

Minnesanteckningar från Samverkansmöte med Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd 10 maj 2023 på Regionens Hus, Vänersborg

Tema Nationella tolkanvändarenkäten samt sent avbokade och uteblivna tolkupdrag

Närvarande:

Marie Dahlqvist, DHB Västra
Sara Jernewall, VGDL
Maria Svedberg, VGDL
Harry Eriksson, HRF
Berit Jildenhed, FSDB

Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten
Erika Lindahl, Verksamhetsutvecklare Syn- och Tolkverksamheten
Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

Erika hälsar alla välkomna och går igenom dagens agenda.
Alla presenterar sig.

1 Nationella tolkanvändarenkäten

Gabriella presenterar resultatet på enkäten och går igenom de olika frågorna.
Brukarrådet grupperarbetar och väljer ut områden och frågor som ska förbättras
eller bibehållas samt kommer med förslag på åtgärder.

Prioriterade områden och frågor och antal personer som valt det området eller
frågan:

Helhetsintryck 1

Respekt och bemötande 1

Bemötte tolkcentralen dig med respekt? 1

Tillgänglighet 1

Var det lätt att komma i kontakt med tolkcentralen? 1

Om du önskat samma tolk till återkommande uppdrag, har du då fått det? 1

Om du ställde frågor till tolkcentralen fick du tydliga svar? 3

Prioriterade extrafrågor och antal personer som valt den frågan:

Tycker du att tolken hade rätt kompetens? 2

Tog tolkcentralen hänsyn till dina behov angående hur tolkuppdraget skulle utföras? 2

Tycker du att distanstolkning är lika bra som att ha tolk på plats? 1

Beställde du själv ditt senaste tolkuppdrag? 1

Reflektioner från Brukarrådet:

DHB Västra: Frågan gällande kompetens diskuterade vi länge, mycket diffus. Bemötande ligger ganska högt, viktigt område att bibehålla. Man ska kunna bemöta alla människor, det gäller hela Tolkverksamheten. Man ska kunna bemöta barn, jobbiga tonåringar och gamla människor.

VGDL: Tolkverksamheten jobbar väldigt brett. Ska kunna jobba med alla typer av tolkuppdrag. Man måste ta alla uppdrag. Upplever att vissa tolkar inte vill ta alla tolkuppdrag. Undantag är jäv och allergier. Tolken ska vara neutral.

DHB Västra: Det handlar om ömsesidig respekt, man får inte blanda in personliga känslor.

Svar: Tolsamordnarna samordnar ut tolkuppdragen på tolkarna utifrån tolkens kompetens samt innehållet i tolkuppdraget.

FSDB: Bara 50% klarar att göra sin tolkbeställning. Får ta hjälp av tredje part. Viktig information kan missas för att tolkuppdraget ska bli bra. Skandal att det bara är 50% som klarar detta.

Svar: Enligt tillgänglighetslagen ska sjukvården beställa tolk. Men hur kan vi se till att få till oss den information från tolkanvändaren som inte kommer med när vården beställer tolk?

DHB Västra: Vi beställer ofta tolk för våra medlemmar.

Svar: Frågan i enkäten syftar inte till om man klarade av att boka tolk själv utan om man hade bokat tolk själv (vem gjorde beställningen)?

Vi tycker lite olika vem som ska beställa tolkuppdraget. Vissa tycker det är skönt att vården beställer. Andra vill ha kontrollen och beställa själv. Viktigt att få fram informationen vad tolkanvändaren behöver vid tolkuppdraget.

FSDB: När vården beställer kommer tolken till mottagningsrummet men våra medlemmar vill ha tolken redan i receptionen. Problemet är att alla inte har 1177 eller e-legitimation.

Svar: Det är möjligt att kontakta Tolkverksamheten på andra sätt än 1177 om man inte klarar av att boka via 1177. Ta kontakt med oss så kan vi ha en dialog om vilka sätt man kan beställa tolk.

VGDL: Kan man lägga in extra information i det nya systemet?

Svar: Det fungerar på samma sätt som i T9K. I Boka Tolk går det att lägga in ändringar men vi behöver få till oss den informationen så den kan läggas in. En påminnelse om att vi har haft det nya systemet i 2 veckor. Så just nu är alla nya på jobbet. Samma information finns i nya systemet men viss information kan inte föras över på grund av att den är för gammal.

HRF: Tolkanvändaren får inte alltid information från vården vad de har beställt. Ibland får man information i 1177 men inte alltid. Här behövs en förbättring. Jag beställer gärna tolk själv för då vet jag vad jag får.

Svar: Tolkverksamheten och tolkanvändarna behöver hjälpas åt då det finns stor okunskap i samhället.

DHB Västra: Önskemål om samma tolk hade lågt resultat. Det är ett viktigt område. Barn behöver samma tolk för att känna sig trygga. Det är även viktigt vid utsatta situationer. Ta hänsyn till tolkanvändarens behov.

VGDL: Vid tolkbrist får man till svar att det är tolkbrist men inte varför. Man kan ha ett standardsvar men med ett tillägg med en extra förklaring, till exempel tolkbrist på grund av sjukdom.

Svar: Förstår vad du menar men det är svårt att få till att skriva extra vad på varje tolkbrist pga. att det oftast inte är en orsak. Det blir ineffektivt att arbeta på det sättet. Vi brukar skriva att vi har inga tillgängliga tolkar till detta tolkuppdrag, och att vi även frågat de upphandlade tolkföretagen.

DHB Västra: Bemötande ligger högt, det måste bibehållas.

VGDL: Viktigt att ta emot önskemål utan att bli ifrågasatt. Går det att lösa eller ej? Ge ett svar.

HRF: Högst anmärkningsvärt att vår region hamnar sämst på alla områden inom helhetsintryck.

Prioriterar tillgänglighet, inte bara att nå tolkcentralen utan att det finns tolkar. E-post är borttaget och T9K har försvunnit. Mitt Vårdmöte har tillkommit vilket är mycket positivt. Hoppas att Boka Tolk lever upp till förväntningarna.

Tolkbrukarrådet har tagit upp kommunikation mellan beställning och utförare många gånger. Det är mycket viktigt. Generellt ingen kommunikation.

I T9K kunde man gå in och se om tolk fanns för tolkuppdraget. Nu finns ingen information.

Distanstolkning är mycket positivt men det finns begränsningar. Det måste finnas en kommunikation kring beställningarna.

Svar: Vi förstår frustrationen att inte kunna gå in och se sina tolkbeställningar. Men som ni vet så hade vi inte något val utan var tvungna att byta system då leverantören sade upp T9K. Men informationen går fortfarande att få genom att kontakta Tolkverksamheten.

FSDB: Många slutade boka tolk själva då vi inte fick boka via e-post. Det är en stor brist.

Svar: E-post är ingen en säker källa att utväxla information på. Vi som verksamhet får inte hantera information på det sättet på grund av VGR policys samt GDPR.

FSDB: Hade varit önskvärt att göra beställningen enklare.

HRF: Man bokar tolk via webbformuläret och får svar via e-post. Det är ju inte tillåtet att kommunicera via e-post. HRF driver den frågan.

Svar: Det är inte bara personnummer som är personuppgifter utan allt som är kopplat till dig såsom datum, tid och plats.
Vårt regelverk styr hur vi som verksamhet får hantera information och vi måste förhålla oss till det.

FSDB: Det är för korta öppettider, om man behöver boka akut tolk måste man stå i kö. Kan man ringa 112 när man behöver akut tolk?

Svar: 112 är det längesedan man ringde. Akut tolk nås på 010-441 23 20 före och efter telefontiden. Det är viktigt att informera om hur man får tag i akut tolk. Vi tar med oss frågan.

DHB Västra: Görs det någon undersökning hur tolkarna ser på mötet med tolkanvändarna?

Svar: Tolkarna får svara på en medarbetarenkät.
Vi kommer arbeta med tolkanvändarenkäten internt tillsammans med våra medarbetare.
Blir tolkarna illa bemötta anmäler de det i vårt avvikelssystem.

FSDB: Hur uppdaterar ni tolkarnas kunskap om socialhaptiska signaler?

Svar: Har svårt att ge dig ett svar idag då vi inte har den kunskapen.
Vi i verksamheten kommer att titta på tolkarnas kompetens. Vad ska alla tolkar ska klara av och vad som är spetskompetens.

2 Inbjudan till Habilitering & Hälsas styrelse

Ulrika informerar om att styrelsen för Habilitering & Hälsa bjuder in 5 representanter från Tolkverksamhetens regionala brukarråd till möte 8/6 kl. 09:30-10:00 på Ekelundsgatan 8 i Göteborg, rum 729.

30 minuter är avsatt för att berätta om brukarorganisationernas arbete och delaktighet i brukarrådet. Det kommer även finnas möjlighet att ställa frågor till styrelsen.

Det är en ny styrelse efter valet i höstas som vill lära känna verksamheterna och deras samverkan med brukarråden.

Mail har gått ut till brukarrådets medlemmar med information.

Sista anmälningsdag är 29/5.

3 Sent avbokade och uteblivna besök

Ulrika presenterar statistik från januari-mars 2023.

Andel sent avbokade och uteblivna besök:

Utfall totalt:

Januari 13,3%

Februari 12%

Mars 12,1%

Sent avbokade (inom 24 timmar):

Januari 8,8%

Februari 7,9%

Mars 4,1%

Andel uteblivna:

Januari 4,5%

Februari 7,9%

Mars 4,2%

Vi har haft tolk till dessa tolkuppdrag men tolkuppdragen har inte blivit av.

HRF: Hur har det sett ut tidigare?

Svar: Under pandemin var siffrorna högre, främst sent avbokade. Innan pandemin var det 8–10% totalt.

DHB Västra: Hur mycket har sjukvården avbokat?

Ibland glömmet sjukvården att meddela att patienten inte kommer men en stor del är att tolkanvändaren inte kommer på sitt besök.

Sjukvården är den kategori där vi har flest tolkuppdrag.

Avbokade av verksamheten (tolkbrist):

Januari 7,1%

Februari 10,2%

Mars 7,4%

Tolkverksamheten kan minska dessa siffror då vi vet att vi har haft tolk till de tolkuppdrag som är sent avbokade och uteblivna. Men vi behöver er hjälp.

Det går att avboka tolk via 1177 och sms. Hur kan vi sprida den kunskapen?

HRF: Vi kan hjälpa till om ni har en bättre information om vad vården har bokat. Har påmint vården om att avboka tolken.

FSDB: En tolkinformatör hade varit bra. Bra om information att tolk är bokad hade kommit upp hos vården. Språktolkar avbokas då de kostar pengar.

DHB Västra: Det enklaste är om vi sprider inom våra organisationer. Vi har ett nyhetsbrev och kan skicka ut mail till våra medlemmar.

VGDL: Vi kan gå ut i nyhetsbrev. Önskar i så fall underlag att bifoga. Vi kan bjuda in Tolkverksamheten till en informationskväll.

HRF: Vi får sms några dagar innan besöket att tolk är bokad. Får vården någon påminnelse?

Svar: Ja, från 24/4 går påminnelsen ut även till den som beställt tolkuppdraget. Det blir spännande att se om siffrorna på sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag sjunker efter det.

DHB Västra: Vilka uppdrag avbokas sent?

Svar: Det enda mönstret vi ser är hälso- och sjukvård men det kan även vara för att de flesta tolkningar sker där.

VGDL: Kan man få bekräftelse på om tolkningen blir på plats eller på distans? Det löser vår trygghet.

Svar: När det är tolkverksamheten som initierat tolkuppdrag på distans ska det skickas ett sms till tolkanvändaren om detta.

DHB Västra: Vad är orsaken till sent avbokade besök, är det sjukdom?

Svar: En del är sjukdom men inte alla.

FSDB: Det hade varit bra om man kunde skicka ett sms till samma nummer som man får påminnelsen från ifall man vill avboka.

Har man svårt att boka tolk har man svårt att avboka också.

Om bokningen avser fler personer, kan man då ringa och bara avboka tolkningen för sig själv?

Svar: Ja, det går bra.

DHB Västra: Hos oss bokar föräldrarna. De önskar få information om teckenspråkstolk. Vem får de den informationen av?

Svar: De ska få den informationen från Hörselvården. Men vi kommer gärna ut och informerar.

VGDL: Om man behöver avboka och inte hittar beställningsnumret så kanske man struntar i det.

Svar: Anledningen till att vi behöver beställningsnumret är att säkerhetsställa att vi avbokar rätt tolkbeställning. Det kan finnas flera tolkbeställningar för den tolkanvändaren den dagen och även tolkanvändare som har samma namn. Hur ska verksamheten då veta vilken tolkbeställning det gäller? Enda sättet för verksamheten är säkerhetsställa detta är via beställningsnumret då detta är unikt för varje tolkbeställning.

Fråga från Tolkverksamheten: Är tolkanvändarna medvetna om att de drabbar dem själva om de inte avbokar?

DHB Västra: Man tänker inte på att det slår tillbaka på en själv.

HRF: Cirka 10% avbokas för sent. Hade den siffran varit 0 hade vi fått fler tolkupdrag utförda. Detta får vi informera våra medlemmar om.

VGDL: Bra att få statistiken. Våra medlemmar behöver få reda på detta nu.

DHB Västra: Bra att visa hur många fler som hade kunnat få tolk om man hade avbokat sitt tolkupdrag.

Ulrika visar Habilitering & Hälsas hemsida. Där finns information om:

Hur man beställer tolk

Beredskapstolk

Sms om tolken inte kommer

Kan tolken stanna längre

4 BokaTolk

HRF: Det är lång tid då vi inte kan kontrollera våra bokningar. Vill veta vad som blir bättre med BokaTolk. Vilka möjligheter kan vi få?

Svar: Örebro Tolkcentral äger och utvecklar systemet. Det har varit en process för dem som har tagit längre tid än de tänkt.

Tolkverksamheten har inte fått se någonting om hur tolkanvändarportalen kommer att se ut. Vi har informerat Örebro om stressen som finns och när vi får veta mer informerar vi er.

Örebros tolkanvändare har tidigare haft möjlighet att logga in via en portal och se sina tolkbeställningar men denna är nu nedlagd. Den kommer ersättas med tolkanvändarportalen som är till för alla regioner. Inloggning kommer ske via 1177 och Bank-ID. Där kommer möjlighet finnas att se sina tolkbeställningar, lägga sina tolkbeställningar samt kommunicera med Tolkverksamheten.

Tolkanvändarrepresentanter från Örebro är involverade och kommer även vara med i piloten. Vi får lita på Örebro Tolkcentral och deras tolkanvändarrepresentanter.

DHB Västra: Kommer även organisationer kunna boka?

Svar: Ja, det kommer finnas möjlighet till det. Det ska vara färdigt under 2023.

5 Utcheckning

Hur var dagens möte kom alla till tals?

FSDB: Samverkansdagarna är väldigt bra. Att kunna bolla fram och tillbaka. Väldigt roligt. Har utvecklats mycket.

HRF: Positivt forum. Statistiken bekymrar mig. Är det så illa i vår region? Förslag på förändringar behöver inte ske imorgon men ni behöver ta till er av förslagen.

DHB Västra: Ett forum som är toppen. Alla får komma till tals och blir lyssnade på. Alltid trevligt att komma hit. Mycket nöjd med dagen. Glöm inte det som är bra!

Ulrika tackar för ett bra möte idag och önskar alla en trevlig sommar!

Gabriella Gesang förde anteckningarna