

Tolkverksamheten
2023-10-18

Minnesanteckningar Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd 231018 på Regionens Hus, Vänersborg

Närvarande:

Marie Dahlqvist, DHB Västra
Harry Eriksson, HRF Västra Götaland
Berit Jildenhed, FSDB Väst
Sara Jernewall, VGDL
Ulf Andersson, HRF Norra Skaraborg, Mariestad
Erika Darljung, HRF Göteborg
Barbro Fröjdh, FSDB

Anne Granath, Verksamhetschef Syn- och Tolkverksamheten
Kristina Jasson, Enhetschef Tolkverksamheten Vänersborg och Skövde
Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten
Anette Evertsson Marberg, Enhetschef Tolkverksamheten Göteborg och Borås
Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

1 Mötet öppnas av mötesledaren Anette Evertsson Marberg

Anette hälsar alla välkomna till dagens möte.

2 Incheckning, presentationsrunda

Alla presenterar sig. Vi repeterar spelreglerna.

Spelregler:

- Informera och samverka inom olika områden
- Ha en god ton och respektera varandra
- Anmäla medverkan till möten senast det datum som står i inbjudan
- Skicka in frågor senast det datum som står i inbjudan, frågor som inkommer därefter lyfts på nästa samverkansmöte
- Viktigt att informationen går från regionala brukarrådet till intresseföreningarnas medlemmar för delaktighet och förankring i linjen
- Återkoppling från intresseorganisationerna i olika frågor

Riktlinjer för dagordningen

- Aktuell information från Tolkverksamheten
- Aktuell information och frågor från intresseorganisationerna
- Forum för dialog och samverkan mellan Tolkverksamheten och intresseföreningarna, dess medlemmar och närstående

3 Inbjuden gäst

Förvaltningsdirektör Neri Samuelsson informerar om förvaltningen övergripande. Habilitering & Hälsa har 53 utbudspunkter, uppdelat på Habilitering vuxen, Habilitering barn och ungdom, Hörsel, Syn och Tolk.

Ca. 1000 anställda med ett tjugotal behandlande yrkesgrupper samt ledning och administration.

Vad har vi framför oss?

Omställning – nära vård

Digital transformering

Millennium

Kris och beredskap

Kompetensförsörjning

Ekonomi

Huvudbudskap för omställningen är att erbjuda invånarna en mer tillgänglig och jämlik hälso- och sjukvård med högre kvalitet och större delaktighet.

Neris presentation skickas ut tillsammans med minnesanteckningarna.

4 Information från Tolkverksamheten

Delårsrapport 2023

Skickades ut tillsammans med dagordningen. Inga frågor på den idag.

Ekonomiska åtgärder 2023

Skickat ut dokumentet till brukarrådet 18/9.

God tillgänglighet utifrån uppdrag, tom september ackumulerat 92,3% (september 93,9%, 13,1% på distans)

Sent avbokade och uteblivna besök: Utfall för månaden 8,5% och ackumulerat utfall 10,2%. Den sjunkande trenden fortsätter. 4,6% sent avbokade och 3,9% uteblivna. En halvering jämfört med föregående års resultat. Orsaken är bland annat BokaTolk som har en SMS-påminnelse både till tolkanvändare och tolkbeställare samt interna rutiner för tolkar.

2023-09-11
Syn- & tolkverksamhet



(tkr)	Budget helår	Ack avvikelse mot budget	Helårsprognos - avvikelse mot budget
Intäkter	4188	-114	850
Personalkostnader	-80613	-1665	-2770
Köpta tolktjänster	-3782	-638	-1600
Synhjälpmedel	-15690	2889	2600
Övriga kostnader	-16750	-534	-300
Resultat	-112647	-60	-1100

Övertidskostnaderna är höga inom Tolk och överskrider budget.

Om vi ökar andelen distansuppdrag och minskar andelen sent avbokade tolkupdrag så ökar också tillgängligheten till att få tolk.

Då köpta företag tackat nej till uppdrag har overtiden ökat för Tolkverksamheten. Nu finns inte möjlighet till att överskrida budgeten mer utan resterande års medel måste användas på bästa sätt för att få ut mesta möjliga tolkning.

Åtgärder för att hålla prognos:

- Kostnad för övertid behöver minskas
- Köpta tjänster hålls inom ramen för den budget som lagts för 2023
- Distanstolkningen ska öka

- Andelen sent avbokade tolkuppdrag behöver minska
- Översyn leasingbilar/bilpool

Fördjupad beskrivning av beslutet:

- Kostnad för övertid behöver minskas

Övertid utförs av tillsvidareanställd personal.

För att minska övertidskostnaderna är åtgärden att i första hand utföra uppdrag enligt prioriteringsordningen 1 och 2. Tolkuppdrag som är under prioriteringsordning 3 kommer att utföras i mån av ekonomiska och personella resurser.

Riktlinje för prioriteringar inom Tolkverksamheten i Västra Götaland

- Köpta tjänster hålls inom ramen för den budget som lagts för 2023
Åtgärden är att tolkverksamheten gör avrop till företag enligt prioriteringsordningen och i mån av ekonomiska resurser.

- Andelen distansuppdrag ska öka

Inriktningsbeslutet ska följas. Alla tolkuppdrag ska erbjudas på distans där det är möjligt. Hälso- och sjukvårdsuppdrag och Tandvård samt beredskap ska utföras på distans när det är möjligt och på plats när man måste. Genom att utföra fler tolkuppdrag på distans så ökar tillgängligheten till tolk samt ger minskade kostnader för resor. Där teknik inte finns ska Tolkverksamheten vara behjälplig med att ge stöd för att tolkning ska fungera.

- Andelen sent avbokade tolkuppdrag behöver minska

Åtgärden är att informera om Tolkverksamhetens uppdrag och utmaningar och ha dialog om möjligheter. Gäller både att andelen distansuppdrag behöver öka och att andelen sent avbokade behöver minska.

Frågor på Ekonomiska åtgärder 2023:

HRF Göteborg: Beror övertiden på hur många tolkuppdrag som kommer in?

Svar: Många uppdrag kommer in samtidigt. Då får vi brista. Tolkföretagen vill inte ta uppdrag på kvällar och helger då får den egna personalen arbeta övertid.

VGDL: Ekonomin drabbar ju bara oss. Kan man inte lösa det inom VGR så inte tolkanvändarna drabbas?

Svar: Våra resurser räcker inte till. Vi ska utföra 92%. Det blir fler uppdrag men inte fler tolkar. Tolkföretagen hjälper oss inte på kvällar och helger. Vi kommer inte få någon extra tilldelning. Brukarorganisationerna får trycka på politikerna. Vi får inte överskrida budgeten som ligger. Tidigare har vi kunnat överskrida men nu har förvaltningen så stort underskott.

HRF Västra Götaland: Är statsbidraget konstant eller minskar det?

Svar: Statsbidraget kom 1994, det är samma belopp varje år. Det är ingen uppräknings på statsbidrag.

FSDB: Kan man ta med i upphandlingen på köpta tolktjänster att det ska ingå att arbeta kvällar och helger?

Svar: Vi tittar på detta. Kanske behöver vi fler egna tolkar. Budgeten blir klar 30/11. Då ska vi se hur vi kan använda pengarna på bästa sätt.

Ekonomiska åtgärder inför 2024

Det ekonomiska läget är fortsatt bekymmersamt.

SKR:s bedömning för 2024 visar att kommuner och regioner förutser ett underskott på totalt 28 miljarder. 25 Mkr underskott för H&H för 2024 och 3,2 Mkr för Syn-och Tolk (1,6 Mkr Tolk)

Budget 2024 fastslås sista november. Förslag till åtgärder samlas in och ska lämnas till styrelsen för beslut i oktober. Åtgärder som har minst negativ påverkan för tolkanvändare.

Frågor på Ekonomiska åtgärder 2024:

DHB Västra: Ingen kritik mot er, förstår att det kommer uppifrån men vi måste uttrycka vår oro.

Svar: Det är viktigt att brukarorganisationerna trycker på styrelsen.

FSDB Väst: Vi får ta ett krafttag och gå ihop i föreningarna.

HRF Västra Götaland: Trots att uppdragen ökar så räknar ni med att nå 92% i utförda uppdrag. När 2024 startar är prognosen -1,6 Mkr för Tolk.

Svar: Ta tillfället i akt att påverka politikerna. Är ni inte nöjda måste detta påtalas.

HRF Västra Götaland: Är 92% ett nationellt mål?

Svar: Nej, ett regionalt mål.

Teckenspråkstolkning Regionfullmäktige

Bakgrund: Teckenspråkstolkning som var direktsänd efter påtryckningar av VGDL via Mänskliga rättighetskommittén infördes men blev under 2022 tolkning i efterhand samt att textning infördes efter nytt lagkrav.

Idag kommer teckentolkning samt AI-tolkning några dagar efter RF-mötet.

H&H Tolk har inte möjlighet under 2024 att utföra RF-tolkning längre då det blir undanträngningseffekter för vardagstolkningen. Vad säger brukarrådet om att ha textning av RF under 2024? Målet är en direkttextning under mötet men till en början någon dags fördröjning pga. redigering/korrigerings tills AI fyller på ordförandet. Kostar också en bråkdel av vad skrivtolkningen kostade från svensk skrivtolkning som var upphandlad tidigare.

Laget runt:

VGDL: Har tagits upp tidigare. Kan man få statsbidrag till teckenspråkstolkare?

Svar: RF är inte vardagstolkning. Tolkverksamheten har inga pengar till detta.

DHB Västra: Behovet är inte så stort. De som är intresserade blir drabbade.

Viktigast att ha tolkarna i vardagstolkningen.

HRF Västra Götaland: Mycket imponerad av AI textning.

FSDB Väst: En dövblind person som vill titta på RF kan beställa egen tolk. Tror det räcker med textning.

HRF Göteborg: Representerar en grupp som i huvudsak klarar sig med text.

VGDL: Vi provar ett år och ser vad som händer. Säger till om jag får klagomål.

HRF Norra Skaraborg, Mariestad: Viktigare att vi får tolkarna och att RF textas. Man kan titta i efterhand.

Beslut:

Vi nöjer oss med textningen på RF från 2024. Tolkarna kommer lösgöras till vardagstolkning i stället.

Den nationella tolkutredningen, En samlad tolktjänst (en väg in)

Information om att regeringen avsatt 41 Mkr. till regionerna för en samlad tolktjänst är nu på gång. Vet inte när och hur men nu är beslut taget.

HRF Västra Götaland: Kommer pengarna bli ett tillägg?

Svar: Ja, till att samordna alla uppdrag. Tolkverksamhetens uppdrag blir vardagstolkning.

Fokusområden 2023

Tillgänglighet

Kvalitet

God arbetsmiljö

Minska sent avbokade och inställda tolkuppdrag

Digitalisering

Produktion- och kapacitetsplanering

Arbetsprocess Tolk

Minska sent avbokade och inställda tolkuppdrag:

BokaTolk infördes april 2023. Skickar nu påminnelse både till vården och tolkanvändaren, därav har sent avbokade och inställda tolkuppdrag minskat.

BokaTolk har hjälpt oss framför allt med sent avbokade besök.

FSDB: Vad händer om tolkanvändaren eller tolken är försenad till ett besök eller inte kan komma?

Svar: Tolken har kontakt med TC som försöker lämna meddelande till beställaren. Om tolkanvändaren är sen och meddelar det så väntar tolken. Får tolken ingen information så åker tolken efter 15 minuter. Vården har oftast inte möjlighet att vänta 15 minuter så då går tolken innan.

Produktion- och kapacitetsplanering:

Lägger långsiktig plan men även justeringar för varje dag. Det är en utmaning. Nya skärpta EU direktiv. Arbetsgivaren ska säkerställa både dygns- och veckovila. Vi lägger schema efter direktiven. Arbetet är ständigt pågående. Vi har tolkar i tjänst när ni behöver dem. Vi når det politiska målet på 92%.

VGDL: Angående dygnsvilan som blivit skärpt, behöver man byta tolk under ett uppdrag om det drar ut på tiden?

Svar: Vi har arbetat enligt lagen under hela tiden och följt dygnsvila. Jobbar tolken en hel helg eller sent på natten får tolken vara ledig efteråt.

Det går inte att ha samma tolk en hel helg om man slutar kl. 23 på kvällen och börjar kl. 07 på morgonen. De behöver sin dygnsvila.

Ett bröllop är ett oåterkalleligt uppdrag men bara ceremonin, inte festen efteråt.

Arbetsprocess Tolk:

Beskriver alla moment i verksamheten.

Revidering med översyn av processteg och innehåll kopplat till respektive steg. Kommer startas upp under 2024.

Verksamhetsplan 2024:

När styrelsen har godkänt planen vill vi fortsätta samverka med er i brukarrådet.

Vi kommer boka in en halvdag för samverkansmöte i början på 2024.

Känner ni igen er i arbetet med fokusområden, 2023? Laget runt:

DHB Västra: Ja. Här får vi komma till tals ganska mycket.

VGDL: Jag känner igen frågorna och att vi har jobbat med det. Man får inte alltid som man vill ha det.

FSDB Väst: Instämmer. Vi är olika i vår grupp, jättesvårt att representera den gruppen.

FSDB: Instämmer. Är olika åldersmässigt. Äldre är inte lika samarbetsvilliga som yngre.

HRF Norra Skaraborg, Mariestad: Känner igen. Önskar kunna bidra med mer nästa gång. Hoppas det blir bra.

HRF Västra Götaland: Känner igen mig.

HRF Göteborg: Har varit med på ett möte. Känner igen mig och ni ger oss den information ni kan. Digitaliseringen är rätt väg att gå. Alla medlemmar ser inte det. Inte så lätt att informera vidare informationen då inte alla är så mottagliga.

FSDB Väst: Anette kommer på en träff för att informera om Tolkverksamheten, ser fram emot detta.

HRF Norra Skaraborg, Mariestad: Behöver prioriteringsordningen revideras?
Stämmer allt idag?

Ta med er detta till samverkansdagen. Vad är det ni vill prioritera?

Digitalisering

Antalet tolkuppdrag på distans ska öka. Målet är att 25% av alla utförda tolkuppdrag ska ske på distans.

Andel digitala tolkuppdrag var i januari 2023 24,4% men sjunker allt eftersom. I september 2023 var siffran 18,9%.

Vården vill ha tolkning på plats på grund av tekniken.

Nu blir alla besök i första hand på distans. Fungerar inte det tar tolkanvändaren kontakt med Tolkverksamheten.

HRF Västra Götaland: Är positiv till distanstolkning på läkarbesök men märker motstånd från sjukvården. Om de beställer, bokar de fysisk tolk.

Förslag är att använda egen iPad och ha tolk på distans. Viktigt att tolken gör sig synlig för läkaren innan besöket.

Svar: Bra att du har med dig egen enhet. Det blir inget extra arbete för vården då. Fungerar bra med skrivtolkning. Vården måste förändra sitt arbetssätt. Detta kommer utvecklas.

VGDL: Pandemin var ett undantag då alla satt hemma. Nu får man tänka på patientsäkerheten. Många är oroliga för det och backar därför. Hur mår tolkanvändaren när det alltid är på distans?

Svar: Det blir inte tolkning på distans i alla sammanhang. Viktigt att ha dialog med vården om att vissa tolkningar inte fungerar på distans.

HRF Västra Götaland: När vården beställer får man inte reda på innan om tolken är med digitalt eller på plats. Bra att få den informationen i sms-påminnelsen.

Svar: Alla uppdrag man beställer hos Tolkverksamheten inom hälso- och sjukvård blir i första hand på distans.

VGDL: Sjukvården informerar om att det blir på distans. Om tolkanvändaren avbokat kan man se det då?

Svar: Tar med frågan.

FSDB Väst: Om man är säker på att tekniken fungerar hade fler velat ha tolkning på distans.

HRF Västra Götaland: Ingen information om att Drop-in rummet var avstängt under sommaren.

Svar: Kan ha varit att personal inte kunde ta emot via Drop-in rummet under semestern. Tar detta med Johan för att se vad som hänt. Kristina utreder detta.

Nuläge distanstolkning

Tolkuppdrag på distans:

Beslut är taget i Habilitering & Hälsas styrelse att i första hand utföra alla beställda tolkuppdrag inom Hälso- och sjukvård samt Tandvård digitalt (akuta som planerade).

Detta beslut har varit svårt att följa då Tolkverksamheten under året stött på stora utmaningar att utföra tolkuppdrag på distans.

Tolkverksamheten har väl utarbetade rutiner för hur vi tar emot, samordnar och utför tolkuppdrag på distans samt har gjort olika aktiviteter under året för att säkerhetsställa dessa.

Trots detta vill ofta Hälso- och sjukvården använda sig av tolk på plats och de har ofta inte den teknik som erfordras för att genomföra tolkningen på distans.

Vård och hälsa:

Tolkverksamheten har en teknikgrupp som arbetat fram olika rutiner för distanstolkning. Teknikgruppen har fortsatt arbetat med att se hur vi ska kunna byta till ny plattform, Vård och hälsa. Funktionstesterna visar att Vård och hälsa inte når upp till Tolkverksamhetens behov för att kunna utföra distanstolkning. Därav kan inte tolkning utföras innan uppdatering av de prioriterade områdena är gjorda av plattform 24. Tolkverksamheten fick ett alternativ av regionens utvecklare att använda en annan plattform för distanstolkning, Säkert Videomöte. Plattformen Pexip kommer att användas från och med 1 september.

5 Information från brukarorganisationerna, 10 minuter/ brukarorganisation

HRF Göteborg:

Hörselveckan den här veckan med nyhetsmorgon och småevenemang runt landet.

Ska ha Öppet Hus med hörseltester och TSS.

Har TSS kurser med teckenspråkstolkar och fikaträffar som blivit alltmer populära.

HRF Västra Götaland:

Finns på biblioteken i Vänersborg och Trollhättan under Hörselveckan och ställer ut på IKEA i Uddevalla.

CI-café där vi utbyter erfarenheter.

HRF Norra Skaraborg, Mariestad:

Informerar på torget i Mariestad och säljer batterier. Synd att inte fler kommer förbi och får information.

Månadsmöte 18/10 i Töreboda.

Resa till Gränna och Visingsö, hade tolkar med i bussen. Våldigt uppskattat.

Julmarknadsresa, månadsmöte i november och julavslutning i december.

FSDB Väst:

Riksträff i Göteborg 1–3 september, fungerade jättebra.

Har haft höstträff i Göteborg med verksamhetsplan, budget och polisen som berättade om brottsförebyggande åtgärder.

Digitalcafé

Julfest 1 december i Herrljunga.

Hoppas hitta datum i januari då Anette kommer och informerar om Tolkverksamheten.

Riksträff i Uppsala i maj.

VGDL:

Valde ny styrelse på träff i somras. Letar efter en 5:e kandidat.

Internationella dövveckan i september.

Krea, tyst teater med 3 föreställningar i Mölnlycke, Vara och Partille.

Har haft distansträff.

DHB Västra:

Har ständigt aktiviteter för våra familjer.

75-årsjubileum nästa år, årets största barnkalas.

Jobbat hårt tillsammans med SPSM för att utöka antalet TUFF-timmar.

Logopedrätt för alla barn i skolan.

Har haft teckenspråkskurs för henne och ska även ha för honom.

Glasblåsning i Limmared, halloween i Göteborg och hockeyskola.

Teckenspråkscafé i Borås varannan onsdag i samarbete med HRF i Simonsland.

6 Inkomna frågor från brukarorganisationerna

HRF Västra Götaland:

Jag utgår från att ni redovisar ekonomin för första halvåret, jämfört med tidigare år. Mer uppdrag, eller varför sämre ekonomi. Budget uppräknad 2% jfr 2022, eller??

Svar: Besvarat under information från Tolkverksamheten

HRF Göteborg:

Vi har noterat att Mitt Vårdmöte inte längre fungerar, dock genom att vi försökt använda tjänsten, inte för att vi känner att vi har blivit uppmärksammade på att tjänsten inte längre finns, detta kanske också gäller många andra användare. Vi hittade slutligen denna nyhet: <https://www.vgregion.se/f/habilitering-och-halsa/nyheter/nyheter-2023/tolkning-via-digital-plattform-och-drop-in-rum/> men upplever att informationen är högst oklar om när en lösning är i sikte. Har ni mer information att ge oss nu?

Svar: Besvarat under information från Tolkverksamheten.

Tar tillbaka till verksamheten för att undersöka vad som skett och blir bättre framåt.

Hur säkerställer ni att "annan säker plattform" faktiskt fungerar vid distansmöten i vårdsituationer? Vi har fått indikationer på att läkare inte fått igång de länkar som de fått skickade till sig.

Svar: Besvarat under information från Tolkverksamheten.

Tolk kan inte gå in i Vård och hälsa, använder nu Säkert videomöte. Pexip är plattformens namn och det är tillgängligt för upp till 4 personer på teckenspråkstolkning. Några problem med delad skärm vid skrivtolkning, använder nu VMR.

Harry önskar länk för att testa tillsammans. Kristina återkommer om detta.

Vi upplever det väldigt problematiskt att "Boka tolk" ännu inte är igång, där vi personligen upplevt stök kring våra bokningar, men hör det också från medlemmar. När kommer vi få utbildning? Och hur kommer det att fungera, vilka sätt kommer man kunna boka på och vilken information kommer vi kunna se?

Svar: Det är Region Örebro som äger BokaTolk.

Ny tolkanvändarportal på säkrare plattform med säker inloggning via 1177 är nu i slutfasen och hoppas komma i gång i slutet av oktober/ början av november. Örebro gör instruktionsfilmer till tolkanvändare. Hoppas att de kommer innan årsskiftet.

Vi har inte sett den färdiga portalen men när den är klar blir det bra.

Beställningen läggs i portalen direkt, ska fungera med punktskrift och talsyntes.

HRF Västra Götaland: Är djupt besviken på hur ni hanterat detta. Vet inte vad som finns i portalen, kan bara hoppas att det blir bra.

Svar: Alla regioner är med i BokaTolk, vi är sist in. Vi äger inte portalen. Detta ligger inte på Tolkverksamheten i VGR. Det är Tolkverksamheten i Örebro som är ansvariga. Eftersom användarportalen inte är färdig ännu är det bara Örebro som har sett den.

Fråga som kvarstår är också en tidigare inskickad fråga kring ekonomin.

Svar: Besvarat under information från Tolkverksamheten

FSDB Väst:

Angående personnummer vid bokning av gruppverksamhet. Meddelas inte om tolk ej kommer?

Svar: Utifrån patientsäkerheten måste man ange personnummer vid bokning av all gruppverksamhet inom hälso- och sjukvård och så även inom Tolkverksamheten. Det styrs av Hälso- och sjukvårdslagen. Uppmana era medlemmar att själva höra av sig så får vi personnummer och organisationen slipper boka tolk.

7 Nästa möte

Samverkansmöte med tema Verksamhetsplan 2024 och fokus framåt
23 januari 2024 kl. 09:00-12:00 på Regionens Hus, Vänersborg, lokal Visionen.

Regionalt brukarråd 18 mars 2024 kl. 10:00-15:00 på Regionens Hus, Vänersborg, lokal Visionen.

8 Utcheckning

Hur var dagens möte? Kom alla till tals?

Laget runt:

Marie: Ja, bra möte.

Sara: Ja, vi säger vad vi tycker.

Ulf: Ja, väldigt intressant. Stort tack!

Barbro: Bra och intressant möte idag. Lärorikt, mycket nya saker att ta in.

Berit: Inte nöjda med alla svar vi fått men vi har diskuterat. Både ris och ros.

Harry: Håller med Berit.

Erika: Har fått komma till tals.

Anne: Tack för ett bra möte idag. Ser fram emot samverkansmötet i januari.

Gabriella: Bra möte idag.

Kristina: Jättebra möte.

Ulrika: Bra dialog. Vi kanske inte alltid får som vi vill.

Anette: Mycket bra dialog, inte alltid nöjda men bra att kunna samverka tillsammans.

Tolkarna: Tackar för idag. Tacksamma för att ha fått material innan. Det hjälper oss mycket.

Anteckningarna är förda av Gabriella Gesang