

Datum: 2025-05-15

Mötesanteckning

Samverkansdag Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd

Tema Tolkanvändarenkäten och Fokusområden 2025

Tid: 10.00-15.00

Plats: Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg, lokal Visionen

Deltagare

Zanna Melin, DHB Västra
Erika Darljung, HRF Göteborg
Barbro Prästbacka, HRF Västra Götaland
Harry Eriksson, HRF Västra Götaland
Agneta Hummerhielm, FSDB Väst
Berit Jildenhed, FSDB Väst
Tobias Engström, VGDL

Kristina Jasson, Enhetschef Tolkverksamheten Vänersborg och Skövde
Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten
Sara Tornberg, Förbättringsledare Tolk Göteborg
Michaela Andersson, Förbättringsledare Tolk Vänersborg
Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

1. Incheckning

Presentationsrunda, laget runt där alla även fick säga ett ord de förknippar med sommaren för att användas senare under mötet.

2. Workshop Tolkanvändarenkäten

Workshop i 2 grupper utifrån frågeställningen:
Vilka områden har väckt ert intresse specifikt?

Grupp 1 (Erika, Tobias, Berit och Harry):

Tillgänglighet:

Är bättre än sist vilket är positivt. VGR ligger dock lägre än de andra regionerna.

Information och kunskap:

Ligger lägre än de andra dimensionerna i nöjdhet

Målgruppen är inte där ni informerar. Ni är duktiga på hemsidan och Facebook men målgruppen är inte där.

Önskemål att en årsrapport skickas ut via brev 1 gång om året.

Bra att delta på mässor och informera om verksamheten.

Respekt och bemötande:

Många frågor inom detta område. Viktigt att tänka på bemötande från alla håll.

Saknade frågor om tolkbeställningen och hur den fungerar.

Distanstolkning:

Ganska låga betyg. Man kanske ska dela upp den frågan. Missnöjet kan bero på tekniken och inte själva tolkningen. Spännande att forska lite mer kring det.

Kunskapen om hur man använder tolk:

Tolkanvändaren tänker inte på att informera tolken hur man vill ha tolkningen.

Vad har tolkarna för vidareutbildning?

Det är stor skillnad på hastighet hos skrivtolkarna.

Återkommer med svar på den frågan.

Grupp 2 (Agneta, Zanna och Barbro):

Tillgängligheten är bra.

Det är så och så med tolkarnas kunskap, behöver förbättras.

Många blir förvirrade av sms-påminnelsen.

Sms:et betyder att det finns en beställning inte att man har fått en tolk.

Viktigt att tolkarna har kompetens inom sitt område.

Hade bokat teckenspråkstolk vid en aktivitet förra året och deltagarna var inte nöjda med tolkningen. Tecknade svenskinfluerat teckenspråk.

Önskar att personalen på tolkbeställningen går en kurs på hur dövblinda fungerar. Det finns en bra webbaserad kurs.

VGR ligger inte bra till gällande nöjdhet. Svårt att jämföra stora och små regioner med varandra.

Tillägg:

Om man har skrivtolkning på distans är det viktigt att man har en bra mikrofon så tolkarna hör vad som sägs. Tolkanvändaren behöver ha rätt utrustning.

Det fungerar jättebra med skrivtolkning på distans.

Teckenspråksanvändare tycker det är mycket bättre med tolk på plats.

Allt måste ske i dialog. Utifrån behov och i dialog, så tas beslutet om tolkning sker på plats eller på distans.

Kompetens, dialog och samverkan är en röd tråd.

Viktigt med samarbetet mellan tolken och tolkanvändaren. Tala om hur man vill ha tolkningen, samarbeta med tolken.

När man använder hörslinga och teckenspråkstolken översätter talar ofta tolken

tyst. Viktigt att säga till om man inte hör tolken.

Många missförstånd i dialogen mellan tolk och tolkanvändare kan undvikas om man kommer överens om spelregler tillsammans.

På varje möte som föreningarna har kommer frågan om den digitala kunskapen upp. Det är ett samhällsansvar. Alla får hjälpa varandra.

Ibland fungerar inte tekniken och då lämnas det över på tolkanvändaren att lösa detta.

Önskar få sms på tolkbeställningen och sedan ett sms om man har fått tolk eller inte. Önskar att sms:et 48 timmar innan bekräftar att man fått tolk.

I BokaTolk-portalen ser man det aktuella kring tolkbeställningen. Där kan man också ha en direktkommunikation med beställningen via meddelandefunktionen.

Önskar få en avisering om att man har fått ett meddelande i BokaTolk.

Får man ingen tolk blir man uppringd av beställningen.

Bokar man tolk via portalen får man informationen där. Bokar man via webben får man ett bekräftelsemail och man har kommunikation den vägen.

Respons:

Digitalisering:

Det finns ingen återvändo. Fysiskt när det behövs och digitalt där det går.

Vi har ett gemensamt ansvar att tolkningen fungerar bra. Vi måste våga ha dialog med varandra.

3. Workshop Fokusområden 2025

Bakgrund till fokusområden:

Omställning av vården 2023-2027

Verksamhetsplan 2025

Syfte med fokusområden Tolkverksamheten:

- Säkerställa att vi arbetar med rätt aktiviteter kopplade till våra Fokusområden
- Transparens och tydlighet till medarbetarna med var vi är i processen inom respektive Fokusområde
- Ta tillvara medarbetardrivet förändringsarbete för att öka jämn tillgänglighet och kvalitet inom hela Tolkverksamheten
- Säkerställa god arbetsmiljö med jämn arbetsbelastning

Tillgänglighet 2024:

Mål 92%

Utfall 92,6%

Tillgänglighet 2025, till och med april månad:

Mål 92%

Utfall 93,6%

Fokusområden 2025:

Digital transformering

Information, kommunikation och samverkan

Produktions- och kapacitetsplanering med koppling till arbetsprocess

Tolkverksamhetens Facebooksida:

Facebookkontot på Tolk har blivit nedstängt. Orsaken är att kontot bryter mot Community-regler om identitetsstöld. Vi återkommer så snart vi kan med en ny sida och behöver då er hjälp att sprida den nya sidan.

Se hemsidan för aktuell information: <https://www.vgregion.se/hoh>

Workshop i storgrupp:

Vilket fokusområde ska vi prioritera?

Vi som sitter i brukarrådet förstår vad ni arbetar med och hur Tolk fungerar men vi har svårt att nå ut till våra medlemmar. Det kan behövas en informationskampanj. Komma ut fysiskt och besöka föreningarna.

Det är viktigt med fysiska träffar. Bra att kombinera både digitala och fysiska träffar för att nå ut till fler.

Barnperspektivet:

Hur får föräldrarna information att man kan boka tolk till sitt barn? Hur når vi föräldrarna?

Tänk på att utveckla informationen om Tolkverksamheten, gör den lite mer säljande.

Viktigaste området är information, kommunikation och samverkan.

Bra att vara ute på mässor och informera.

Digital transformering:

Försöka hitta medelvägen i AI-tolkning kontra skrivtolkning. AI-tolkning går väldigt snabbt. Skrivtolkarna kan sammanfatta.

HRF har ett projekt, Alla kan texta. Det kommer mer information på hemsidan inom kort: <https://hrf.se/sa-paverkar-vi/alla-kan-texta/>

Brukarrådet enas om att prio 1 är information, kommunikation och samverkan.

Produktions- och kapacitetsplanering:

Bra för tolkanvändaren att förstå hur det fungerar. Viktigt att informera om prioriteringsordningen. Den behöver ses över då den nästan är 10 år gammal.

Social tolkning/familj kommer långt ner på prioriteringslistan, önskar högre prioritet. Önskar ta upp det till diskussion.

Önskemål om fysisk informationsträff för alla med dövblindhet.

4. Utcheckning

Hur var dagens möte?

Laget runt:

Jättebra dag, givande, bra diskussioner, roligt, får mer förståelse, nu är det samverkan och inte bara information, bolla idéer, går i rätt riktning, bra information, mycket bra input.

Kristina läser en AI-genererad dikt med våra sommarord från incheckningen.