

Datum: 2025-03-17

Mötesanteckning

Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd

Tid: 10.00-15.00

Plats: Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg,

Lokal: Framtiden

Tolkar är beställda, bokningsnummer: skriv 646160 och tsp 646158

Deltagare

Marie Dahlqvist, DHB Västra

Agneta Hummerhielm, FSDB

Harry Eriksson, HRF Västra Götaland

Berit Jildenhed, FSDB Väst

Erika Darljung, HRF Göteborg

Ulf Andersson, HRF Norra Skaraborg, Mariestad

Christina Eriksson, VGDL

Barbro Prästbacka, HRF Västra Götaland

Anne Granath, Verksamhetschef Syn- och Tolkverksamheten

Anette Evertsson Marberg, Enhetschef Tolkverksamheten Göteborg och Borås

Ulrika Karlsson, Enhetschef administration Tolkverksamheten

Gabriella Gesang, Assistent Syn- och Tolkverksamheten

1. Incheckning

Mötesledare Ulrika Karlsson hälsar välkomna, presentationsrunda.

2. Information från Tolkverksamheten

Årsredovisning 2024:

Information om det viktigaste från årsredovisningen:

Statistik 2024:

Tolkverksamheten har under 2024 haft högre tillgänglighet till tolktjänst med lägre kostnader för köpta tjänster och övertid, jämfört med föregående år.

Verksamheten har under 2024 fått in 13 493 beställda tolkuppdrag jämfört med föregående år 13 897. Under 2024 har 9508 tolkuppdrag utförts inom Tolkverksamheten att jämföras med 10 174 föregående år. Underlaget 2024 baseras på 731 tolkanvändare.

Utförda uppdrag fördelar sig 59% kvinnor och 41% män. Den största åldersgruppen är mellan 35–64 år (56%). En tredjedel är kvinnor i 35–64 års ålder. Kvinnor dominerar i samtliga åldersgrupper. Metoderna fördelar sig 85% teckenspråkstolkning, 12% skrivtolkning och 3% dövblindtolkning. Uppdragen fördelar sig: Borås 4%, Göteborg 59%, Skövde 12%, Vänersborg 20% och annan region 5%.

Verksamheten har ett ackumulerat utfall på 92,6%, jämfört med föregående år 92%. Vilket tyder på att verksamheten kan hålla en hög tillgänglighet med en effektivare schemaläggning och genom ökad andel utförda digitala tolkuppdrag.

Tolkverksamhetens arbete med produktions- och kapacitetsplanering har under året resulterat i högre tillgänglighet med lägre kostnader för köpta tjänster och övertid. Kostnaderna för övertid har minskat med 33% och kostnaderna för köpta tjänster har minskat med ca 1%, att jämföras med föregående år. Totalt har verksamheten minskade kostnader för övertid och köpta tjänster om 0,78 miljoner jämfört med föregående år (övertidskostnader en minskning med ungefär 750 000 och för köpta tjänster en minskning med ungefär 33 000).

Verksamheten har ökat antal digitala tolkuppdrag med ett ack utfall 2,2% högre än föregående år,

Akkumulerat andel sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag ligger i år på 9,8% jämfört med föregående år 10,3%.

Taltjänst har utfört 569 uppdrag att jämföras med 636 föregående år. Underlaget 2024 baseras på 33 taltjänstanvändare.

Några av de viktigaste händelserna 2024:

Effektivare schemaläggning på Tolkverksamheten:

Produktions- och kapacitetsplaneringen har en tydlig koppling till arbetsprocess TolK, schemaläggning och kompetensutveckling.

Följande delaktiviteter har pågått under 2024:

Långsiktig produktionsplan, kortsiktig produktionsplan samt daglig produktionsplan

Effektivare schemaläggning på Tolkverksamheten har resulterat i:

- Att Tolkverksamheten klarat och ökat sin tillgänglighet per månad och klarat ackumulerat utfall för året på 92% (enligt mål)
- Minskade kostnaderna för övertid och köpta tolktjänster

- Att det fortsatt är en mätbar god arbetsmiljö (HME index har ökat med 8% sedan 2022)

- En jämnare arbetsbelastning

Arbetet med prioriterade fokusområden 2024:

Tolkverksamheten har arbetat strategiskt och målinriktat med omställningsområdena med koppling till förvaltningens verksamhetsplan 2024. Planerna omfattar nedan fokusområden och har utformats med hänsyn till medarbetarnas synpunkter samt utifrån input från de regionala brukarråden.

Prioriterade fokusområden Tolk 2024:

- Digital transformering
- Produktions- och kapacitetsplanering med kapacitetsstyrning
- Information, kommunikation och samverkan
- Arbetsprocess Tolk

Samverkan med intresseorganisationer har skett regelbundet under 2024 via brukarråden. Syn- och Tolkverksamheten har totalt haft fyra regionala brukarråd samt två samverkansdagar med workshop om prioriterade fokusområden i verksamhetsplan 2024.

Tolkanvändarenkäten:

Högre resultat 2024 inom samtliga dimensioner utom en (som minskat med 0,8%) jämfört med föregående mätning 2022. Helhetssyn 77,5% jämfört mot 72,9%. Störst ökning har skett inom områdena ”Tillgänglighet” som ökat med 4,9% och ”Information och kunskap”, som ökat med 2,4%.

Högst resultat fick frågorna:

”Bemötte tolken dig med respekt?” ökat med 2%, från 89,2% 2022 till 91,2% 2024.

”Tycker du att samarbetet med tolken fungerade väl?” ökat med 3,6%, från 84,7% till 88,3%.

”Tycker du att tolken hade den kompetens som krävdes för tolkuppdraget?” ökat med 6,9%, från 75,9% till 82,8%.

Tolkverksamhetens resultat jämförs med 3 deltagande regioner.

Tolkverksamheten och en annan större region fick lägre resultat jämfört mot två mindre regioner.

”Tycker du att tolken var opartisk under tolkuppdraget?” fick dock högre resultat än genomsnittet för de medverkande regionerna 82,1% jämfört mot 79,8%.

Svarsfrekvensen har ökat från 47% 2022 till 54,3% 2024. Män är generellt lite nöjdare än kvinnor och äldre är lite nöjdare än yngre.

Förslag på samverkansdag med Workshop 15/5 på Regionens Hus i Vänersborg. Resultat från tolkanvändarenkäten skickas ut innan samverkansdagen.

Fokusområden Tolk 2025:

Fokusområden 2025, Ekonomi i balans, tillgänglighet och god arbetsmiljö och tolkanvändarnöjdhet genom:

Fokusområde Digital transformering:

Beslutsstöd distanstolkning, implementera beslutsstöd, ta fram metod för följsamhet, koppla till respektive processteg Arbetsprocess tolk

Utveckla AI lösningar skrivtolkning, omvärldsbevakning

Utveckla tekniska lösningar för digitala tolkuppdrag oavsett metod, omvärldsbevakning, förvaltning av nytt skrivtolksprogram

Fokusområde Information, kommunikation och samverkan:

Kommunikation, information och samverkansinsatser i rätt tid.

Ta fram en struktur, inhämtning, behov av insatser inom området (internt/externt), lägga en plan för vilka insatser som ska göras och när i tid.

Fokusområde Produktions- och kapacitetsplanering med koppling till arbetsprocess:

Hur kan vi hjälpa varandra inom regionen när vi har under/överkapacitet Norr/Söder, hur kan vi bemanna mer effektivt efter behov (månader med högt behov/lågt behov)

Arbetsprocess Tolk, revidering av arbetsprocess Tolk – 6 processteg, fokus processteg 4,5 och 6 med koppling till respektive uppdragstyp samt koppla dessa till yrkesetiska riktlinjer, komplettera med distanstolkning

Förändrat arbetssätt BAS, effektivisera samordningsprocessen

Förfina schemalägningsprocessen, tydlig koppling mellan strategiskt och operativa mål med schemaläggningen, överlämning enhet

Förslag på samverkansdag med Workshop 15/5 på Regionens Hus i Vänersborg. Information om fokusområdena skickas ut innan samverkansdagen.

Brukarrådets minnesanteckningar:

Nya direktiv i förvaltningen från 2025 att minnesanteckningarna ska skrivas i en regiongemensam mall. Anteckningarna kommer även att bli mycket mer kortfattade än tidigare.

3. Information från brukarorganisationerna

HRF Västra Götaland: Förberedelser inför kongress i maj. Årsmöte 12/4. Presentation av HRF på pensionärsorganisationer.

HRF Norra Skaraborg, Mariestad: Årsmöte 12/4. Svårt att få nya att ställa upp på styrelsearbete. Medlemsresa till Bohuslän i juni. Lokalbyte i Skara.

HRF Göteborg: Har haft årsmöte, ökade med 3 personer i styrelsen. Ska flytta men inte hittat någon ny lokal ännu. Föreläser mycket på Rotary och pensionärsföreningar. Ska delta på kongressen.

DHB Västra: Årsmöte sista helgen i mars. Förbereder sommarläger i Hestra. Besöker arbetsplatser som är i behov av att lära sig enklare teckenspråk och ger dem en liten grund att stå på. Jobbar med bildstöd. Arbetar intressepolitiskt med TUFF-timmar och rätt till logoped för alla barn.

VGDL: Svårt med rekrytering både till styrelsen och verksamheten. Skickar 6 ombud till kongressen i Karlstad. Psykiatriska mottagningen för döva och hörselskadade på Stora Nygatan har flyttat till Mölndal. Finns inget intressepolitiskt arbete. Träffas för att umgås. Planer på att genomföra namnbyte och ny logga.

FSDB Väst: Haft årsmöte 8/3. Agneta fortsätter som ordförande. Svårt med intresse för att sitta i styrelsen. Försöker värva fler medlemmar. Pyssel. Träffa dövkvinnjour. Information från polisen om bedrägerier. Friskvårdshelg på Åkulla. Träff på Dövblindteamet i januari. Ska ha träff med Tolkverksamheten. Förbundsmöte 7–9/6 på Almåsa. Höstträff i Sundsvall i oktober. Föräldrträff.

4. Inkomna frågor från brukarorganisationerna

Inga inkomna frågor.

5. Utcheckning

Tankar efter dagens möte:

Alltid givande möten, önskat bildstöd till årsredovisningen, väldigt trevligt och bra möte, brukarrådet har utvecklats väldigt mycket, de senaste brukarråden har varit mycket givande och tagande, som vanligt nöjd med dagens möte, här blir man lyssnad på och alla får komma till tals.

Nästkommande möten

2025-05-15, Samverkansdag med tema Tolkanvändarenkäten och Fokusområden 2025, Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg, Lokal: Visionen

2025-10-21, Regionalt Brukarråd, Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg, Lokal: Visionen