Västra Götalandsregionen
Habilitering & Hälsa
Tolkverksamheten

Datum: 2026-10-19

Mötesanteckning

Tolkverksamhetens Regionala Brukarråd

Tid: 10.00-15.00
Plats: Regionens Hus, Östergatan 1, Vänersborg, lokal Visionen

Deltagare
Zanna Melin, DHB Västra
Barbro Prästbacka, HRF Västra Götaland
Berit Jildenhed, FSDB Väst
Christer Valderås, HRF Göteborg
Stine Venseth, VGDL
Ulf Andersson, HRF Skaraborg
Agne Fröjd, HRF Skaraborg
Agneta Hummerhielm, FSDB Väst

Anne Granath, Verksamhetschef Syn- och Tolkverksamheten
Ulrika Karlsson, Koordinator Syn- och Tolkverksamheten
Ulrika Östman, Assistent Tolkverksamheten Skövde
Theodor Björk, IT-tekniker Tolkverksamheten Skövde

Övriga deltagare
Marika Jonsson, Tillgänglighetsstrateg Habilitering & Hälsa (punkt 5)
Karin Eurenius, Kommunikatör Habilitering & Hälsa (punkt 5, via Teams)

1. Incheckning
Presentationsrunda laget runt.

2. Information från Tolkverksamheten
Delårsrapport Tolkverksamheten 2026:

Verksamhetschef sammanfattar delårsrapporten.

Fokus har legat på produktions-och kapacitetsplanering, digitalisering samt information, kommunikation och samverkan.

En etablerad modell för produktions-och kapacitetsplanering har bidragit till ökad produktivitet och minskade kostnader för köpta tjänster.

Arbetsprocess Tolk har utvecklats och steg 1 har färdigställts och publicerats.

Fortsatt utveckling av distanstolkning, digitala beställningslösningar och beslutsstöd för digital tolkning.

Tillgänglighet Tolk:

Tillgängligheten ökade till 94,1% vilket är högre än föregående år.

Andel sent avbokade och uteblivna tolkuppdrag:

10,0% i september. Av 1 477 beställda uppdrag var:

- 103 sent avbokade
- 45 uteblivna
- Totalt 148 sent avbokade eller uteblivna uppdrag

Information om ny tjänst, koordinator Syn- och Tolkverksamheten:

Ulrika Karlsson informerar om sitt nya uppdrag som koordinator som tillträddes i augusti. Rollen innebär att arbeta övergripande med uppgifter som att vara kontaktperson för verksamheten gentemot externa aktörer. Fortsatt arbete med fokusområdet information, kommunikation och samverkan. Hantering av inkommande synpunkter, avvikelser och uppföljning av verksamhetsövergripande frågor.

Ulrikas tidigare tjänst som enhetschef för tolksamordning och taltjänst kommer tillsättas internt och Anette Evertsson Marberg som idag är tillförordnad chef för tolksamordningen har erbjudits rollen.

Körkortsboken:

Körkortsboken med frågor och test finns att läsa online, tillgängligt på flera olika språk men inte teckenspråk. Verksamheten har varit i kontakt med både lokala körskolor och Sveriges Trafikutbildares Riksförbund (STR) med frågan om teoriboken och frågor finns översatta till teckenspråk men fått till svar att det inte finns. Verksamheten önskar att VGDL försöker hjälpa till och lobba för att få till en översättning till teckenspråk. Frågan om tillgänglighetsanpassning behöver drivas Nationellt, förslagsvis tillsammans med SDR.

Tolkanvändarenkäten:

Enkäten börjar skickas ut 22/10 till ett slumpmässigt urval av tolkanvändare över 18 år som har använt sig av tolk i september och oktober. Enkäten kommer via 1177 eller med post beroende på om man har aktiverat aviseringar på 1177 eller inte. Har man inte aktiverat aviseringar kommer den med post, i brevet finns en QR-kod som kan användas för att besvara enkäten digitalt.

Enkät MFD:

Enkäten från MFD börjar skickas ut 21/10 till alla tolkanvändare över 16 år. MFD önskar att tolkcentralerna ska sprida enkäten det är inte klart hur den kommer skickas ut ännu.

3. Information från brukarorganisationerna

VGDL:

Vi är några i styrelsen som bevakar regionala frågor i bland annat brukarrådet. Vi genomgår en organisationsöversyn och omorganisation för att se över hur vi kan arbeta framöver. Vi har gått från 9 till 3 föreningar, vi får se vilken organisationsform som kan fungera det är många frågor som behöver besvaras.

DHB:

Vi driver projektet ”*Lättare Rätt*”. Projektet riktar sig till unga och har som syfte att förenkla steget in i vuxenlivet. Det ska bli en lättare övergång för de som har en NPF-diagnos. Vi fortsätter att kampanja att DHB finns och har löpande TAKK-och teckenspråksutbildningar, vi får mycket beställningar.

FSDB Väst:

Den 20/10 anordnar vi en smakresa. Till helgen är det keramikhelg i Åmål. Längre fram blir det kombinerat höstmöte/julbord på Aspenäs.

HRF Skaraborg:

Vi har haft en uppskattad distriktsträff i Mariestad med ca. 250 deltagare med föreläsning av Mattias Johansson, verksamhetschef hörselverksamheten i VGR.

Upplever svårigheter att få ihop styrelsen i flera av de lokala föreningarna. Försöker få fler yrkesverksamma till föreningarna. Vi har ett par resor inplanerade under våren där det varit stort intresse.

HRF Göteborg:

Finns några vilande föreningar, förslag att medlemmar från dessa går över till närliggande aktiva föreningar. Det har varit hörselmässa i Göteborg där Auracast demonstrerades. Det är en teknik som använder trådlöst ljud och kan ersätta hörslingor. Idag kan man få Auracast installerat i hörsnäckan, workshops planeras.

HRF Västra Götaland:

7/11 är det höstmöte i Göteborg med Mattias Johansson som föreläsare och vi hoppas på många deltagare.

4. Inkomna frågor från brukarorganisationerna

FSDB Väst:

Tolkuppdrag till andra regioner (koppling till kulturresa:)

Vi har fått besked om att VGR tolkar inte kan åka till andra regioner. Det har fungerat tidigare. Syftet är att förstå varför detta har ändrats och vem som har bestämt det.
- Vem har fattat beslutet.
- Varför togs det beslutet?
- När började det gälla?

Svar:

Det görs en bedömning på alla tolkuppdrag utifrån tolkbehov, prioritet och tillgängliga resurser utifrån vårt ansvar att använda dem effektivt och likvärdigt inom ramen för uppdrag och budget. När resurserna inte räcker till har uppdrag med högre prioritet företräde och har vi inte resurser att skicka egna tolkar gör vi en hjälpförfrågan till den region eventuell resa ska gå till. Vi kan inte göra en bedömning innan vi vet vilken typ av uppdrag det handlar om och i möjligaste mån försöker vi köpa tjänsten där vi inte räcker till själva, men resurserna måste fördelas på bästa sätt.

Frågor om ekonomin:
Vi vill jämföra 2024, året före höjningen av statsbidraget, med 2025 och 2026. Syftet är att se om tolkcentralen har fått mer pengar och om VGR har behållit sin egen finansiering. Vi anser att statens extra pengar ska förstärka verksamheten och att VGR bör stå för den större delen av kostnaderna.
1. Hur mycket statsbidrag för tolktjänst fick VGR under 2024, 2025 och 2026?
2. Hur mycket egna pengar lade VGR på tolkcentralen under dessa år? Har VGR egen finansiering minskat jämfört med 2024? (I Region Stockholm har de minskat egen finansiering)
3. Hur mycket pengar hade tolkcentralen totalt under 2024, 2025 och 2026? Hur har beloppet förändrats sedan 2024?

Svar:

2024
Statsbidraget uppgick till 12,7 mkr.
Statsbidraget täckte 27% av tolkverksamhetens kostnader. VGR:s finansiering motsvarar 73%.

2025
Statsbidraget uppgick till 19,7 mkr, varav 7 mkr. var extra statsbidrag.
Statsbidraget täckte 39% av tolkverksamhetens kostnader. VGR:s finansiering motsvarar 61%.

2026 per 2026-09-30
Statsbidraget uppgår till 19,7 mkr, varav 7 mkr. var extra statsbidrag.
Statsbidraget täcker per 2026-09-30, 40% av tolkverksamhetens kostnader.
VGR:s finansiering motsvarar 60%.

Övriga frågor

HRF Skaraborg:

Kostar det något för en bostadsrättsförening att beställa tolk till en årsstämma?

Svar:

Nej, en tolkanvändare som är medlem i en förening har rätt att kunna delta på lika villkor och det går under vardagstolkning. En bostadsrättsförening kan boka tolk om de bokar åt en tolkanvändare, man behöver tolkanvändarens personnummer.

DHB Västra:

De som inte är tolkanvändare hänvisas att boka via telefon på telefontider som inte alltid passar. Ibland bokar den som inte är tolkanvändare för flera och har inte allas personnummer, önskemål att kunna boka utan personnummer. Finns det någon möjlighet att ha ett webbformulär?

Svar:

Webbformuläret som finns idag är internt för sjukvårdspersonal och anställda inom VGR. Då vi är en myndighet som ligger under sjukvården måste det finnas ett personnummer vid bokning, det kan t.ex. vara en tolkanvändare utanför regionen och det behöver vi veta.

Som tolkanvändare kan man boka via BokaTolk, Region Örebro arbetar på att ta fram en lösning men vi äger inte programmet.

5. Uppföljning efter samverkansdagen om distanstolkning

Marika Jonsson, Tillgänglighetsstrateg Habilitering & Hälsa

Marika presenterar resultatet och analysen av synpunkter som samlats in från workshopen i juni. Vid tillfället deltog 13 tolkanvändare tillsammans med 6 representanter från brukarrådet.

Fråga: Kommer vi få ta del av frågorna när enkäten är klar?

Svar: Ja, förhoppningsvis är enkäten klar i december. Vi har haft en workshop även med tolkarna men den analysen är inte klar ännu.

Fråga: Kommer enkätfrågorna erbjudas på teckenspråk?

Svar: Ja, om man använder QR-koden.

Resultat från workshop

Under workshopen med tolkanvändarna fick deltagarna skriva ner sina upplevelser utifrån tre frågor:

- Vad har varit svårt med tolk på distans i video?
- Vad har varit bra med tolk på distans?
- Vad behövs för att tolk på distans ska fungera bra?

Svaren har sedan analyserats med hjälp av AI:Copilot och resultaten har kategoriserats i teman.

På frågan om vad som varit svårt nämns bland annat tekniken. Det kan vara dålig uppkoppling, små skärmar på mobiltelefoner, frusen bild eller hackig video. Andra svårigheter kunde vara bristande teknisk kunskap hos både tolkanvändare, beställare och tolk. Begränsningar i tolkningen där teckenspråket anpassas till skärmen.

När det gäller vad som varit bra med tolk på distans framkommer att det är positivt att kunna delta hemifrån, bra för webbinarier och möten. Positivt att få möjlighet till tolk vilket man kanske inte kunnat få på plats då det sparar in tid i resande för tolken.

Vad som behövs för att tolk på distans ska fungera bra har exempel på både teknik, kompetens och användbarhet. Det behövs stabila uppkopplingar och bra utrustning. Utbildning för både brukare och beställare/vårdpersonal och tolkar.

Dialog kring enkät

I dagens dialog finns möjlighet till att ha synpunkter på utformning och frågeställningar i enkäten. Förklaring till enkäten presenteras:

- Regeringen vill utnyttja digitalisering för att upprätthålla välfärd. I Sveriges digitaliseringsstrategi 2025-2030 står det att alla ska vara digitalt inkluderade. Platsoberoende tjänster ses som viktiga delar i samhällets förmåga att fungera vid fredstida kris och krig.
- Under COVID-19 pandemin när fysisk distans var viktigt kunde distanstolkning vara det enda alternativet. För att alla ska känna sig trygga med distanstolkning när det behövs så kan det underlätta om alla är vana vid att använda det. Tekniken behöver fungera bra.
- VGR behöver veta vad som fungerar bra och dåligt för att förbättra distanstolkning.

Fråga till samtliga om något behöver läggas till eller kan tas bort. Inget förslag framkom under sittande möte men tillägg kan mejlas till Gabriella Gesang i efterhand.

Bakgrundsfrågor

Fråga 1-3, Detta är frågor om exempelvis ålder, kön och om man innehar Bank-ID, eller Freja.

Är *ort eller region viktigt att veta?*

Ja anser merparten av deltagarna. I glesbygd är det längre till vården än i stad.

Förslag att ha en fråga om någon bor i stad med fler eller färre än X antal invånare.

Om personen inte har e-legitimation hur löser man det?

I december lanseras SvergeID, en statlig e-legitimation. Det är polisen som utfärdar detta.

Fråga 4, Om man har använt distanstolkning där svar ja visar vidare till ytterligare frågor.

Fråga 5, Vid vilka tillfällen har distanstolkning använts. Möjligt att ange flera alternativ. Exempel: Sjukvård, arbetsplats, fritidsaktiviteter, samhällsservice, skola och utbildning, akuta situationer eller annat.

Kommentar att det i enkäten behöver förklaras vad exempelvis samhällsservice är.

Fråga 6, Hur har distanstolkning fungerat?

Svarsalternativ från mycket bra till mycket dåligt. Därutöver ett flyktalternativ: Jag kan eller vill inte svara eller jag vet inte.

Vilket flyktalternativ är att föredra?

Förslag från gruppen att använda ”*Jag kan inte svara*” då det inte är utpekande.

Fråga 7, Hur har hybridmöte på distans fungerat?

Svarsalternativ från mycket bra till mycket dåligt. Även här ett flyktalternativ: Jag kan eller vill inte svara eller jag vet inte.

Vilket flyktalternativ eller ska frågan tas bort helt?

Diskussion där några anser att frågan kan tas bort, några vet inte och vissa vill att frågan är kvar. Måste tydliggöras skillnaden mellan fråga 6 och 7.

Fråga 8, Har du upplevt problem med distanstolkning? Möjlighet att välja flera alternativ.

Vi vet redan mycket om problemen kan denna fråga tas bort? Det är väldigt många alternativ. Kan man istället ha en fråga med färre alternativ?

Diskussion där merparten tycker att frågan ska vara kvar men kanske kan man ha svar i fritext istället?

Fritext genererar väldigt många svar att analysera, kan det vara ett alternativ att göra frågan med några färre exempel och alternativet ”annat” med möjlighet att svara i fritext? Ja, det kan vara ett bra alternativ, gruppen är enig att frågan behöver finnas kvar.

Fråga 9, Frågeställning vilken fråga som bör användas av alternativen:

Alternativ 1) Fick du veta att tolken skulle delta på distans innan tolktillfället?

Alternativ 2) Fick du all information du behövde innan tolktillfället?

Några tycker att alternativ 2 är att föredra men merparten anser att båda frågorna behövs.

Fråga 10, Fick du hjälp när du hade problem, om ja vem hjälpte?

Diskussion om att frågan kan uppfattas otydlig, vad skulle man ha hjälp med? Förslag om att det blir tydligare om denna fråga kommer efter fråga 8 som handlar om problem vid distanstolkning. Lägg fråga 9 efter fråga 10.

Fråga 11, Vad behöver du för att lära dig att använda distansmöte?

Här kan man välja mellan olika typ av utbildning och instruktioner. Alternativen uppfattas som lite otydliga, Marika kommer be kommunikatör att hjälpa till med utformningen av frågorna så det blir tydligt.

Fråga 12, När tycker du distanstolkning kan fungera bra och när tycker du distanstolkning är olämpligt?

Fråga 13, Finns det något mer du vill säga om distanstolkning?

Svar lämnas i fritext. Gruppen diskuterar hur det ska lösas när någon vill lämna ett fritextsvar men har svårt att skriva? Hur fångar vi in de äldre och hjälper dem att tillgängliggöra tekniken? Det uttrycks att vissa grupper inte kommer kunna svara på enkäten, hur kan vi se i vilken utsträckning enkäten besvaras och om vissa grupper inte svarar? Enkäten är anonym men kommer ha olika siffermärkning så att man kan se vilka grupper som representeras i enkätsvaren.

Utredning pågår hur enkäten kan skickas ut. Det kräver säkra digitala system. Förslag på länk eller QR-kod för teckenspråkig översättning av frågor och svarsalternativ.

Marika tackar för en givande dialog tillsammans och ett förslag på enkäten kommer.

6. Utcheckning

Hur var dagens möte, fick du komma till tals?
Vi går laget runt. Samtliga tyckte det var ett givande möte med många intressanta diskussioner. Roligt att få vara delaktiga i utformningen av enkäten.

Alla tackar för en bra och givande dag!

Nästkommande möte

2027-02-18, kl. 10:00-15:00, Regionens Hus, Vänersborg, lokal Visionen