

Till: Hälso-och sjukvårdsnämnden

För kännedom till:

Hälso- och sjukvårdsdirektör Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Mats Nilsson
SLSO, Joakim Lavesson
Tolkcentralens verksamhetschef, Marianne Risberg

Prioritera rätt!

Verksamheten Tolkcentralen för döva, hörselskadade och personer med dövblindhet inom Region Stockholm har en mycket viktig samhällsfunktion då de förmedlar tolkbeställningar till döva tolkanvändare samt tolkanvändare med dövblindhet eller hörselskada. I dagsläget finns flera beställningssätt; direkt via e-mail, e-tjänsten Tolkportalen, telefon, bildtelefon eller fysiska besök.

Vi vill med denna skrivelse lyfta upp den stora problematiken med Tolkportalen.

Tolkportalen, en undersida i 1177.se, var från början en plattform för beställare som arbetar inom hälso- och sjukvården för att beställa tolkar till olika talade språk samt teckenspråkstolkning och dövblindtolkning.

Region Stockholm valde för några år sedan, av en oklar anledning, att Tolkportalen skulle vara den plattform där privata tolkanvändare också skulle beställa tolkar och har under flera år uppmanat tolkanvändare samt intresseorganisationer att använda Tolkportalen. Det stora problemet är att Tolkportalen aldrig varit, och är fortfarande inte, tillgänglig för en stor del av våra målgrupper.

Tolkportalen kräver inloggning i form av bank-id. Saknar man bank-id så är åtkomst till Tolkportalen omöjlig och stänger alltså ute de som är utanför det digitala samhället. Tolkportalen har också flera stora brister. Den är inte tillgänglig för synskadade eller blinda, är svårnavigerad och saknar översättning till teckenspråk i själva portalen. Man kan inte heller beställa tolk med kort varsel i Tolkportalen.

Merparten av våra medlemmar använder därför e-mail som primärt beställningssätt, då Tolkportalen är helt otillgänglig för många och är för komplicerat att använda för många andra. Via e-mail görs även ofta beställningar för andra tolkanvändare, bland annat för gruppbokningar eller för personer med intellektuell funktionsnedsättning som inte klarar att beställa själva.

Att Tolkportalen lämnar mycket att önska är något Stockholms Dövas Förening och FSDB Stockholm Gotland samt andra intresseorganisationer under flera år lyft och påpekat i olika dialogmöten och skrivelser där vi också lagt fram förslag och idéer på andra lösningar och konstruktiva möjligheter.

Vid det senaste samverkansmötet, 10 maj, presenterade Tolkcentralen genom verksamhetschef Marianne Risberg, ett beslut som tagits på tjänstemannivå om att de från och med 1 oktober 2022 helt slopar möjligheten till att beställa tolk via e-mail. Beställningsflödet förändras därmed drastiskt och detta sker helt utan någon som helst risk- och konsekvensanalys av detta beslut. Ingen tydlig tidsplan finns och inte heller något tillskott av extra ekonomiska medel finns. Detta sker även utan att ha en dialog med berörda intresseorganisationer eller initiera direktkontakt med målgrupperna innan beslutet fattades.

Då det är ont om tid är det plötsligt nu bråttom och utan någon tydlig förklaring får vi information att Tolkportalen ska "utveckla tillgänglighetsanpassning" och att de "kanske" vill få vår hjälp med att testa. Hur kan regionen utveckla något som de saknar kännedom om kring målgruppernas utmaningar och hinder?

Att allt detta sker utan regionen tidigare förankrat med berörda gör att många våra medlemmar är nu frustrerade och oroliga för framtida beställningar. Detta leder till att regionen medvetet stänger ute en stor grupp som inte kommer att kunna beställa tolk efter 1 oktober. Detta ger allvarliga konsekvenser för de enskilda vars vardag kommer att påverkas stort då man inte har tolk när man behöver det.

I det nuvarande avtalet mellan Hälso- och Sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen kan vi läsa att det finns tankar på att utveckla beställningsflödet (1.6.5. i bilaga 1). Där står att vikten av att regionen tar tillvara på olika landvinningar inom teknik och service management lyfts och man konstaterar att ett gemensamt ansvar för Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen finns för att verka för ständiga förbättringar avseende beställningsflödet samt att en genomlysning av beställningsflödet, inklusive verktyget Tolkportalen, planeras under avtalsperioden.

Vi håller helt med i att utveckling av ett digitalt beställningsflöde är angeläget, vilket vi påpekat i flera års tid. Vi ifrågasätter dock hur länge regionen ska försöka utveckla en portal som synbart inte fungerar. Det tycks tyvärr som det utöver ekonomi har blivit en principalsak att Tolkportalen består.

Stockholms Dövas Förening och FSDB Stockholm Gotland är starkt kritiska över hur slarvigt regionen hanterat denna process och menar att Tolkcentralens ledning behöver rannsaka sig själva. Vi anser att processen bör omedelbart avbrytas och att en grundlig översyn av behovet görs först där det tydligt framgår vilka risker och konsekvenser som kommer att uppstå när beställning via e-mail stoppas.

För att trygga och patientsäkra beställningsvägar ska finnas anser vi att Region Stockholm måste:

- Utveckla Tolkportalen helt som beställningsverktyg för tolkanvändare
- Tillsätta extra ekonomiska medel för ett hållbart utvecklingsarbete
- Ta fram en risk- och konsekvensanalys, i samråd med intresseorganisationerna
- Skapa alternativa digitala beställningssätt för tolkanvändare, både med och utan krav på inloggning, inklusive ett enkelt webbformulär som är tillgänglig för alla (se bilaga 1 för exempel).

Stockholm, 22 juni 2022

Stockholms Dövas Förening

David Farkas, ordförande

FSDB Stockholm Gotland

Alex Boije, ordförande

Vi stödjer denna skrivelse

Hörselskadades Distrikt i Stockholms län

Agneta Österman Lindquist, ordförande

Stockholms Dövas Ungdomsråd

Pauline Engström, ordförande


DHB Östra

Märit Söderberg, ordförande

Bilaga 1

Västra Götalandsregionens beställningsformulär: [Beställ tolk - Habilitering & Hälsa \(vgregion.se\)](https://vgregion.se)

Webbformulär (utan inloggning)



Kontakt Language Om oss Teckenspråk Press Tillgänglighet

Habilitering & Hälsa

För patienter Mottagningar **Tolk** För dig som... Om Habilitering & Hälsa

[Startsida](#) / [Tolk](#) / [Tolktjänst](#) / [Beställ tolk](#) / Tolkbeställning webbformulär

Tolk

- Tolktjänst
- Beställ tolk
- Avbeställ tolk
- Taljtjänst
- Vardagstolkning - vårt uppdrag
- Tolkning på distans
- Lämna synpunkt
- Bli tolkanvändare
- Kontakta Habilitering & Hälsa tolk
- Brukarråd

Tolkbeställning webbformulär

Fyll i formuläret för att beställa teckenspråks-, dövblind- eller skrivtolk. Vill du beställa för flera dagar eller tillfällen ska du göra en beställning per dag eller tillfälle. När din beställning är mottagen och behandlad får du en bekräftelse med beställningsnummer till epostadressen du uppgett. Det kan ta upp till 2 arbetsdagar.

Beställarens namn: *

Telefon: *

E-postadress: *

Tolkanvändarens namn (döv/hörselskadad), om flera tolkanvändare, ange alla *

Tolkanvändarens personnummer: *

E-beställning (med inloggning)



Logga in i Tolkbeställning

Välj inloggningsalternativ:

Med eID

Väljer du inloggning med personligt eID sker omdirigering till extern inloggningstjänst.