

Till: Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Mats Nilsson

För kännedom till:

Hälso- och sjukvårdsregionråd, Talla Alkurdi
Hälso- och sjukvårdsdirektör Anders Ahlsson
Verksamhetschef Rehabilitering, Joakim Lavesson
Tolkcentralens verksamhetschef, Marianne Risberg

Synpunkter gällande avtal om tolktjänster för döva, dövblinda och personer med hörselnedsättning mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen

Vi ställer oss frågande till varför detta avtal inte presenterades i samband med samverkanmöten som Tolkcentralen har med brukarorganisationerna då det ger organisationerna möjlighet att lämna in synpunkter. Vid senaste samverkanmötet så utgick punkten, även om Stockholms Dövas Förening (SDF) lyfte upp frågan. Regionen behöver se över hur de vill samverka med brukarorganisationerna för att utveckla tolkverksamheten.

Med denna skrivelse vill (SDF) främst peka på fyra stora problemområden som vi anser finns.

Det är oerhört viktigt att tolkverksamheten får ersättning som motsvarar behovet – både sett ur tolktimmar och även att tolkyrket fortsätter vara attraktiv som yrkesval. Det är vad SDF strävat efter i många år då vi sett att det förekommit underskott i verksamheten samt att teckenspråkstolkyrket inte är lika attraktivt längre vilket påverkar möjligheten för målgrupperna att vara delaktiga i samhället.

Tolkportalen är, som vi och många andra intresseorganisationer länge påpekat, helt otillgängligt för våra medlemmar med dövblindhet. För våra övriga medlemmar upplevs Tolkportalen som svårnavigerat och icke kompatibel för mobil användande. Det behöver snarast bytas ut för ett bättre och mer patientsäkert beställningsflöde.

En annan sak som vi vill specifikt lyfta är definitionen av vardagstolkningen. Vardagstolkning är ett luddigt begrepp som behöver förbättras och klargöras så att tolkanvändare slipper argumentera till tolk för varje beställning.

SDF anser även att det är viktigt att termen för "döv teckenspråkstolk" är rätt i avtalet. Nu står det "tolkstödjare" vilket inte stämmer överens med verkligheten, och inte ger yrkeskåren rättmätig status. Det är även av yttersta vikt att rätten till döv teckenspråkstolk ges till de som är i behov av det, målgruppen som är i behov av döv teckenspråkstolk är därmed breddare än det som anges i avtalsbilagan.

Härmed delger SDF synpunkter på valda delar ur avtalet med bilaga.

Synpunkter kring avtalet

5.3 Ersättningar för grunduppdraget

SDF ser positivt på att ersättningen för uppdraget kommer att ökas, även om vi anser att uppräkningsen inte kommer att räcka. Det är av största vikt att ersättningen följer faktiska behovet – både sett ur tolktimmar och även att tolkyrket fortsätter vara attraktiv som yrkesval. Detta säkerställer att döva och övriga målgrupper får tolk och därmed möjlighet för Tolkcentralen att uppfylla intentionerna för avtalet, som är bland annat att möjliggöra målgruppernas deltagande i samhället.

Summan är dock inte densamma på sid 5 och 8. Vi ställer oss undrande till varför. På sid 5 står det "dövtolk". Vi uppfattar att termen är fel då "dövtolk" betyder annat för våra målgrupper. Rätt term bör rimligtvis vara "tolktjänster för döva, dövblinda och personer med hörselnedsättning".



Stockholms **Dövas** Förening

8.1 Klagomålshantering

Då det sker regelbundet att sjukvården inte uppfyller sitt ansvar gällande tolk vid vårdmötet är det angeläget att klagomålshantering samt uppföljning gällande sjukvården också ska förtydligas i stycket och hur ansvaret fördelas mellan regionen och Tolkcentralen som del av regionens systematiska kvalitetsarbete.

9.1 Uppföljning av tolktjänster

SDF ställer sig frågande till att uppföljning enligt avtalet inte ska göras med tolkbolag. Deras erfarenheter är viktiga för en fungerande tolkverksamhet i Stockholmsområdet.

11 Informationssäkerhet och IT-miljö

Då personer med dövblindhet samt andra som av olika skäl inte kan hantera Tolkportalen ska ges möjlighet till att beställa via e-mail bör det stå här att undantag ska tillämpas vid synnerliga skäl eller motsvarande.

Synpunkter kring uppdragsbeskrivning (bilaga 1)

1.3.5 Ledsagning i samband med tolktjänst

Gällande ledsagning är det en mycket viktig del i tolkuppgifterna avsett för personer med dövblindhet som måste fungera för att uppgifterna (som personer med dövblindhet beställt) ska kunna genomföras. Det är således väldigt viktigt att även regionen tar extra ansvar för detta.

1.4 Tolkmotod

Främst vill SDF betona att begreppet "Tolkstödare" är felaktigt. Den rätta termen för yrket är "döv teckenspråkstolk", något som Sveriges Dövas Riksförbund fastställt. Det rätta begreppet bör även användas här. Att inte ha rätt begrepp ser vi som en allvarlig kränkning gentemot yrkesgruppen som går en tvåårig utbildning och är viktig del i av tolkningen.

Vidare menar SDF återigen att målgrupperna som ska ha rätt till döv teckenspråkstolk är mycket bredare än vad som framgår i avtalets bilaga. Utöver nyanlända är det även målgrupperna döva barn, döva med kognitiva funktionsvarianter, döva med språkdeprivation (döva individer som varken fått eller haft tillgång till ett fungerande språk) som måste ha rätt till döv teckenspråkstolk. Det är av yttersta vikt att de har rätt till döv teckenspråkstolk för att kunna ta sig till information och även få fram det de vill och behöver ha sagt för att säkra möten i vården och vid andra sammanhang där döv teckenspråkstolk används.

1.6.1 Tolkportalen

Som många gånger tidigare har SDF motsatt oss Tolkportalen som den är. Den är helt otillgängligt för våra medlemmar med dövblindhet. För våra övriga medlemmar upplevs Tolkportalen som svårnavigerat och icke kompatibel för mobil användande. Det behöver snarast bytas ut till en bättre och mer patientsäker beställningsplattform som också är användarvänlig som fungerar både i dator och som app.

Då Tolkportalen för närvarande inte är anpassad till punktskrift ser vi att det är problematiskt att den tidigare meningen "Dövblinda som använder punktskrift beställer tolk via mail till tolkcentralen" är borttagen. Det bör framgå i avtalet hur de beställer tolk då Tolkportalen inte kan tillgängliggöras för denna målgrupp.

1.6.4 Personcentrerat beställningsflöde

Möjlighet till att välja tolk eller tolkbolag ska beaktas enligt nuvarande avtal och något som SDF ser positivt till. Vår förhoppning är att det infrias till nästa avtalsperiod då det inte är så för den nya avtalsperioden som träder i kraft i november 2023 samt februari 2023.



1.8 Regionens ansvar

SDF ställer oss frågande till hur man har kommit fram till just dessa inskränkningar kring vardagslivstolkning. Det är godtyckligt i vad som ingår samt inte ingår i dagens vardagstolkning, då det inte finns delegerat i gällande lagstiftning utan är inhämtad av en rapport av Socialstyrelsen som saknar lagstöd, då en rapport inte är en rättskälla. Vardagstolkning är ett luddigt samlingsgrepp som behöver förtydligas. Att vardagslivstolkning är fungerande är av största vikt för tolkanvändarna.

SDF känner till många fall av godtyckliganden i bedömningen vad som ingår i vardagslivstolkning, som till exempel inskränkning av social tolkning på arbetsplats eller inte bevilja tolk till utvecklingssamtal i skola. SDF anser att det är dags att det är slut på godtyckliganden i olika sammanhang från Tolkcentralens sida. Vid alla bedömningar ska Tolkcentralen alltid kunna hänvisa till och även tillgängliggöra sig beslutsunderlaget som gäller.

1.9 Prioritering

SDF saknar bilaga gällande riktlinjer för prioriteringsordningen och ställer sig undrande till vem som beslutar prioriteringen samt hur detta samverkas med intresseorganisationer.

2.4.2 Tider för utförande av Uppdraget m.m.

Stycket gällande öppen mottagning är borttaget, även om det finns kvar på sid 5 under 1.3.2. SDF ser gärna att den öppna mottagningen också förtydligas i stycket om tider för utförandet.

2.5.1 Allmänna krav på bemanning och personella resurser

Gällande kompetens bland anställda SDF vill återigen slå ett slag av vikten av att Tolkcentralen har tillgång till dövkompetens i form av anställda. Enligt Sveriges Dövas Riksförbund innebär dövkompetens att de livserfarenheter som man fått genom att leva i den teckenspråkiga gemenskapen ger dessa personer en unik kompetens och förståelse om teckenspråk, språkkänsla, kultur, visuellt levnadssätt och om dövas sätt att leva.

SDF menar att leverantören idag inte har dövkompetens vilket har en negativ inverkan på olika bedömningar. Det finns även många beslutsprocesser och prioritering där dövkompetens behövs. Regionen bör se över mångfald och kompetens inom verksamheten, i synnerhet den här verksamheten som har tydlig målgrupp utan att tillvara målgruppens kompetens och därmed ha "dövkompetens" som ett krav i uppdragsbeskrivningen.

2.5.2 Kompetens gällande tolkar och tolkstödjare

Som tidigare påtalat så är termen "döv teckenspråkstolk" och inte "tolkstödjare". Vidare anser vi att det ska framgå tydligare i vilken formell utbildning som menas i detta sammanhang. I första hand ska även döv teckenspråkstolk ha genomgången tolkutbildning föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskola (det som Västanviks folkhögskola erbjuder) eller motsvarande formell utbildning.

Krisberedskap

Vid tidigare avtal (det som gällde före 2021) fanns beskrivet hur verksamheten ska agera vid allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, extraordinär händelse och höjd beredskap. Det är något som saknas i nuvarande och i det nya avtalsförslaget. SDF anser att HSF ska delegera befogenhet till Tolkcentralen när det gäller regionala insatser vid beredskapsläge. Att ansvara för tillgängliggörandet av informationsspridning (t.ex. vid pressmöten) eller information till invånarna inom regionen (t.ex. informationsvideor på hemsidor) ska också inkluderas i Tolkcentralens befogenhet vid situationer med ändrat beredskapsläge eller extraordinär händelse.

Skulle det vara något som HSF vill att vi ska vidareutveckla eller klargöra tar vi gärna vidare dialog.

Stockholm, 7 november 2023

Stockholms Dövas Förening

Gm Elsa Brunemalm
elsa@stockholmsdf.se

med stöd av

FDSB Stockholm Gotland



Stockholms **Dövas** Förening