

# Tolkkvalitet i Sörmland - tjänstekvalitet genom rätt information

## Kommunikationsplan

*Ansvarig enhet: Tolkcentralen Sörmland*

*Datum: 2016-11-14*

*Upprättad av: Simone Ekstrand, Patricia Thell och Anette Sandberg*

*Uppdaterad: 2020-01-31*

*Kommunikationsplanen revideras inför planering av kommande verksamhetsår.*

## 1. Bakgrund och syfte

Tolkcentralen har genomfört ett projekt som syftade till att skapa rätt förväntningar genom rätt:

1. Information till allmänhet
2. Information till tolkbeställare
3. Information till tolkanvändare

Målsättningen i delprojekt 3 är att tolkanvändare och tolkbeställare ska ha kunskaper om tolkcentralens arbetssätt, tolksituationer och möjligheter/begränsningar. Detta ökar förutsättningen att förväntningarna kan uppfyllas på ett positivt sätt. Målsättningen i projektet övergår nu att vara en målsättning i fortsatt verksamhet.

Syftet med kommunikationsplanen är att strukturera och planera informationsarbetet på tolkcentralen. Tydliggöra vilka kommunikationskanaler vi har och hur vi använder dem för att nå ut till våra målgrupper och skapa rätt förväntningar. Tiden är begränsad därför är det viktigt att vi informerar på ett genomtänkt och effektivt sätt.

## 2. Analys av nuläget

Vi har ett bra informationsmaterial och vi har två informatörer som ansvarar för informationsarbetet på tolkcentralen. Vi har erfarenhet att informera om vår verksamhet. Tolkcentralens verksamhet är relativt okänt för allmänheten, målgrupperna och de som beställer tolktjänster. Målgrupperna för verksamheten känner till tolkcentralen, men inte dess möjligheter och begränsningar fullt ut.

För personer med hörselnedsättning smyger sig tolkbehovet på i takt med att hörselnedsättningen förvärras. För tolkcentralen är det därför svårt att veta när personen är mottaglig för information. Samverkan med Hörsel- och Dövmottagningen (HDM) är avgörande.

För personer med dövblindhet gäller individuella anpassningar beroende på behov. Samverkan med dövblindteamet är avgörande.

Beställare kan söka information på tolkcentralens hemsidor och på [1177.se](http://1177.se).

I och med arbetet med tolkcentralens kvalitetsprojekt ställer samordningen fler relevanta frågor till tolkbeställaren. Tolkbeställningstillfället kan utvecklas ytterligare genom att ställa frågor och ge information kring vårt utbud och begränsningar samt fånga upp tolkanvändarens behov. Det är en bra kommunikationskanal för att skapa rätt förväntningar mellan tolkbeställare och tolkcentralen.

### 3. Målgrupper

#### **Tolkanvändare (prioriterad målgrupp)**

Teckenspråkiga döva

Teckenspråkiga döva med behov av språkanpassning.

Teckenspråkiga döva med kognitiva funktionsnedsättningar.

Teckenspråkiga döva med psykisk funktionsnedsättning.

Personer med hörselnedsättning och kognitiva funktionsnedsättningar.

Personer med hörselnedsättning och psykisk funktionsnedsättning.

Personer med CI-implantat.

Personer med medfödd hörselnedsättning.

Personer med förvärvad hörselnedsättning

Personer med hörselnedsättning med behov av språkanpassning

Personer med dövblindhet

Personer med förvärvad dövblindhet

#### **Tolkbeställare**

Hälso- och sjukvård

Regionens enheter för habilitering/rehabilitering för våra målgrupper.

Myndigheter

Arbetsgivare

Föreningar/arrangörer

Samhället

#### **Allmänhet**

Region Sörmlands medborgare och myndigheter som har kontakt med våra målgrupper.

Regionens medarbetare som har kontakt med våra målgrupper.

## 4. Kommunikationsmål

Övergripande mål:

4.0 Tolkcentralens medarbetare vet vilken information som ska ges och vid vilket tillfälle. Vi vet vilka kommunikationskanaler vi använder och vilka roller vi har när det gäller att informera om vår verksamhet.

*Aktivitet:*

*Ta upp mål 4.0 på yrkesträff och diskutera behov och strategier för att ge information vid tolkuppdrag.*

*Ansvarig: Simone och Patricia*

*När: Under 2020.*

*Aktivitet:*

*Ta fram riktlinjer för tolkbeställning av arrangör (ej namngivna primära tolkanvändare). Information som ska ges vid beställning och hur beställning hanteras gällande bland annat kostnadsansvar. Riktlinje tas fram tillsammans med samordningen.*

*Ansvarig: Anette*

*När: Under vårterminen 2020.*

### **Tolkanvändare (prioriterad målgrupp)**

4.1. Mål: Presumtiva tolkanvändare fångas upp genom teamarbete med HDM. Presumtiva tolkanvändare söker sig naturligt till HDM. När patienten får insatser av HDM finns det möjlighet att ge information om tolktjänsten. Kontakten är etablerad på HDM och de kan bedöma när introduktion av tolktjänst för patienten är lämplig. HDM kan erbjuda tillfällen för att prova på tolkning utifrån målgruppens behov. Tolkcentralens informatörer anpassar information och material i samverkan med HDM.

*Aktivitet 2020: Vilande*

*Sätt gemensamma mål och planera fortsatta gemensamma aktiviteter.*

*Uppföljning: Fundera tillsammans med HDM*

4.2. Mål: Nya tolkanvändare som tar kontakt med tolkcentralen fångas upp och introduceras i tolktjänsten. Från första kontakt skapas ett samarbete med tolkanvändaren där individens behov fångas upp och rätt förväntningar på tolktjänsten skapas.

Därmed kan tolkanvändaren känna sig trygg i vad hen kan förvänta sig av tolkcentralen.

*Ingen aktivitet eller mätbart mål under 2020.*

*Avvaktar 4.3 och arbetssätt för tolkplan.*

4.3. Mål: Skapa rätt förväntningar på tolktjänsten för återkommande tolkanvändare i syfte att tolkanvändaren ska känna sig trygg i vad hen kan förvänta sig av tolkcentralen. Alla registrerade tolkanvändare på tolkcentralen ska ha en individuell tolkplan. Tolkplanen delas in i grundläggande, anpassat och särskilt tolkbehov. Vid förändringar i tolkbehov revideras alltid tolkplanen i samråd med tolkanvändare. Vid behov kan även andra berörda parter involveras, med tolkanvändarens medgivande.

*Vid uppföljning säkerhetsställer vi att vi har rätt information och tolkanvändaren har kunskaper om tolkbeställning och tolktjänsten möjligheter/begränsningar.*

*Aktivitet 2020: Arbetssätt för att arbeta med tolkplan behöver tas fram. Projektskiss är framtagen och arbete är påbörjat under 2019 och fortsätter under 2020. Arbetssätt kring tolkplan ska inkludera introduktion av ny tolkanvändare inkl. vad vi informerar om i samband med introduktion. Checklista för information tas fram som synkas med uppgifterna vi registrerar i Bokatolk. Arbetssätt kring tolkplan ska även inkludera plan för uppföljning av befintliga tolkanvändare enligt samma arbetssätt. Individuell tolkplan kan kompletteras med en genomförandeplan för tolkarna, beskriver mer tolktekniskt hur tolkuppdrag genomförs. Arbetsgrupp: Anette, Ulrika och Patricia  
Ansvar: Anette*

4.4. Mål: Fånga upp passiva skrivtolksanvändare inom föreningslivet (brukarorganisationer och pensionärföreningar till exempel).

Skapa samarbete med tolkbeställare inom föreningslivet för att fånga upp antal tolkanvändare per förening. Får vi registrerade tolkanvändare kan vi erbjuda information om tolkanvändning vilket kan leda till ökad delaktighet i andra sammanhang.

*Uppföljning: Antal unika skrivtolksanvändare ökar.  
Aktivitet 2020: Fortsätta arbetet som påbörjades 2019 med kontaktpersoner från HRF och pedagog från Hörsel- och dövmodningen. Uppföljande träff i maj.  
Ansvar: Simone och Patricia*

### **Tolkbeställare (hörande)**

4.5. Mål: Tolkbeställare som tar kontakt med tolkcentralen fångas upp och introduceras i tolktjänsten. Från första kontakt skapas ett samarbete med tolkbeställaren för att fånga upp beställarens tolkbehov och rätt förväntningar på tolktjänsten skapas. Därmed kan tolkbeställaren känna sig trygg i vad hen kan förvänta sig av tolkcentralen och tolkcentralen ges förutsättningar att uppnå kvalitetsmålen:

- Rätt tolkanvändare/tolk
- Rätt tolkning
- Rätt tid
- Rätt plats

- Rätt nivå
- Rätt kvalité
- Rätt kostnad

*Uppföljning: -*  
*Aktivitet 2020: -*  
*Ansvar: -*

## **Allmänhet**

4.6. Mål: Vi ska ha relevant och uppdaterad information på tolkcentralens hemsida och 1177.se

Informatörerna på tolkcentralen ansvarar för att hemsidan är uppdaterad.  
Ingen särskild informationsinsats ges till allmänheten.

Allmänhet (internt)

Regionens medarbetare som har kontakt med våra målgrupper.

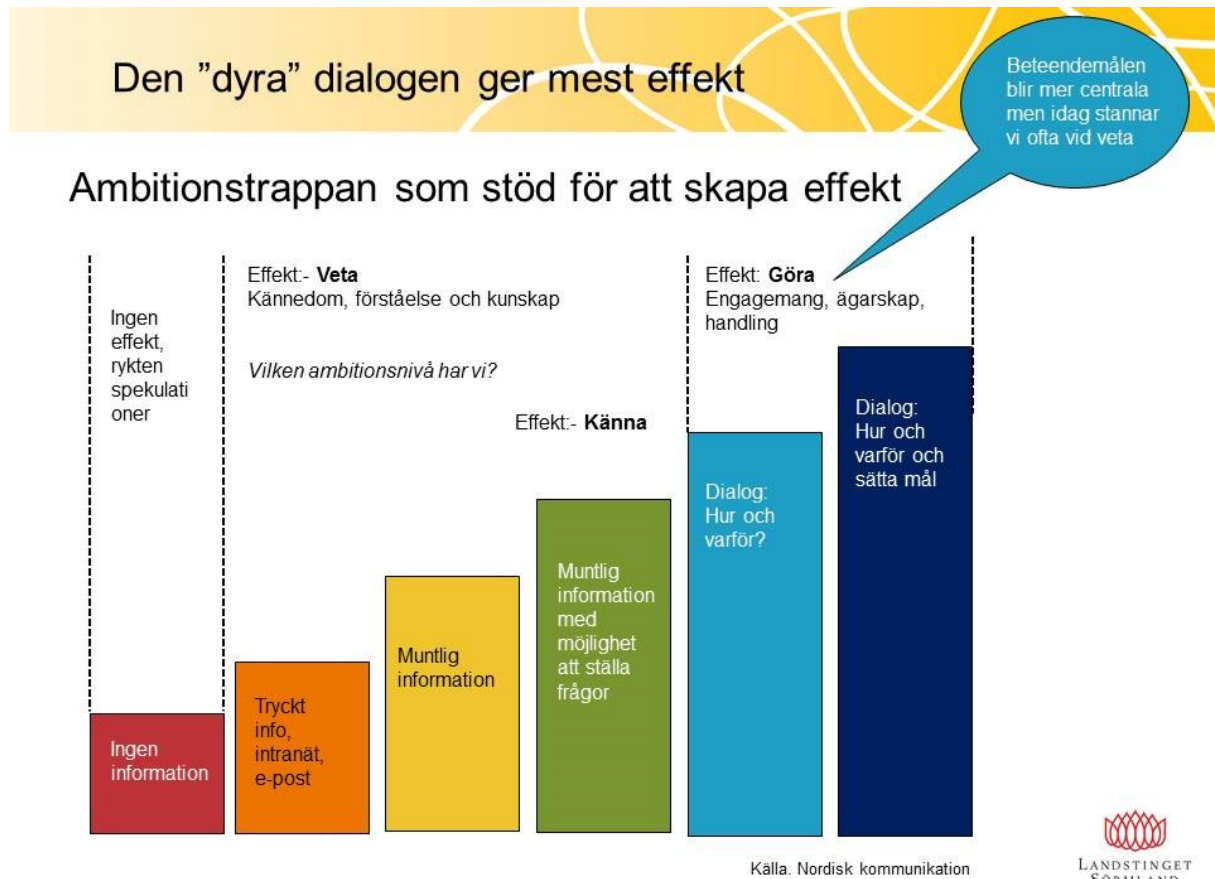
4.8. Mål: De vet att de ska beställa tolk, hur de beställer och sedan hur de arbetar med tolk.

*Indikator i PLUSS: Antal som genomfört tolkanvändarkursen i Kompetensportalen under året. Om fördjupad information önskas från arbetsplats, mottagning etc. genomförs det i mån av tid. Platser där tolkanvändare är aktuella prioriteras. Antal genomförda informationstillfällen rapporteras kom kommentar i ovanstående indikator.*

*Aktivitet 2020: Revidering av tolkanvändarkurs i Kompetensportalen*  
*Ansvar: Simone*

*Aktivitet 2020: Simone och Patricia deltar i arbetet med att ta fram bemötandebildning för personal inom regionen.*  
*Ansvar: Eva-Charlotte Bernthson*

## 5. Kommunikationsstrategier



### Tolkcentralens kommunikationsstrategi:

#### Primära tolkanvändare:

Dialog: Hur och varför och sätta mål:

Tolkcentralens syfte är att fånga upp tolkanvändarens tolkbehov och hur tolkcentralens tjänster kan bidra till att personen är delaktig, tar del av information, är aktiv och självständig. Vid arbete med tolkplanen får vi tillfälle att ha dialog kring tolkanvändarens behov och överenskommelse kring individuell anpassning. Det blir även ett tillfälle då vi samtalar kring vad tolkcentralen kan erbjuda, tolkcentralens arbetssätt och aktuella tolksituationer för tolkanvändaren.

#### Teamarbete med Hörsel- och dövtagningen:

Dialog: Hur och varför och sätta mål:

Tolkcentralen ska genom teamarbete med HDM bidra till att tolkanvändaren ges möjlighet att vara delaktig, självständig och leva ett aktivt liv.

Tolkcentralen och HDM arbetar med samma målgrupper och bör därför utveckla en nära samverkan med gemensamma mål. Enheterna kan samverka genom att utbilda varandra, lyfta gemensamma dilemman kring patienter på ett övergripande plan och ha en gemensam strategi för att säkerhetsställa att patienterna vet hur tolktjänsten kan användas för att leva ett aktivt liv. Detta ska inte ske under pågående tolkuppdrag eftersom det finns risk för att tolkens neutralitet äventyras. Nya forum för samverkan och utbildning mellan enheterna bör skapas.

#### **Tolkbeställare (ej primär tolkanvändare):**

Muntlig/skriftlig information med möjlighet att ställa frågor

Tolkcentralen ska uppmuntra och bidra till att tolkbeställarna ska känna sig trygga med att ta kontakt med oss samt ges möjlighet att ställa frågor för att få kunskap om om tolkcentralens arbetssätt, tolksituationer och möjligheter/begränsningar.

Vid tolkbeställningstillfället ges möjlighet att etablera kontakt, ge/få relevant information och ta initiativ till ett hållbart samarbete. Goda relationer med våra tolkbeställare bidrar till ökad kunskap om tolktjänsten och vad tolkbeställaren bidrar till för våra målgrupper när de beställer tolk - delaktighet, informationssäkerhet och trygghet.

#### **Allmänheten:**

Tryckt information, intranät, e-post

Tolkcentralen ska ha relevant och aktuell information på hemsidor och svarsmeddelande. Information om tolkcentralen ska vara lätt att hitta för allmänheten.

## **6. Budskap och kanaler (VAD vill vi säga och syfte med information)**

### **Kommunikationsplan**

#### **Tolkanvändare (prioriterad målgrupp)**

**Vad vill vi säga:** Du kan vara delaktig, självständig och aktiv genom att använda tolktjänst.

**Syfte:** Ökad delaktighet, självständighet och aktivitet för våra målgrupper.

**Kanaler:** Utökad samverkan med HDM. I kontakter med samordningen och tolkar på tolkcentralen. Uppföljning och revidering av tolkplan.

#### **Tolkbeställare (ej primär tolkanvändare)**

**Vad vill vi säga:** Bra att du beställer tolk, därmed tar du ansvar för kommunikationen i ditt möte. Du bidrar till delaktighet, informationssäkerhet och trygghet.

Information om hur tolkbeställaren använder tolk på bästa sätt.

**Syfte:** Ge tolkbeställaren positiv återkoppling till initiativet att beställa tolk. Ge kunskaper om tolkcentralens arbetssätt, hantering av tolksituation samt möjligheter och begränsningar. Detta ger förutsättningar att trygga tolksituationen och att förväntningar kan uppfyllas på ett positivt sätt.

**Kanaler:** Tolkbeställningstillfället.

#### **Allmänhet (extern)**

**Vad vill vi säga:** Tolk tjänsten finns till för döva, vuxendöva, personer med hörselnedsättning samt personer med dövblindhet och för dig som möter dessa målgrupper.

**Syfte:** Sökbar information för att nå ut till presumtiva tolkanvändare och beställare av tolktjänst.

**Kanaler:** Sökbar information på Landstingets hemsida och 1177.se.

#### **Allmänhet (intern)**

**Vad vill vi säga:** Landstingspersonal ska beställa tolk för att skapa förutsättningar för delaktighet, informationssäkerhet och trygghet i mötet med patienten.

**Syfte:** Att motverka diskriminering, utanförskap samt att bidra till ökad patientsäkerhet.

**Kanaler:** Insidan, tolkanvändarkurs "Att använda tolk"(ELLSA), och chefsnätverk.

## **7. Aktivitetsplan/Kommunikationsmål, budskap och aktiviteter per målgrupp (HUR – konkret)**

### **Aktivitets- och tidplan**

Aktiviteter, hur, vad och i vilken kanal, ansvar och tidplan administreras i PLUSS.

## **8. Mätning och utvärdering**

MÅL, INDIKATORER OCH AKTIVITETER ADMINISTRERAS I PLUSS,  
UTVÄRDERING AV AKTIVITETER I PLUSS.

Kommunikationsplanen revideras inför planering av kommande verksamhetsår.

## **9. Finansiering/budget**

Kommunikationsinsatserna finansieras inom befintlig ram.

Möjlighet att söka projektmedel för utvecklandet av arbetssätt kring individuell tolkplan undersöks av enhetschef.