

Tolkcentralen - Frågor och svar

Detta dokument ska endast ses som ett arbetsdokument mellan Tolkcentralen, HRF och Hörsel- och Dövmottagningen. Ett samarbete utformades 2019 för att fånga upp presumtiva tolkanvändare. Målsättningen är att alla tolkbeställare ska få rätt kunskaper om tolkcentralens uppdrag och vad tolktjänsten syftar till. HRF har utsett kontaktpersoner i respektive lokalförening i Sörmland som är behjälpliga att sprida kunskap om Tolkcentralens tjänster. Huvudsyftet är att informera HRF:s medlemmar vad de kan förvänta sig av tolktjänsten. Dokumentet används även som underlag av medarbetare på Hörsel- och dövmottagningen när de möter presumtiva tolkanvändare i sitt uppdrag.

När nya frågor uppstår, kontaktas Tolkcentralen för att dokumentet ska uppdateras löpande. Skicka e-post till tolkcentralen@regionsormland.se. Ange "Frågor och svar" som ämne. Därefter skickas uppdaterat dokument till samtliga kontaktpersoner inom HRF och Hörsel- och dövmottagningen.

1. Vem betalar tolkkostnad i arbetslivet?

Regionen ansvarar för grundläggande tolktjänster vid arbetsplatsen. Tolkning vid arbetsplatsträff, medarbetarsamtal, fackliga möten, anställningsintervju och introduktion när du är ny på arbetet till exempel.

Din arbetsgivare har ansvar för utökade tolktjänster, till exempel när du behöver tolk för att utföra arbetet eller när du ska delta i kompetensutveckling. På Arbetsförmedlingens hemsida finns mer information om vilka typer av stöd arbetsgivare kan söka för tolkkostnader samt hur du ansöker om tekniska hjälpmedel för att till exempel använda distanstolkning i ditt arbete.

Hemsida: <https://arbetsformedlingen.se/for-arbetsgivare/fa-stod-pa-arbetsplatsen>

Vid beställning av tolktjänst får du information om betalningsansvar. Arbetsgivare och arbetstagare är välkommen att kontakta tolkcentralen för mer information om tolktjänster i arbetslivet.

Handläggare
Patricia Thell
Simone Ekstrand
Habiliteringsverksamheten i Sörmland

Datum
2019-09-26

Dokumentnummer
19-4873

2. Kan jag som föreningsrepresentant för HRF beställa tolk till en grupp/enskild tolkanvändare i min förening?

HRF kan beställa tolkservice för en grupp tolkanvändare. Inom HRF:s verksamhet förmodas behovet av skrivtolk vara stort och att tolk kan tillsättas utifrån individuellt behov även om individerna i sig inte registrerat sig som tolkanvändare. Önskvärt är dock att de medlemmar ni känner till som har tolkbehov fångas upp och registreras. Vid behov av individuell tolkning, till exempel social tolkning under fikapaus, måste behovet vara känt av tolkcentralen. Beställningen av individuell tolkning görs av HRF eller den enskilde medlemmen.

3. Hur kan enskilda tolkanvändare fångas upp i HRF?

Det kan ske genom att kontaktperson för tolkfrågor inom HRF "lotsar" medlemmen till registrering som tolkanvändare vid Tolkcentralen. Alternativt bistår i att beställa tolk för individuellt behov.

4. Websändning av Regionfullmäktige kommer att vara textad från 2020. Kan skrivtolkning vara ett alternativ?

Positiv nyhet att websändningen kommer att textas från 2020, det ökar tillgängligheten för regionens medborgare. Skrivtolkning och teckenspråkstolkning av dessa möten kan vara ett alternativ, förekommer i andra regioner. Frågan har inte varit aktuell i Sörmland vad vi känner till.

5. Hur länkar vi från HRF:s hemsida till Tolkcentralens information på 1177?

Frågan uppstod i samband med att Region Sörmlands tidigare hemsida stängdes ner. Då slutade publicerade länkar att fungera. Uppdaterade länkar till Tolkcentralens sida på 1177:

<https://www.1177.se/Sormland/behandling--hjalpmedel/hjalpmedel/kognition-och-kommunikation/tolktjanster-vid-funktionsnedsattning/>

OBS! Se till att välja rätt region - Sörmland

6. Vilka hinder finns för den enskilde att boka tolk?

Tolkcentralen vill självklart minimera tolkanvändarnas hinder för att boka tolk. Det finns tolkanvändare som uttrycker:

”Kontakten in till tolkcentralen är svår. Jag hör ju inte vad ni säger”.

Tolkcentralen: personalen på tolkcentralen är van att prata med personer med hörselnedsättning, de pratar långsamt och tydligt och upprepar gärna vid behov. Vi är medvetna om att det finns tolkanvändare som upplever telefonsamtal som genomförbart. Kanske tolkanvändaren kan be en god vän, granne eller anhörig att ringa och beställa tolk, med tolkanvändarens samtycke. Vi har även andra kontaktvägar såsom SMS, texttelefon, mail.

”Avstånd – inte ska du köra så långt för min skull”

Tolkcentralen: Bilkörning ingår i tolkarnas vardag/arbetsuppgifter och deras upptagningsområde är Region Sörmland.

”Det finns säkert någon annan som behöver tolk, bättre än mig”

Tolkcentralen: Det är ditt tolkbehov som avgör. Om det finns flera tolkbeställningar på samma datum/tid, har vi möjlighet att köpa in resurser från de tolkbolag som vi har avtal med”. Tolkservicen syftar till du ska kunna delta och vara aktiv i samhället trots hörselnedsättning.

”Jobbigt med ytterligare en (okänd) person i rummet”.

Tolkcentralen: Det finns olika sätt att underlätta detta för dig som tolkanvändare. Exempelvis kan tolken gå ut från undersökningsrummet i överenskommelse med dig och din vårdgivare under en känsligare undersökning. Berätta hur du vill ha det så kommer ni överens hur tolkningen kan utföras. Många uttrycker att distanstolkning känns lättare att använda. Vid distanstolkning inom regionen sitter tolken på distans och utför tolkningen, och indirekt påverkar inte tolken samtalet. Det finns andra positiva aspekter när det gäller distanstolkning, bland annat tillgängligheten att få tolk ökar, påverkan på miljön är en annan aspekt. Det blir per automatik mindre bilkörning.

Handläggare
Patricia Thell
Simone Ekstrand
Habiliteringsverksamheten i Sörmland

Datum
2019-09-26

Dokumentnummer
19-4873

Ni har säkert fler exempel på hinder, vi tar gärna emot nya exempel för att öka vår kunskap. Kontakta i så fall Tolkcentralens informatörer via e-post tolkcentralen@regionsormland.se (ange exempel på hinder till informatör).

7. Kan tolkcentralen ta fram en film om skrivtolkning och lägga på YouTube till exempel?

Jättebra idé!

En film om skrivtolkning vill vi gärna utveckla i samarbete med en kontaktperson inom HRF.

Sedan 2022 finns en film publicerad på Region Sörmlands Samverkanswebb. Sprid gärna den!

[Tolktjänst - Samverkanswebben \(regionsormland.se\)](https://www.regionsormland.se/samverkanswebb)

8. Kan anhörig ringa och boka tolk för den som inte hör vid till exempel sjukvårdsbesök?

Ja, bistå gärna anhörig om du fått godkännande av personen. Det är bra om den anhörige finns i närheten om vi har kompletterande frågor som bara hen kan svara på.

Ni behöver inte fundera över om det blir dubbla tolkbeställningar från vårdpersonal och tolkanvändare/anhörig. Vårt bokningssystem varnar oss om det finns två beställningar samma tid för samma person.

Förbered gärna tolkbeställning tillsammans genom att titta på 1177 vilka uppgifter vi kommer att efterfråga vid beställning.

9. Är det vanligt att tolk används inom arbetslivet?

Arbetslivstolkning är vanligt förekommande när det gäller teckenspråkstolkning, när det gäller skrivtolkning förekommer det ytterst sällan. Tolk tjänsten syftar till att personer med hörselnedsättning ska vara delaktiga och aktiva trots hörselnedsättning. Detta gäller i högsta grad arbetslivet där möjligheten att fortsätta vara yrkesverksam har många positiva effekter både för individen och för samhället.

10. Vad gäller angående sekretess och tystnadsplikt inom arbetslivet? Exempelvis affärshemligheter?

Tolkar verksamma inom myndigheter omfattas av offentlighets- och sekretesslagen. Där finns regler om sekretess vid affärs- och driftsförhållanden, företagshemligheter, upphandling etc. Vilka sekretessregler som gäller skiftar beroende på uppdrag. Tolkarna arbetar alltid enligt "God tolksed" framtaget av Kammarkollegiet. För mer information se Kammarkollegiet.se

11. Om jag beställer tolk själv till en kurs i arbetslivet, vem betalar då? Arbetsgivaren eller Region Sörmland?

Det är alltid tolkuppdragets karaktär och innehåll som avgör kostnadsansvar. Vem som beställer spelar ingen roll. Om arbetsgivaren behöver kontaktas angående kostnadsansvar informeras du om detta vid beställningstillfället.

12. Hur kan vi nå ut med information till hemvård och hemtjänst?

Utgå från den enskilda medlemmens behov. Stötta genom att ge information om tolktjänsten till medlemmen/anhörig och personal som besöker medlemmen.

NYTT! Inom Närvård Sörmland, Regionen och kommunerna i samverkan, har en e-kurs i personcentrerat bemötande tagits fram. Avsnitt åtta handlar om hörselnedsättning, där även information om tolktjänst ingår.

Uppmuntra gärna personal att gå kursen.

Regionanställd anmäler sig via insidan.dll.se/kompetensportalen

Kommunanställd anmäler sig via fou.sormland.se/kunskapsportal/e-utbildningar.

13. Kan vi beställa tolk vid temadagar med kommunen?

Om en myndighet eller annan arrangör bjuder in till en temadag, kan man som tolkanvändare boka tolk för enskilt behov. Tolktjänsten är

Handläggare
Patricia Thell
Simone Ekstrand
Habiliteringsverksamheten i Sörmland

Datum
2019-09-26

Dokumentnummer
19-4873

kostnadsfri för den enskilde.

Om myndighet/arrangör beställer tolk för att tillgängliggöra arrangemanget för att ge alla möjlighet att delta på lika villkor ansvarar myndighet/arrangör för tolkkostnaden. Beställning, oavsett kostnadsansvar, kan göras hos Tolkcentralen.

Vid projekt eller återkommande arrangemang är ett tips att ta med budget för tolkkostnad redan i planeringsskedet. Till exempel ta med tolkkostnad som en post när man söker projektmedel.

14. Att använda tolk vid läkarbesök är ett okänt område. Har tolken sekretess?

Ja, tolkarna arbetar enligt offentlighet och sekretesslagen och har tystnadsplikt. Samtliga tolkar följer ”God tolksed”, enligt Kammarkollegiet. För vidare information se Kammarkollegiet.se

Ett tips är att be hälso- och sjukvården göra en anteckning i din journal, att de beställer skrivtolkning till dina vårdbesök. Inget hindrar att även du beställer skrivtolkning. Vårt bokningssystem varnar oss om det finns två beställningar samma tid för samma person.

15. Jag önskar ett beställningsformulär på webben med tydliga rubriker och som går att skicka direkt från webben. Det fanns förut och fungerade mycket bra. Kan tolkcentralen ordna en enkel beställningsväg på liknande vis?

Tolkcentralens bokningssystem är under utveckling. En beställningssida med säker inloggning planeras att införas under 2023. Vi återkommer med mer information när vi vet hur det kommer att fungera. Tidigare beställningsformulär på webben uppfyllde inte krav enligt GDPR.

Handläggare
Patricia Thell
Simone Ekstrand
Habiliteringsverksamheten i Sörmland

Datum
2019-09-26

Dokumentnummer
19-4873

16. Beställning via telefon är inte så bra för personer med hörselnedsättning.

Beställning via e-post är ett alternativ.

Kan länk till e-postadress finnas via 1177?

Från och med hösten 2021 finns ny förbättrad information om Tolkcentralen på 1177.

<https://www.1177.se/Sormland/behandling--hjalpmedel/hjalpmedel/kognition-och-kommunikation/tolktjanster-vid-funktionsnedsattning/>

17. Länkning från HRF:s hemsidor till regionwebben är ett bekymmer.

Hur ser lösningen ut?

Se svar ovan med länk som är möjlig att använda.

18. Kan vi beställa tolk om vi får till en träff med kommunen?

Då får kommunens representanter se hur skrivtolkning fungerar.

Nja.

Tolkcentralen kan tillhandahålla tolk om det finns ett individuellt behov. Tolkcentralen kan inte tillsätta tolk i reklamsyfte. Däremot kan våra informatörer bistå med informationsmaterial och kunskap.

19. I min kommun är kunskapen om tolkar och tolkning i alla dess former något som man i stort sett inte har en aning om. Detta gäller, förutom tillgänglighet vid kommunala arrangemang även också hur man hanterar t ex TeleTal och Texttelefon.

Ingen fråga men däremot ett påstående som tolkcentralen känner igen. Vi vet, liksom ni att det finns stor okunskap i samhället. Vi försöker att sprida information i de sammanhang vi deltar. Vi tar gärna emot tips om det saknas någon information på våra hemsidor. Gör gärna reklam för e-utbildning i personcentrerat bemötande, se svar under fråga 12.

Handläggare

Patricia Thell

Simone Ekstrand

Habiliteringsverksamheten i Sörmland

Datum

2019-09-26

Dokumentnummer

19-4873

20. Kan information ges till vårdcentraler? Tror att det finns stor okunskap där.

Vid behov rekommendera gärna personal att ta del av information på Regionens intranät "Insidan" och avsnitt 8 i personcentrerat bemötande.