

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

Med denna skrivelse vill Stockholms Dövas Förening (SDF) främst peka på fyra stora problemområden som vi anser finns. Det främsta problemområdet som vi ser här är hur avtalet beskriver fysisk- och distanstolkning. Tolk på plats ska alltid prioriteras, även om pandemin lett till goda möjligheter kring tolkning på distans. Däremot får distanstolkning få aldrig prioriteras före tolkning på plats.

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. Bland annat är det döva barn, personer med kognitiva funktionsnedsättning, personer med språkdeprivation och äldre som ska också ha rätt till döv teckenspråkstolk och de får inte glömmas bort.

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

Synpunkter kring avtal

5. Ersättningsvillkor

En allmän kommentar från SDF är att det är viktigt att Tolkcentralen tar i bemötande och säkerställer hur ersättningen följer faktiska behovet – både sett ur tolktimmar och även att tolkyrket fortsätter vara attraktiv som yrkesval. Ett ökat anslag till Tolkcentralen behövs för att uppfylla intentionerna för avtalet, som är bland annat att möjliggöra målgruppernas deltagande i samhället.

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.

9.2 Uppföljning av tolktjänstbeställningar

SDF anser att beställning som inkommit två timmar innan önskat tolkuppdrag ska fortfarande anses som tolkbrist då det är den faktiska situationen.

Synpunkter kring uppdragsbeskrivning (bilaga 1)

1.3.2 Tolkning på plats

För SDF är det en självklarhet att grunden för tolkning ska alltid vara på plats och fysiskt. Vi ställer oss mycket frågande till att det ska vara "ändamålsenligt". Tolk på plats ska alltid prioriteras. Tolkning på

distans fungerar som ett bra komplement där det finns behov eller nytta, eller om det är någon av tolkanvändare som begär det. Vi anser därför att 1.3.1 och 1.3.2 bör byta plats för att spegla prioriteringen som Tolkcentralen ska ha.

1.3.1 Tolkning på distans

Det är bra om det utvecklas vad "video" innebär. SDF:s tolkning är att det innebär videosamtal på en digital plattform efter överenskommelse mellan tolkanvändare och tolkbolag.

1.3.6 Ledsagning i samband med tolktjänst

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

1.4 Tolkmetod

Teckenspråkstolkning ska kunna ske mellan svenskt teckenspråk och svenska eller engelska. Allt fler möten, event och sammankomster har engelska som talad språk.

"Tolkstödjare" är ett felaktigt begrepp enligt SDF. Sveriges Dövas Riksförbund har etablerat begreppet "döv teckenspråkstolk" som bör även användas här. Vidare är det oerhört viktigt att ta med att målgruppen som har rätt till döv teckenspråkstolk är mycket breddare än vad som anges i bilagan. För många är det inte en övergångsperiod till svenskt teckenspråk för nyanlända det handlar om. För målgrupperna döva barn, döva med kognitiva funktionsvarianter, döva med språkdeprivation (döva individer som varken fått eller haft tillgång till ett fungerande språk), och döva äldre är det 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.

1.5 Upphandling av tolktjänster på marknaden

Gällande ledsagning är det en mycket viktig del i tolkuppsdragen avsett för personer med dövblindhet som måste fungera för att uppdragen ska kunna användas, så är det väldigt viktigt att även regionen tar extra ansvar för detta.

Det som alltid varit viktigt för SDF är att det ska finnas möjlighet för Tolkcentralen att utmäta kvalitet under dessa upphandlingar istället för att fokusera på priset.

1.6.1 Tolkportalen

Vi (SDF och övriga intresseorganisationer) har sedan länge 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.

1.6.4 Personcentrerat beställningsflöde

Det är otroligt viktigt för tolkanvändarna att kunna välja eller välja bort tolkbolag eller tolk, utöver att önska en specifik tolk. Tidigare fanns denna möjlighet. Då det finns olika anledningar som ligger grund till behovet till att kunna välja tolkbolag istället för att enbart välja en önskad tolk. Det kan vara t.ex. att tolkbolag har flera tolkar med samma kompetens, bolag som satsar på fortbildningar för sina anställda. Om man upplevt problem med viss tolk (rasism, homofobi eller annan form av diskriminering) är det viktigt att målgruppen möjlighet till att välja bort specifik tolk.

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. De ska inte behöva argumentera fram och tillbaka med tolkcentralen som beviljar olika saker till olika tolkanvändare.

SDF känner till många fall av godtyckliganden i bedömningen vad som ingår i vardagslivstolkning. Bland annat gäller det godkännande av uppdrag till föräldrar i samband med möten med förskola eller skola. Enligt vår uppfattning finns det inget i nuvarande skollag som ger betalningsansvar till skolan kring dessa tillfällen. Hänvisningar som görs i skollagen till förvaltningslagen nämns inte bestämmelsen om tolk. SDF menar därför att "föräldramöten i skolan" är inte något "utöver" vardagslivstolkning utan att det ingår i vardagslivstolkning, vilket även gäller övriga möten och träffar som föräldrar har i samband med förskola eller 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.

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. Det är en värdefull kompetens men allt för ofta ser inte olika samhällsaktörer det, vilket är ett resursslöseri.

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.

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

Under 6.12 i det nuvarande avtalet beskriver punkten hur verksamheten ska agera vid allvarlig händelse med ändrat beredskapsläge, extraordinär händelse och höjd beredskap. Detta stycke finns inte med i detta nya avtalsförslag. SDF anser dock att HSF ska delegera befogenhet till Tolkcentralen när det gäller regionala insatser inom beredskapslägen. Att ansvara för tillgängliggörandet av informationsspridning som t.ex. vid pressmöten eller information till invånarna inom regionen, som t.ex. informationsvideor på t.ex. hemsidor (översättning) ska också inkluderas i tolkcentralens befogenhet vid situationer med ändrat beredskapsläge, extraordinär händelse eller höjd beredskap.

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

Stockholm, 8 oktober 2021

Stockholms Dövas Förening

Gm Elsa Brunemalm

elsa@stockholmsdf.se