

# Enkätundersökning: tolkbeställningar

## Bakgrund

Region Stockholm ändrade på strukturen och rutinerna kring hur tolkbeställningar för döva och personer med dövblindhet samt hörselskada ska göras (teckenspråkstolk, dövblindtolk och skrivtolk mfl). Från och med 1 mars 2023 är e-mail inte längre möjlig som beställningsväg (med några få som fått dispens).

Stockholms Dövas Förening och FSDB Stockholm Gotland har fått många synpunkter under de senaste åren. Med denna enkätundersökning vill föreningarna samla in tolkanvändarnas erfarenheter och upplevelser av Tolkportalen, Alltid Öppet och Tolkcentralen för det fortsatta intressepolitiska arbetet. Enkäten var öppen 7-20 september 2023.

## Resultatet

Totalt 122 tolkanvändare svarade på enkäten. 87 uppgav att de var döva, 17 att de har dövblindhet och 12 med hörselskada. De flesta som svarade uppgav att de var mellan 31-50 år (73%). Av de 122 svaranden var 84 kvinnor (69%) och 35 män (29%). 1 svarade icke-binär eller "annat".

### Område: tolkbeställning

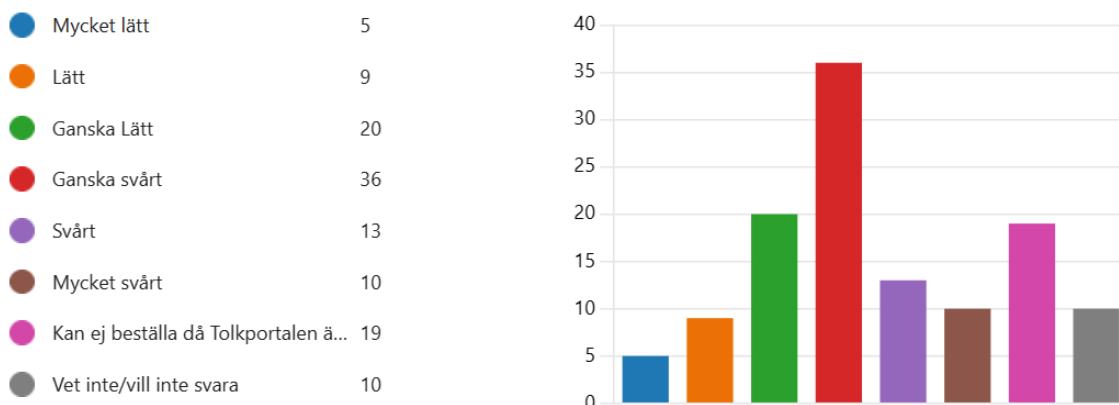
På frågan "Vet du hur du ska beställa tolk?" uppgav 95% att de visste hur och 5% inte visste hur. 90% av svaranden har beställt tolk de senaste månaderna. Av dessa har 64% (78 personer) använt Tolkportalen för att beställa tolk. 40 tolkanvändare (33%) har inte beställt tolk via Tolkportalen.

De allra flesta svarade "ganska svårt" på frågan "Är det lätt eller svårt för dig att beställa tolk via Tolkportalen?". Totalt valde 48% svarsalternativen ganska svårt, svårt eller mycket svårt. 16% (19 tolkanvändare) uppgav att de inte kan beställa via Tolkportalen då den inte är tillgänglig.

På frågan "Vad tycker du om Tolkportalen i sin helhet?" uppgav 27% att de tyckte den var mycket bra, bra eller ganska bra. 65% valde alternativen ganska dåligt, dåligt eller mycket dåligt, varav 33% svarade mycket dåligt.

Fig 1. Fråga nr 8.

Är det lätt eller svårt för dig att beställa tolk via Tolkportalen?



## Område: kontaktvägar

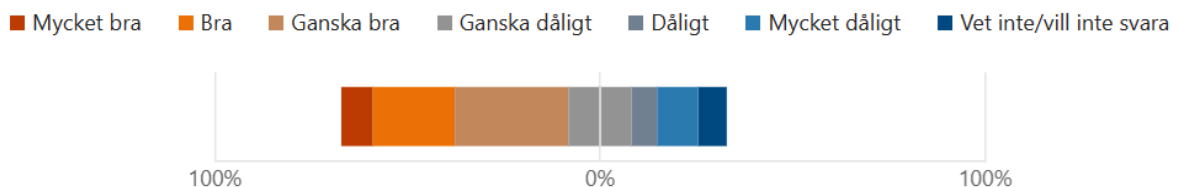
På frågan vilka kontaktvägar tolkanvändarna använt för att nå Tolkcentralen de senaste 5 månaderna så varierar svaren. De flesta har använt Tolkportalen, och på de övriga svarsalternativen (Alltid Öppet, bildtelefon och e-mail) är det jämnt mellan svaren.

Gällande frågan "Är det lätt eller svårt för dig att kommunicera med Tolkcentralen via Alltid Öppet?" så svarade 37% att de inte alls använt Alltid Öppet för att kontakta eller bli kontaktad av Tolkcentralen.

Kring bemötandet och servicen av Tolkcentralen så hade de flesta en positiv upplevelse. De flesta (29%) svarade ganska bra. Totalt 59% svarade mycket bra, bra eller ganska bra. 34% valde svarsalternativen ganska svårt, svårt eller mycket svårt.

Fig 2. Fråga nr 15.

Hur har du upplevt bemötandet och servicen av Tolkcentralen vid tolkbeställningar?



## Personliga svar

I fritexten, där tolkanvändarna fick skriva sina synpunkter eller upplevelser kring Tolkportalen, Alltid Öppet, Tolkcentralen eller annat kring tolkbeställningar, kan man utläsa en frustration kring beställningsflödet och bemötandet.

Totalt 73 tolkanvändare har skrivit något till svar. Av dessa var 71 synpunkter negativa medan två synpunkter var positiva.

Kring beställningsflödet har många skrivit återkommande gällande krångligheten kring tolksbeställning via Tolkportalen och skrivit att de önskade att mail fanns kvar som beställningsväg.

- *Det är för rörigt med många kontaktvägar, en för bokning, en för avbokning, en för kommunikation osv. Det är otroligt stressande. Det har blivit ytterligare ett stressmoment. Förut fungerade det bra med e-post som en enda kontaktväg.*
- *Det är osmidigt, stressigt och det tar lång tid att göra flera olika beställningar på just Tolkportalen. Trots att jag är ganska okej med att använda tolkportalen så är det som sagt väldigt osmidigt! Hur är det då för de personer som har synnedsättning, annat hemspråk, kognitiva funktionsnedsättningar, dyslexi och andra svårigheter...*
- *Tolkportalen är fruktansvärd om man inte kommer in! Vilket vi i min familj inte gjorde i flera månader. Och INGEN gjorde någonting! Vi är 4 döva i familjen och gör tolkbeställningar varje vecka. Tänk då hur det är att inte kunna göra beställningar och nekas hela tiden att få göra det via mejl. Detta är anmält till patientnämnden men om det ens görs något där...?*

- *Tolkportalen fungerar inte alltid, då måste jag ringa dem via något av de andra beställningsalternativen. Jag har inte tid att ringa dem, så då mailar jag. De vägrar dock ta emot beställning via mail vilket betyder att jag måste lägga beställningen på Tolkportalen igen vid ett senare tillfälle. Tar enormt mycket tid! Förut kunde jag maila min beställning och veta att den togs emot. Klart!*
- *Jag kan ej använda tolkportalen eller alltid öppet. Jag saknar bank-id och bank-id funktionen är också otillgänglig för oss med dövblindhet och att vi ska behöva gå personligen till tolkcentralen för att beställa tolk är vansinnigt.*
- *Det är irriterande att man inte kan göra tillägg eller fråga efter genomförd beställning! Man ska kunna mejla som tidigare! Tolkportalen är inte anpassad till mobilen alls, vilket det borde vara år 2023 där mobiler används mer än datorer.*

Gällande bemötandet av Tolkcentralen finns det också en stor frustration där många upplever frågorna som integritetskränkande och stressande.

- *Jag har många distansmöten och möten på plats i mitt jobb. Hur de bemöter mig tycker jag ofta är problematiskt, de ifrågasätter, ber om att få prata med min chef om mina beställningar. Det skapar mycket stress och mycket av min arbetstid går till att beställa i portalen, ringa in med namn på kollegor, ringa in ändringar och skicka länk på mail med beställningsnummer. Jag upplever att det handlar om hur väl en kan formulera sig, det blir väldigt godtyckligt.*
- *Vid varje tolkbeställning känner jag mig osäker på om jag kommer att få tolk eller ej. På det sätter styr tolkcentralen mitt liv. Låt mig leva mitt liv som jag vill – bevilja alltid tolk!*
- *Bemötandet från tolkcentralen är under all kritik. Upplever att Tolkcentralen är överförmyndare över oss tolkanvändarna. De ber om kontaktuppgifter till ens chef gällande material och kontaktuppgifter till föreläsare trots att det saknas information, även hos chef. Jag blir så enormt provocerad varenda gång jag har kontakt med Tolkcentralen. Vill anmäla dom men vet inte hur jag ska gå till väga. När jag framfört kritik till de svarar de varje gång "tack för samtalet". Helt oacceptabelt!*
- *Jag tycker att bemötandet riktigt dåligt, Tolkcentralen har blivit "dumsnål" och bråkar mycket om tidslängd och plats för ledsagning innan och efter, kan handla om 10 min skillnad eller 100 meter skillnad, som ändå blir väldigt avgörande för mig som dövblind. Går ju inte att sätta in kommunens ledsagare när det blir så lite mellanskillnad. Väldigt löjligt och tar mycket energi och skapar mycket irritation och otillgänglighet.*