



Projekt: Försök med beredskapstolk under 2017

Uppföljning 1

Bakgrund

För att åtgärda påtalade brister i tolktillgängligheten vid akuta situationer utanför kontorstid föreslogs ett projekt med att införa en beredskapslinje för att säkerställa att tolk finns tillgänglig.

Tidsperiod: 2017-01-20—2017-09-29

Personal som omfattas av projektet

10 teckenspråks/dövblindtolkar i länet. 8 placerade i Umeå, 2 placerade i Skellefteå.

Övrig personal:

Två samordnare som är schemalagda varannan vecka för support till tolkarna.

Avdelningschef som är ytterst ansvarig och support till samordnarna.

Förutsättningar för att vara beredskapstolk

Utifrån ett önskeschema läggs planeringen för en period av 4 månader.

Beredskapsveckan omfattar 16.30-07.30 vardagar samt helger. Möjlighet finns att dela vecka med tolkkollega.

Beredskapstolken är innetolk den vecka som hen har beredskap.

Beredskapstolken har möjlighet att ta med bil hem för att snabbare kunna ta sig ut på uppdrag.

Beredskapstolken har möjlighet att boka hotellrum om behov efter/mellan uppdrag på annan ort

Utvärderingen inför uppföljning 1 av projektet har gjorts via

Samtal med olika brukare

Uppföljning efter varje beredskapsvecka mellan tolk och en av samordnarna

Alla tolkar har haft möjlighet att via fackligt ombud lämna in synpunkter

Samordnarna har lämnat in synpunkter

Växelpersonal har lämnat in synpunkter

Avdelningschef har lämnat in synpunkter

Statistik

Avstämning av riskbedömningar genomförda

2016-09-01/2016-10-10 samt 2016-11-23/2016-11-29/2016-12-01(VSG)

Uppföljning 1 omfattar perioden 170120-170430

Utvärderingsparametrar enligt protokoll 2016-11-09 §79

a) Nöjdhet hos brukare

Nöjda: De brukare som använt sig av tolk samt brukare som uppskattar att det nu finns en tydlighet i vem som är tolk vid akuta uppdrag

Inte nöjda: De brukare som inte fått tolk på grund av avbokningar av sjukvården, de som vill att tolk ska finnas i närområdet, inte i länet samt bland de brukare som inte fått tolk på grund av att det inte beställts av sjukvården.

b) Ökad eller minskad oro/ohälsa hos medarbetare vad gäller akuta tolkuppsdrag utanför ordinarie arbetstid

Minskad oro/ohälsa bland de medarbetare som uppskattar att det är tydligt och säkert vem som är tolk en viss vecka, att tolk själv vet vilken vecka man är beredskapstolk och i och med det kan känna större vila under ledighet samt minskad samvetsstress.

Ökad oro inledningsvis bland några då man inte var van vid rutinen att ha beredskap, ökad oro bland några som tidigare sällan haft akuta uppdrag utanför kontorstid.

c) Antal akuta beställningar och utförda uppdrag

13 akuta beställningar till och med 30 april 2017

varav två avbokade av sjukvården då de bedömde att det var lång restid för tolk

11 utförda uppdrag

Plats för uppdragen: Umeå

Typ av uppdrag: 9 akut sjukvård, 2 akuta veterinärbesök

Tid för inkomna uppdrag under perioden: Vardagar kväll, 7 uppdrag. Helg, 6 uppdrag.

Tid för genomförande uppdrag: mellan 1-5 timmar (exkl.resa)

d) Antal tillfällen när tolk beordrat ut kollega

Rutinen att tolk beordrar ut kollega är inte aktuell vilket innebär att utvärderingsparametern utgår

e) Antal tillfällen när restiden till uppdraget är mer än 50 km

6 akuta beställningar, varav 4 utförda.

f) Kostnad för beredskap och uttryckning

Beredskap: 53.398,49 kr inkl. sociala avgifter

Utryckning: 5.907,22 kr inkl. sociala avgifter

Övrigt

Växeln är väldigt nöjda med projektet. De vet vem de ska kontakta om ett akut uppdrag utanför kontorstid kommer in, det är ett effektivare och lättare sätt för dem att arbeta.

Efter varje utvärdering mellan tolk och samordnare har förbättringsförslag tagits upp och utifrån allt som varit möjligt har det också lagts in som nya rutiner och möjligheter för att det ska bli ständigt bättre.

En förutsättning för beredskapstolken är att beredskapsersättningen även gäller under restid.

Ett förbättringsförslag som uppkommit från tolkarna är att man ska få högre ersättning för den resa som görs till och från uppdrag.

Med vänlig hälsning

Tolkcentralen 2017-05-10

Eva Bergström
Avdelningschef

Ur Nämnden för funktionshinder och habilitering Protokoll 2016-11-09

§79 Sammanfattning

Antal akututtryckningar vid Tolkcentralen ökar. Målgruppen som nyttjar folk blir allt äldre, vilket kan vara en av orsakerna till ökningen. Under 2015 behövdes tolk akut på kvällar, nätter och helger vid 51 tillfällen. Huvudsakligen gällde det teckenspråkstolkning inom akut sjukvård, framförallt vid Norrlands universitetssjukhus. Det finns idag ingen schemalagd personal för dessa uppdrag, vilket innebär att tolkar går ut på frivillig basis. Då det inte finns organiserad beredskap för dessa uppdrag är det ibland svårt för landstingets växelpersonal att få tag på tolk snabbt. Under hösten 2015 reagerade både arbetstagarrepresentanter samt personal vid landstingets växel då man uppfattar bristen på organisation som ett arbetsmiljöproblem som behöver åtgärdas. Tolkarna blir störda på sin lediga tid och personalen i växeln noterar att det är tidskrävande för dem att utöver sitt ordinarie uppdrag söka efter tolkar som ibland inte kan nås överhuvudtaget. Tolkbeställningar vid akut sjukvård är av högsta prioritet, vilket rimmar dåligt med den situation som nu gäller.