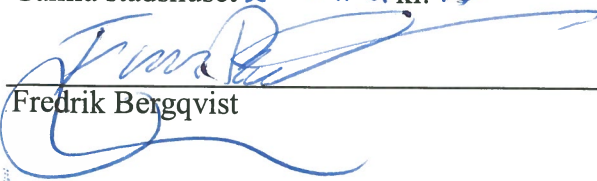





Språktolknämnden i Dalarna

Sammanträdesdatum
2017-11-16

Plats och tid	Tolkförmedlingen, Wallingatan 15, Borlänge kl. 13:30 - 15:30		
Beslutande ledamöter	Kenneth Persson, Borlänge kommun	ordförande	(S)
	Per-Inge Nyberg, Landstinget Dalarna	1:e vice ordförande	(S)
	Sonja Johansson, Borlänge kommun	ledamot	(KD)
	Christina Knutsson, Falu kommun	ledamot	(S)
	Margreth Göransdotter, Gagnefs kommun	ledamot	(S)
	Eva Jonasson, Landstinget Dalarna	ledamot	(L)
	Bert Persson, Mora kommun	ledamot	(C)
	Bengt-Åke Swahn, Orsa kommun	ledamot	(KD)
	Solweig Nyrede, Smedjebackens kommun	ledamot	(S)
Tjänstgörande ersättare	Leo Thorsell (M) ers. Hans-Göran Steneryd, Sätters kommun	ersättare	(S)
Ej tjänstgörande ersättare	Staffan Mild, Falu kommun	ersättare	(S)
Tjänstemän	Marianne Sjöström Carina Johansson Fredrik Bergqvist Emma Karlsson	Verksamhetschef arbetsmark. och vuxenutbildning Enhetschef Tolkförmedlingen Nämndsekreterare Nämndsekreterare	
Utses att justera			
Justeringens plats och tid	Gamla stadshuset 2017-11-21 kl. 13:30		
Underskrifter	Sekreterare	Paragrafer	§§23-31
	 Fredrik Bergqvist		
	Ordförande		
	 Kenneth Persson		
	Justerande		
	 Christina Knutsson		

Bevis

Justeringen har tillkännagivits genom anslag

Organ	Språktolknämnden i Dalarna		
Sammanträdesdatum	2017-11-16		
Datum för anslags uppsättande	2017-11-27	Datum för anslags nedtagande	2017-12-12
Förvaringsplats för protokollet	Bildningssektorn, Borlänge kommun		
Underskrift	 Fredrik Bergqvist		

Innehållsförteckning

§ 23 Godkännande av dagordning	3
§ 24 Val av justerare	4
§ 25 Verksamhetsinformation nuläge	5
§ 26 Verksamhets- nämndplan 2018-2019 med verksamhetsbudget 2018 med plan för 2018-2019	7
§ 27 Internkontroll avtalsföljsamhet	8
§ 28 Medlemsökning av språktolknämnden i Dalarna	9
§ 29 Tolk-online drifrapport	10
§ 30 Sammanträdestider 2018	11
§ 31 Kulturkommunikatörer	12

§ 23 Godkännande av dagordning

Beslut

Dagordningen för sammanträdet 2017-11-16 godkänns.

§ 24 Val av justerare

Beslut

Christina Knutsson utses till justerare.

§ 25 Verksamhetsinformation nuläge

Beslut

Verksamhetsinformationen godkänns.

Ärendet

Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen informerar om verksamhetens nuläge.

Det har varit en minskning av tolkuppdrag under 2017 från föregående år med 22 procent med anledning av att vårdcentraler, goda män och boenden för ensamkommande flyktingbarn inte har samma behov av tolkförmedling. Antalet uppdrag under 2017 har varit i nivå med 2015, detta är mer lämpligt för tolkförmedlingens kapacitet än den nivå av uppdrag tolkförmedlingen hade under 2016. Under året har tolkförmedlingen haft möjlighet att arbeta med verksamhetens kvalitétutveckling i och med en lägre efterfrågan av tolkförmedling än föregående år.

Det är i princip alla språk som sjunkit i uppdrag under året, med det är de två mest efterfrågade språken, arabiska och dari som sjunkit mest i antal tolkuppdrag under året.

Det har varit en positiv trend för statusen på tolkarna med utbildning inom tolkförmedlingen, användandet av utbildade tolkar har sjunkit samtidigt som användandet av utbildade tolkar har ökat. Tolkar med specialutbildning har använts i en lägre utsträckning än förut, anledningen till detta är att dessa tolkar väljer uppdrag från rättsväsendet och sjukvården där uppfattningen är att arvodet är högre än hos tolkförmedlingen.

I dagsläget är det en stor procent av tolkanvändandet från tolkförmedlingen som sker via telefonkontakt istället för på aktuell plats. En anledning till detta är att kostnaden är lägre för kunden då ersättning för resor inte behöver betalas ut och tillgängligheten är större då vissa tolkar inte har möjlighet att ta sig till den aktuella platsen.

forts. §25

Verksamheten har infört nya riktlinjer för tolkarna för att stävja avvikelser som tolkförmedlingen har möjlighet att påverka. Ett exempel på detta är att regler införts i frågan om att en tolk kommer mer än fem minuter sent halveras arvudet för berörd tolk för det aktuella tillfället. Två vanliga avvikelser som förekommer är att tolken kommer sent eller inte kommer alls, och med den nya regeln så är förhoppningen att avvikelserna minskar, och kundernas kvalitét säkerställs.

	2017		2016	
	Antal uppdrag		Antal uppdrag	
Tolk sen	144	0,3%	114	0,2%
Tolk kom ej	43	0,08%	34	0,05%
Fel på tekniken	29	0,06%	15	0,02%
Klagomål	94	0,18%	104	0,16%
Tolk svarar ej	179	0,3%	229	0,3%
Totalt	51314		65657	

Ekonomi i verksamheten är i balans. För tillfället är det varken överskott eller underskott som prognosen visar i dagsläget. Tjänsten tolk online har inte fått det genomslaget som var förväntat så det tilltänkta överskottet har inte blivit verklighet, men enhetschef Carina Johansson tror att tjänsten med hjälp av bra reklam och spridning kan komma igång ordentligt allt eftersom och på så vis vara lönsam på sikt.

Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen, har varit i kontakt med Sveriges kommun och landsting samt Tolkservicerådet för omvärldsbevakning för att se hur behovet av olika slags tolkar ser ut runt om kring i Sverige, besöken ger en bra bild av hur verksamheten och behovet ser ut runt Dalarna, och det ger en bild av vad det kommande behovet kan vara.

Tolkservicerådet informerar om att det kommer bli en ändring i förvaltningslagens 8 paragraf om användandet av tolk.

När lagändringen vinner laga kraft så kommer formuleringen om att man bör använda tolk vid behov ändras till att man ska använda tolk. Med andra ord blir det inte ett aktivt val respektive utövare behöver göra utan det är lag på användning av tolk där kommunikationen kräver hjälp av tolk.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

§ 26 Verksamhets- nämndplan 2018-2019 med verksamhetsbudget 2018 med plan för 2018-2019

Beslut

Verksamhets- nämndplan 2018-2019 med verksamhetsbudget 2018 med plan för 2018-2019 för språktolknämnden i Dalarna godkänns.

Ärendet

Språktolknämnden i Dalarna är en gemensam nämnd för Landstinget Dalarna, Borlänge kommun, Falu kommun, Gagnefs kommun, Hedemora kommun, Leksands kommun, Smedjebackens kommun, Sätters kommun, Orsa kommun, Mora kommun, Ludvika kommun, Rättviks kommun och Avesta kommun med ansvar för språktolkförmedlingsverksamhet. Verksamheten regleras genom nämndens reglemente samt ett samverkansavtal.

Syftet med verksamhets-/nämndplanen är att tydliggöra inriktningen samt beskriva hur nämnden avser att ta sig an sitt uppdrag inom fastställda ekonomiska ramar. Förutom detta ska nämnderna ange vilka prioriteringar som ska göras inom ramen för lagar, förordningar och egna styrdokument. Utifrån dialog med verksamheten beslutar nämnden om prioriteringar/strategier samt vilka indikatorer som ska följas upp och kontinuerligt återrapporteras till nämnden. Verksamhets-/nämndplanen beslutas av nämnden och revideras årligen.

Syftet med nämndens verksamhet är att säkerställa att parterna gemensamt och inom ramen för den kommunala kompetensen, och självkostnadsprincipen, bereds möjlighet att nyttja resurser som tillgodoser parternas behov av språktolkförmedlingstjänster avseende kompetenta kontakttolkar, telefontolkar och videowebbtolkar.

Beslutsunderlag

- Språktolknämnden i Dalarnas verksamhets- nämndplan 2018-2019

Skickas till:

Ekonomikontoret
Verksamhetschef, Marianne Sjöström
Enhetschef, Carina Johansson

§ 27 Internkontroll avtalsföljsamhet

Beslut

Internkontroll avtalsföljsamhet statistik och fördelning mellan medlemmar godkänns.

Ärendet

I vilken utsträckning nämndens kommun upphandlar tolkar från andra aktörer.

- **I vilken utsträckning nämndens medlemmar handlar tolkar från andra aktörer.**

	Kronor	Procent	(2016)
• Borlänge kommun	4 816	0,1%	(0,6%)
• Falu Kommun	301 326	10,0%	(30%)
• Gagnefs kommun	2 459	0,2%	(4%)
• Hedemora kommun	42 985	7,0%	(16%)
• Landstinget Dalarna	2 677 130	12,0%	(3%)
• Leksands kommun			(0%)
• Mora kommun	10 321	1,6%	(6,5%)
• Orsa kommun			(ej svar)
• Smedjebackens kommun	38 055	12,0%	(28%)
• Sätters kommun	6 096	2,0%	(16%)

Antal uppdrag som inte kan tillsättas

Det är få uppdrag av tolkar som inte kan tillsättas om man ser till det stora antal som tillsätts, i oktober månad tillsattes 5403 tolkupdrag och 32 stycken uppdrag där kundens behov inte kunde tillgodoses.

Tolkuppdrag som sker över telefon kan oftast tillsättas, men de uppdrag som inte kan tillsättas är vanligtvis tolkar som behöver vara på plats. Det är många somaliska tolkar som slutat under året vilket har skapat en brist på det utbudet av somaliska tolkkunskaper, samt mer ovanligt efterfrågade språk kan vara svåra att tillsättas.

Beslutsunderlag

- Internkontroll, avtalsföljsamhet

Skickas till:

Enhetschef tolkförmedlingen, Carina Johansson

§ 28 Medlemsökning av språktolksnämnden i Dalarna

Beslut

Informationen om medlemsutökning av språktolksnämnden i Dalarna godkänns.

Ärendet

Språktolksnämnden i Dalarna godkände utökningen av medlemskommuner. I och med nämndens beslut skickades uppmaningar ut till nämndes medlemskommuner att respektive kommuns fullmäktige ska godkänna beslutet om utökning av medlemskommuner i Språktolksnämnden i Dalarna.

Hittills har Ludvika kommuns fullmäktige godkänt medlemsutökningen, resterande kommuners kommunfullmäktige och landstinget Dalarna har i dagsläget inte godkänt utökningen men det är på gång. Utifrån det stadiet i utökningsprocessen så inväntar man att alla kommuner ska godkänna beslutet om utökning för att kunna fortsätta i ärendet.

Beslutsunderlag

- Muntlig redovisning, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

§ 29 Tolk-online driftrapport

Beslut

1. Driftrapport, tolk-online godkänns.
2. Språktolknämnden i Dalarna ger Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen i uppdrag att se över behovet av språkfördelningen i tjänsten tolk online.

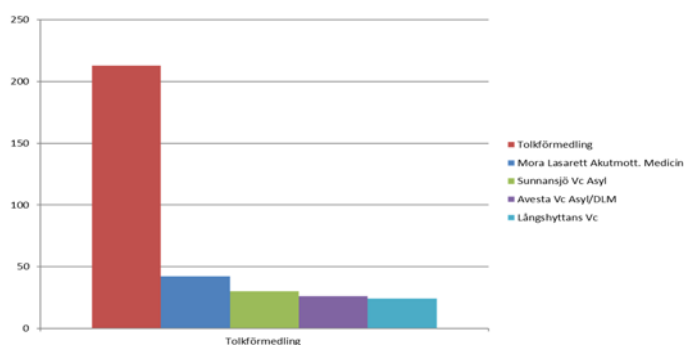
Ärendet

Tolk online är en tjänst där tolkar på språken arabiska och persiska/ dari tillhandahåller kortare tolksamtal för brådskande ärenden, alternativt när kunden inte behöver tolken en längre tid och blir då mer ekonomiskt att ringa tolk online istället för att beställa på ordinarie tillvägagångsätt.

Tolkarna har telefontid mellan 10:00 – 12:00 samt 13:00 – 15:00 på veckodagar. Medeltiden på tolk onlines samtal är cirka 16 minuter. Servicegraden för tolk online har sjunkit lite sedan förra året, men inte i en sån utsträckning att det påverkar tjänstens verksamhet.

Det är i dagsläget en språkfördelning på 60 procent arabiska och 40 procent persiska/dari. Carina Johansson har gjort analysen att tolk online i framtiden endast bör tillhandahålla arabiskatalande tolk då behovet är större för det arabiska språket än persiska/ dari.

I tabellen nedan visas det vilka som är tolk onlines främsta kunder i dagsläget. Än så länge är det tolkförmedlingens verksamhet som använder tjänsten i störst uträkning, och förutom tolkförmedlingen är det olika vårdinrättningar med där behov av tolk finns.



Beslutsunderlag

- Muntlig information, Carina Johansson, enhetschef tolkförmedlingen

Skickas till:

Enhetschef tolkförmedlingen, Carina Johansson

§ 30 Sammanträdestider 2018

Beslut

Informationen om sammanträdestider för språktolknämnden i Dalarna godkänns.

Ärendet

Fredrik Bergqvist, nämndsekreterare, informerar om nämndens sammanträdestider för året 2018.

Sammanträdestider för språktolknämnden i Dalarna 2018:

Torsdag 15 Februari kl. 13:30 – 16.00

Torsdag 31 Maj kl. 13:30 – 16:00

Torsdag 27 September 13:30 – 16:00

Torsdag 29 November 13:30 – 16:00

Beslutsunderlag

- Muntlig information, Fredrik Bergqvist, nämndsekreterare

§ 31 Kulturkommunikatörer

Beslut

Information om kulturkommunikatörer godkänns.

Ärendet

Ibland är det mer än språklig barriär som sätter stopp för kommunikation mellan människor. Ibland är det även en kulturell barriär som gör att man inte kan kommunicera trots att man talar samma språk.

Det är för sådana tillfällen när det kulturella har blivit en barriär där personer inte förstår varandra av kulturella skäl som kulturkommunikatörer är användbara.

Tolkar får i sitt uppdrag inte hjälpa till vid kulturella problem och kommunikationsproblem som inte beror på språket, utan tolkarnas uppgift har varit att opartiskt tolka det som sägs i samtalet utan att lägga någon värdering i tolkandet.

Utifrån det utvecklades en kompletterande tjänst där kulturkommunikatörer utbildar människor i olika perspektiv av olika kulturer och seder för att skapa en bredare förståelse mellan olika kulturer olikheter i samhället.

Kunder som vill hyra in kulturkommunikatörerna kan skraddarsy deras besök hur dem önskar, allt från föreläsning inför en större publik till interagerande rollspel med kunderna.

Genom denna valfrihet av utbildningen så kan man belysa vikten av förståelsen om kulturer och dess skiljaktigheter, och hur man ska möta dessa olikheter.

Målet för kommunikatörerna är att skapa förståelse och integration mellan olika kulturer för att motverka kulturkrock och missförstånd. Allt för att vanliga språktolkare i fortsättning ska kunna fokusera på språkutbytet i sitt jobb.

Beslutsunderlag

- Muntligt föredrag, kulturkommunikatörer, Beatrica Puska, Ahmed Yasin, från tolk- och översättarservice, region Örebro