



## Svar på skrivelse gällande Coronaanpassa tolkarnas arbetsvillkor

### Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att översända tjänsteskrivelsen som socialnämndens svar till  
Vision Rikstolk

### Sammanfattning

Socialnämnden ska svara på skrivelse gällande tolkarnas arbetsvillkor under covid-19-pandemin som skickats till Sveriges alla kommuner från fackförbundet Vision och deras avdelning Rikstolk. Ärendet innehåller ett svar samt en beskrivning av Lunds kommuns tolkförmedling.

### Underlag för beslutet

- Socialförvaltningens tjänsteskrivelse 2021-03-24 (denna skrivelse)
- *Coronaanpassa tolkarnas arbetsvillkor*, Vision, Rikstolk avdelning 267 daterad 2021-01-20

### Ärendet

Vision Rikstolk, tolkarnas fackorganisation beskriver i sin skrivelse stor oro för tolkarnas arbetsvillkor utifrån Covid-19- pandemin. I skrivelsen framgår ett antal krav som skulle kunna minska risk för smitta samt minska de ekonomiska konsekvenserna för tolkarna utifrån förändrade arvodesregler.

Rikstolk framför följande uppmaningar:

- Distanstolkning är att föredra. Platstolkning endast när distanstolkning inte är möjligt eller lämpligt.
- När platstolkning är enda alternativet ska tolken erbjudas skyddsutrustning motsvarande den som personalen på tolkstället bär.
- Tolkarna ska erbjudas vaccinering. Platstolkningar sker till

2020-03-24

Diarienummer

SO 2021/0031

riskgruppspatienter: äldre, svårt sjuka, barn, inför en operation, mm. Kontakttolkar ska vaccineras tidigt och i samma utsträckning som teckentolkarna.

- När tolken finns på plats ska den inte vistas i rum där det inte är möjligt att hålla säkert avstånd till andra. Tolkar ska inte behöva vistas i väntrum och korridorer eller utrymmen där det är trängsel och folksamlingar. I övrigt skall man följa lokala hälso- och sjukvårdsmyndigheters råd.
- Myndigheter, upphandlare, tolkleverantörer i samråd bör ta fram en åtgärdsplan för att tolkarnas speciella situation beaktas, för att säkerställa att tolkarna varken blir smittade eller smittospridare.
- Sättet att ta sig till, från och mellan uppdragen ska ske på ett så säkert sätt som möjligt, utan att tolken går miste om ersättning för tidsspillan och transportkostnaden.
- Tolken ska kunna avbryta ett pågående uppdrag på grund av smittorisk eller om tolkens säkerhet inte har beaktats i tillräcklig utsträckning. Tolken ska i sådana fall varken beläggas med vite eller gå miste om ersättning.
- Tidsfristen för sen avbokning ska utökas till 24 timmar före uppdragets start för att ge ett rimligt skydd mot inkomstbortfall, en rimlig möjlighet att få ersättningsuppdrag. Detta avser de avtal där avbokningsfristen är kortare än 24 timmar.

### ***Lunds kommuns tolkförmedling***

Lunds kommuns tolkförmedling är organiserad inom socialförvaltningen och erbjuder tolkningar, översättningar, meddelandeservice till kommunens olika förvaltningar samt förmedlar tolkar även i viss mån till andra kommuner och myndigheter. Inom tolkförmedlingen finns tolkar i ca 90 språk samt även teckenspråkstolkar. Tolkförmedlingen bemannas med tre tolkförmedlare och verksamheten är intäktsfinansierad.

Tolkförmedlingen får beställningar och matchar tolkar i sitt register utefter språk, närhet och kompetens. Tolkförmedlingen arbetar utåtriktat och besöker kunder och informerar om verksamheten för att ge större medvetenhet och kunskap hur det är att arbeta med tolkar samt vad är viktigt att tänka på. På förmedlingens hemsida förmedlas tips och råd.

I Lund anlitas endast utbildade tolkar för att säkerställa hög kvalitet. Tolkförmedlingen arbetar med löpande och uppdaterande information till kunder och tolkar för att möjliggöra god service. Dessa upparbetade kanaler har varit särskilt användbara under

2020-03-24

Diarienummer

SO 2021/0031

Covid-19 pandemin. Verksamheten arbetar med ständiga förbättringar och är ISO-certifierad. Tät personlig dialog och återkopplingar mellan tolkförmedlare, kunder och tolkar möjliggör att snabbt kunna åtgärda avvikelser och säkerställa hög kvalitet. Verksamheten har ett gott rykte vilket gör att många kunder och tolkar vänder sig till verksamheten. Verksamheten arbetar enligt "god tolkservice med riktlinjer upprättade av tolkservicerådet.

Användandet av utbildad tolk förbättrar den enskildes rättssäkerhet och verksamheten arbetar särskilt för att komma ifrån de fall där närstående och barn används för att tolka i olika möten. Det ligger i allas intresse att översättningar blir korrekta så att den enskilde förstår myndigheters beslut och bedömningar.

### **Tolkförmedlingen under Covid-19-pandemin**

I och med Covid-19 så har läget förändrat drastiskt för tolkar. Många avbokningar skedde mellan mars – augusti 2020 och många kunder ändrade från platstolkningar till telefontolkningar. Efterhand ökade även beställningar av digitala videomöten.

ÅR	Andel genomförda tolkbesök på distans
2019	17 %
2020	42 %
2021 (jan-mars)	73 %

Tolkförmedlingen har löpande skickat ut information till alla tolkar om vilka riktlinjer som gäller. Information har utgått från Folkhälsomyndighetens rekommendationer samt kommunala anvisningar. Motsvarande information har även gått till kunder genom bokningssystemet. I hög grad har arbetet utgått från att undvika platstolk när det är möjligt och att använda tolk på distans. I alla kontakter med kunder hänvisar tolkförmedlingen till distansmöjligheten. I de fall där tolk måste vara på plats ska allmänna råd från Folkhälsomyndigheterna och kommunens riktlinjer gälla. I alla tolkförmedlingens automatiska svar har information förmedlats om vad som kund och tolk ska tänka på för att möjliggöra en säker tolkning.

Utöver ovan har tolkförmedlingen även använt andra kanaler såsom sociala medier för att säkerställa att alla tolkar får korrekt information.

2020-03-24

Diarienummer

SO 2021/0031

För att underlätta för tolkar och kunder har förmedlingen registrerat vilka alternativa distansvarianter som varje tolk kan använda samt kravställt att beställande kunder ska ange val av digital metod i beställningen för att kunna matcha tolk och kund på bästa sätt. Ett ytterligare krav som kunden har behövt uppfylla är att skicka ut länk till digitalt videomöte senast två timmar innan mötet.

Tolkförmedlingen har skickat ut manualer och tips till tolkar för att öka förutsättningarna för att kunna använda de olika videoalternativen samt möjliggjort medverkan i utbildningar kring distanstolkning.

Tolkförmedlingen har en 24 timmarsgräns för avbokning i likhet med Rikstolks krav. I övrigt bedömer Lunds tolkförmedling att arbetet i stort skett i enlighet med rikstolks kravlista. Kravet gällande vaccinering för tolkar är utanför kommunens rådighet då prioritering av vilka som ska prioriteras är ett ansvar för Region Skåne samt Folkhälsomyndigheten. Fokus har varit att tolkarna ska följa de nationella och lokala beslut som fattats för att minska risk för smitta och smittspridning. För tolkarna likt många andra personalgrupper inom kommunen har det inneburit att en större del av arbetet ska ske på distans.

Utifrån skrivelsen från Rikstolk kommer tolkförmedlingen vara tydligare i att informera om att tolken ska kunna avbryta ett pågående uppdrag på grund av smittorisk eller om tolkens säkerhet inte har beaktats i tillräcklig utsträckning, utan förlorad ersättning. Tolkförmedlingen känner inte till någon sådan situation men har förmedlat denna ståndpunkt till både kund och tolk när frågan uppkommit utifrån hypotetiska resonemang.

### **Beredning**

Ärendet har förberetts av förvaltningens Resurs- och utvecklingsenhet tillsammans med samordnare för Tolkförmedlingen.

### **Barnets bästa**

Skrivelsen berör inte direkt barn. För barnets bästa är det angeläget att utbildade tolkar används för att möjliggöra att rätt information kring myndighetsbeslut samt vårdkontakter förmedlas till barn eller till vårdnadshavare. Det är även av särskild vikt för barnets bästa att säkerställa att barn inte används som tolkar i möten utan att utbildad tolk beställs från Tolkförmedlingen.

2020-03-24

Diarienummer

SO 2021/0031

***Föredragning***

Tolkförmedlingen i Lund utför sitt uppdrag utifrån riktlinjer som i stort sker i enlighet med rikstolks kravlista.

Annika Pettersson  
socialdirektör

**Beslutet skickas till**

För verkställighet eller motsvarande åtgärd:  
Vision Rikstolk

För kännedom: