

Handläggare: Agneta Calleberg

PaN 2013-04-25 P 4

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2013-04-10

PaN A1303-00111-30

SLSO 13-098

SLSO 12-2099

Principärende

Svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade

Bakgrund

Patientnämndens förvaltning fick under 2000 och 2001 cirka 50 anmälningar gällande svårigheter att få teckentolk. Nämnden behandlade frågan i ett principärende och konstaterade där att Stockholms läns landsting inte klarade av att tillhandahålla och finansiera tolkar för vardagstolkning för döva och hörselskadade. Efter principärendet effektiviserades verksamheten och nyutbildade tolkar anställdes. Vidare ökade Tolkcentralens budget. Som resultat sjönk bristnivån och i och med det även tolkbristklagomålen till patientnämndens förvaltning.

Eftersom tolkbristärendena återigen började öka under 2004 (närmare 50 stycken ärenden) beslutade patientnämnden att återigen ta upp frågan i ett principärende. Patientnämnden konstaterade att Stockholms läns landsting under en längre tid inte fullt ut hade klarat av att tillhandahålla och finansiera tolkar för vardagstolkning för döva och hörselskadade. I inkomna återföringar framkom det att tolkcentralen fick en ökad budget och att bristnivån hade halverats 2005. Vidare beslutades att göra en översyn av landstingets tolktjänst där det övergripande målet skulle vara att förbättra tolkservicen.

År 2005 fick patientnämndens förvaltning 22 tolkärenden och år 2006 25 sådana ärenden. Under 2007 och första halvåret 2008 fick förvaltningen in nästan 100 tolkärenden. Eftersom ärenden hade ökat drastiskt denna period inhämtade förvaltningen yttranden från Stockholms läns sjukvårdsområde och Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning över hur teckentolksituationen såg ut och vilka åtgärder man vidtog för att kunna erbjuda tolktjänst fullt ut.



I yttrande från Stockholms läns sjukvårdsområde framkom det att under 2007 låg bristnivån på 6,6 procent. Den genomsnittliga bristen hade tiden 1998 till och med 2007 varit 8,7 procent. Under tiden januari till april 2008 hade 275 uppdrag inte kunna utföras och det motsvarade 3,6 procent. Enligt Tolkcentralens avtal bör inte bristen överstiga fem procent. Tolkuppdragen genomfördes inte när det inte fanns tillräckligt många tolkar vid en viss tidpunkt eller när Tolkcentralen ansåg att vissa uppdrag inte rymdes inom den ekonomiska ramen. Av de 1 392 ärendena som inte kunde genomföras under 2007 var det drygt 600 som inte genomfördes av ekonomiska skäl.

I yttrande från Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning framkom det att landstingets ersättning inklusive statsbidrag för tolkverksamheten hade höjts för 2008 med cirka fyra procent. För att förbättra tolkservicen beslutade Hälso- och sjukvårdsnämnden vid sitt sammanträde i maj 2008 om ny organisation för tolktjänsten. Det beslutades även om införandet av en interaktiv hemsida och en beställningsportal för tolkbeställningar.

Patientnämnden ansåg inte att det fanns anledning att återigen lyfta frågan om teckentolkar i ett principärende eftersom både Stockholms läns sjukvårdsområde och Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning arbetade med att förbättra kvalitén på tolkverksamheten. Vidare var bristnivån lägre än den hade varit tidigare år.

Ärenden 2012

Patientnämndens förvaltning har under 2012 fått 45 anmälningar gällande att man som döv eller hörselskadad inte har fått tolk. Anmälningarna gäller bland annat att man inte har fått tolk till olika möten, sjukgymnastik, kurser, föreläsningar, fritidsaktiviteter, läkarbesök m.m.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttrande från enhetschefen på Tolkcentralen gällande hur tolsituationen ser ut. Det framkommer att det har gjorts en ny upphandling av tolkbolag där ökade krav på bland annat kvalitets- och leveranssäkerhet poängterades, utifrån tolkanvändarnas behov. Den nya avtalsperioden startade den 1 november 2012. En uppföljning kommer att göras efter första kvartalet 2013. De ökade kraven på tolkbolagen innebär att en viss del av den volym som angavs vid anbudsinlämningen är tolkbolagen skyldiga att utföra. Tolkbolagen måste utföra en viss kvot kvälls- och helgtid för att tillgodose tolkanvändarnas tolkbehov. Effekten av det nya avtalet kommer att följas upp regelbundet för att säkerställa så att behoven av tolktjänst ska tillgodoses i så stor utsträckning som möjligt. En garanti för att samtliga tolkuppdrag ska kunna utföras går inte att utfästa då många tolkbeställningar inkommer med kort varsel. För perioden januari – november 2012 blev tolkbristen för teckenspråkiga 5,3 procent, för personer med dövblindhet 4,5 procent och personer med vuxendövhet 8,4 procent. För den sistnämnda tolkanvändar-



gruppen har åtgärder vidtagits för att minska tolkbristen. Bland annat kommer direktupphandling att göras och skrivtolkning på distans att behövas.

Ärenden 2013

Patientnämndens förvaltning har under 2013 fått in ett flertal anmälningar gällande att skrivtolk inte har gått att få till ett jubileum till en förening för hörselskadade.

Utredning

Patientnämndens förvaltning har utrett ärendet genom att inhämta yttrande från enhetschefen på Tolkcentralen. I yttrandet framgår att uppdraget krävde två tolkar som klarar att både skrivtolka och använda tecken som stöd (TSS). Endast några få tolkar klarar detta och det gick inte att få fram några till denna kväll. Läget efter den nya upphandlingens avtalsstart från och med den 1 november 2012 när det gäller vuxendövtolkar som utför skriv- och TSS-metoden är kritisk, tolkarna räcker inte till. Bristen under 2012 var 8,4 procent, vilket är en högre siffra än för målgrupperna teckenspråkiga döva och personer med dövblindhet. Tolkcentralen kan inte tillgodose behov av tolkar för målgruppen vuxendöva i dagsläget. Av den anledningen har vissa åtgärder vidtagits, såsom direktupphandling av fler tolkbolag eller anlåtande av annat landsting. Tolkar från närliggande landsting kan komma till Stockholm för att utföra uppdrag alternativt bokas distans-tolkning. En tolkutbildning för skrivtolkar pågår för närvarande i Stockholm som avslutas i juni 2013. Ett tolkbolag håller på att internutbilda sina teckenspråkstolkar i skrivtolkning.

Regelverk

Enligt 3 b § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) ska landstinget erbjuda dem som är bosatta inom landstinget eller som är kvarskrivna och stadigvarande vistas där tolktjänst för vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade.

Syftet med stadgande är att ge döva m.fl. grupper som är beroende av tolk i sin vardag möjligheter att ge och ta emot information, påverka, kunna förmedla sina synpunkter och därmed få inflytande över sina liv. Landstingen har genom bestämmelsen ansvar för att organisera, tillhandahålla och finansiera tolkar för vardagstolkning. Vardagstolkning berör en mängd situationer i vardagslivet som det inte är möjligt eller önskvärt att noga precisera. Som en vägledning kan vissa områden anges, såsom tolk vid besök inom såväl privat som offentlig sjukvård (med det förstås även distriktssköterska, arbetsterapeut, sjukgymnast m.m.), vid besök hos tandläkare, försäkringskassa, socialtjänstens organ samt olika myndigheter. Tolk kan vidare behövas för att få rättshjälp eller för att göra viktiga inköp, uträtta bankärenden, delta i information på arbetsplatsen, fackliga möten, föräldramöten, körkursutbildning, för att närvara vid vigsel, konfirmation, dop och begravning m.fl. liknande situationer. I begreppet vardagstolkning ligger också att bereda döva m.fl. medborgare motsvarande möjligheter som



andra att få en meningsfull fritid och rekreation och vissa grundläggande tolktjänster i arbetslivet ingår också i begreppet vardagstolkning (prop. 1992/93:159 s. 201 f.).

Övrigt

I utredningen En samlad tolktjänst (SOU 2011:83) föreslås att en ny tolktjänstmyndighet bör inleda sin verksamhet senast den 1 januari 2014. Huvudansvaret för att erbjuda tolktjänst för döva och hörselskadade överförs i och med det från landstinget till staten.

Vid kontakt med Socialdepartementet har det framkommit att en sådan myndighet inte kommer att införas. Departementet funderar på alternativa lösningar. Utredningens förslag har inte gått ut på remiss och kommer inte heller att göra det.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltning finner det allvarligt att Stockholms läns landsting inte fullt ut kan erbjuda tolk enligt 3 b § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763). Ärendet bör därför hanteras som principärende.

Det kan konstateras att Stockholms läns landsting under en längre tid har haft problem med att kunna tillgodose behovet av tolktjänst för vardagstolkning för döva och hörselskadade. Under 2012 var bristnivån upp till 8,4 procent för vissa kategorier.

Det finns i dagsläget inga planer på att landstinget ska bli av med huvudansvaret för att erbjuda ovanstående tolktjänst.

Förvaltningen ser det som angeläget att döva och hörselskadade som har behov av tolk får tillgång till detta. Det är viktigt att dessa personer i sin vardag har möjlighet att ge och ta emot information, påverka, kunna förmedla sina synpunkter och därmed få inflytande över sina liv som är syftet med stadgandet.

Förvaltningen önskar att man snarast kommer till rätta med problemet.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De föreslagna åtgärderna förväntas bidra till att förbättra patientsäkerheten genom att döva och hörselskadade kan göra sig förstärkta i hälso- och sjukvården.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Om döva och hörselskadade kan göra sig förstärkta i hälso- och sjukvården förväntas de föreslagna åtgärderna medföra positiva konsekvenser för jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.



Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde och Hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 1 september 2013
- ge förvaltningen i uppdrag att för kännedom översända ärendets tjänsteutlåtande till Socialdepartementet.

Staffan Blom
Förvaltningschef

