

Svar på interpellation 2015:43 av Parvin Araghi (S) om att säkerställa en patientsäker vård för nyanlända flyktingar

Parvin Araghi (S) har ställt följande frågor till mig om att säkerställa en patientsäker vård för nyanlända flyktingar:

1. Hur ska ni lösa problemet så att patientsäkerheten garanteras även för patienter som inte pratar eller förstår svenska?
2. Vad ska ni göra för att säkerställa vården för nyanlända genom att se till att auktoriserad tolk används när det behövs?
3. Har ni planer på att utvärdera ersättningen och själva anordna tolkutbildningar?

Som svar vill jag anföra följande:

Målet för all hälso- och sjukvård är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Med god vård avses även att tillgodose patienternas behov av trygghet i vård och behandling. Det innebär även att vården ska anlita en tolk när en patient har svårt att ta del av informationen om vården på svenska. Språktolkning ses numera som en strategisk stödfunktion i den vård som meddelas en patient som inte behärskar det svenska språket.

Det finns fyra olika sorters tolktjänster. Telefontolk används i första hand. Kontakttolk är en annan form som innebär att tolken är med i rummet. Det finns även tillgång till expresstolk som innebär telefontolk utan tidbokning. Expresstolk finns inom sex olika språk.

Landstinget betalar tolkkostnaden för de vårdgivare som har avtal med Stockholms läns landsting. Det krävs då att tolkförmedlingen har avtal med landstinget. De tolkar landstinget anlitar arbetar endast med muntlig översättning. År 2013 genomfördes cirka 293 000 besök med tolk inom vården. Kostnaden för språktolkservice år 2016 beräknas till 120 Mkr för primärvården.

Vårdgivare som utför vård på uppdrag av Stockholms läns landsting har möjlighet att boka tolk till samtliga patienter där språket kan vara en barriär för en patientsäker vård. Det finns särskilda rutiner för hur bokning av tolk ska göras. Om patienten har särskilda önskemål försöker landstinget anlita en tolkförmedling som kan uppfylla dessa krav. Det kan vara önskemål om att tolken ska ha ett visst kön eller att en namngiven tolk ska anlitas.

Samverkan från landstinget sker kontinuerligt med vårdgivarna om vilka språk och behov som efterfrågas. Dessutom sker samverkan med tolkförmedlingarna för att säkerställa tillgången till tolkar inom de efterfrågade språken. Uppdraget kvalitetssäkras fortlöpande och metoder för kvalitetssäkring utvecklas hela tiden. Det finns även ett system med fel – och avvikelserapportering.

Utifrån vårdgivarens kännedom om behovet av resurser - bland annat behovet av tolk - vid det kommande vårdbesöket är det vårdgivaren som avgör vilken typ av tolk som är lämpligast för vårdtillfället. Då vårdkontaktens art fordrar en auktoriserad språktolk har utvalda vårdgivare med störst tolkanvändande möjlighet att boka in sådana genom tolkportalen. Det är Stockholms läns landsting egen digitala boknings- och uppföljningsverktyg.

En genomgång av avvikelserapporteringen inför den senaste upphandlingen visade på en underrapportering till systemet. Problem som konstaterats i en enkät till vårdgivare är att språktolkar uteblir eller kommer försenade till avtalad tolktid. Andra problem är att tolkar har bristande språkkunskaper eller tolkskicklighet. Ett annat problem är att tolkarna inte är opartiska eller neutrala. I den upphandling som genomförts under år 2015 förbättras uppföljningen genom tolkportalen och genom att bonus/viten införs. Upphandlingen har överklagats och det går därför inte fastställa datum för driftstart ännu.

För att få en auktorisation som språktolk krävs en utbildning motsvarande 120 högskolepoäng. En auktoriserad språktolk - och speciellt en tolk med specialisering inom sjukvård - ska behärska ett ordförråd motsvarande det som krävs av en medicinsk sekreterare och detta på två språk. På grund av de höga kraven är antalet auktoriserade språktolkar i Stockholms län få. Dessutom är alla utbildade tolkar inte i aktiv tjänst. Dessutom är det inte möjligt att för närvarande auktorisera sig i alla språk hos Kammarkollegiet.

För att på lång sikt säkerställa tillgången till språktolkar samverkar Stockholms läns landsting med olika aktörer och myndigheter kring utbildning av kommande språktolkar. Regeringen har gett ett uppdrag att undersöka möjligheterna att öka antalet språktolkar, höja kompetensen och förbättra kvaliteten i tolkuppsdragen inom vården. Landstinget deltar i detta arbete genom en aktiv dialog med Myndigheten för yrkeshögskolan (MYH) och Socialstyrelsen.

I den senaste upphandlingen av språktolkar valde Hälso- och sjukvårdsnämnden att tillämpa Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa - med undantag för reseersättningen. Detta innebär en signifikant förbättring av ersättningen för tolkuppsdragen. Syftet är att ersättningen ska vara lika oavsett vilken myndighet som anlitar tolken. På så sätt blir ersättningen konkurrensneutral.

Det är dock ytterst det enskilda språkserviceföretaget som bestämmer ersättning till frilansande språktolkar. Den senare gruppen utgör den absoluta majoriteten av de språktolkar landstinget anlitar. Språktolkuppsdrag är en komplex verksamhet och utvärderingar planeras noggrant innan de genomförs. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen följer noga vilka effekter de ekonomiska ersättningarna har på språktolkverksamheten.

Språktolkar i vården har olika utbildning och kvalifikationer. Vilka språktolkserviceföretag som används av landstinget bestäms efter en upphandling. En svårighet för den enskilde vårdgivaren är att vid varje tillfälle veta tolkens faktiska förmåga.

Tolkutbildning genomförs hos flera olika aktörer som har det uppdraget, t.ex. ABF, MYH. Även språktolkserviceföretagen har egna utbildningar. Eftersom det finns flera olika externa som genomför tolkutbildningar finns det inga planer att anordna sådana utbildningar inom landstinget. Det viktigaste är att landstinget fokuserar på en patientsäker och jämlik vård genom att vara tydliga i de beställningar som vi gör.

Därmed anser jag interpellationen besvarad.

Anna Starbrink