

Återföring

Svårigheter att få tolkar till döva och hörselskadade

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 25 april 2013 ett principärende rörande svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade.

Patientnämndens förvaltning fann det allvarligt att Stockholms läns landsting inte fullt ut kan erbjuda tolk enligt 3 b § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763). Det konstaterades 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.

Förvaltningen såg 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 önskade att man snarast kommer till rätta med problemet.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 1 september 2013.

Återföring

Styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår att ett nytt ramavtal tecknades med tolkbolag med start från och med den 1 november 2012. Detta omfattades av ökade krav på tolkbolagen att utföra en viss del av den volym som angavs vid anbudsinlämningen samt att en viss kvot ska utföras kvälls- och helgtid för att tillgodose tolkanvändarnas behov. Effekterna av det nya avtalet har varit lägre bristnivåer för tecken-språkiga döva och personer med dövblindhet. För målgruppen vuxen-döva/hörselskadade, som har en högre bristnivå, har man försökt direkt-upphandla tjänster, skrivtolkning på distans har köpts och andra närliggande landsting har ibland kunnat anlitas. Utbildningsinsatser har även lett till fler tolkar på området. Tolkcentralen kommer löpande att följa statistiken för att motverka en hög brist.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring som har anmälts till Hälso- och sjukvårdsnämnden. Av återföringen framgår att genom nuvarande avtal om tolkverksamhet kopplades en del av den målrelaterade ersättningen till att den andel av tolkuppdragen som inte kunnat utföras i förhållande till det totala antalet bokningar ska vara under 4,7 procent. Om antalet ej utförda tolkuppdrag är under tre procent utfaller en extra bonus. I februari 2013 driftsatte hälso- och sjukvårdsförvaltningen en webbaserad tolkportal för beställning av tolk för dövhet, dövblindhet och hörselnedsättning. Tolkportalen kommer även att bli tillgänglig för vårdgivare under hösten 2013. Den totala bristen januari - augusti 2013 har nästan halverats jämfört med 2012, till 2,8 procent.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen anser att det är bra att såväl SLSO och HSF har vidtagit åtgärder för att tillgodose behovet av tolkning för döva och hörselskadade samt att den totala bristnivån har sjunkit. Bristnivån är dock fortsatt hög för vissa kategorier.

Under 2012 inkom 45 anmälningar till patientnämndens förvaltning gällande att man som döv eller hörselskadad inte har fått tolk. Under 2013 har det fram till den 5 november 2013 har det inkommit 35 anmälningar. Över hälften av dessa rör dock ett och samma tillfälle som har anmälts av flera olika personer. Förvaltningen kommer fortsättningsvis bevaka inkomna klagomål på området. Detta principärende kan dock avslutas.

Konsekvenser för patientsäkerhet

De föreslagna åtgärderna förväntas inte bidra till att förbättra patientsäkerhet eftersom de bristande tolkuppdragen i första hand inte har gällt hälso- och sjukvård.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några konsekvenser för jämställd och jämlik vård eftersom de bristande tolkuppdragen i första hand inte har gällt hälso- och sjukvård.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringarna och avsluta ärendet med tjänsteutlåtande till styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde och Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor

1. Återföring styrelsen Stockholms läns sjukvårdsområde
2. Återföring Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Hälso- och sjukvårdsdirektören

2013-10-04

HSN 1305-0579

För kännedom

Patientnämnden
Box 17535
118 91 Stockholm

Ankom

2013-10-09

Patientnämndens förvaltning

Svar på ” Patientnämndsärende gällande svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade, PaN 1303-001130

Patientnämnden har översänt tjänsteutlåtande angående svårigheter att få tolkar till döva och hörselskadade till Hälso- och sjukvårdsnämnden för yttrande.

Bakgrund

Hälso- och sjukvårdslagen reglerar skyldigheten för landstingen att erbjuda de som är bosatta i respektive län/region och stadigvarande vistas där, tolktjänst för vardagstolkning för personer som är döva, dövblinda samt personer med hörselnedsättning.

Förvaltningen har enligt beslut i hälso- och sjukvårdsnämnden tecknat avtal med Habilitering & Hälsa (H&H) inom Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) att bedriva tolkverksamhet, Tolkcentralen. Avtalet gäller till och med den 31 december 2014 och går att förlänga i ytterligare ett år.

Begreppet vardagstolkning innebär tolkning i olika situationer i vardagslivet. Exempel kan vara sjukvårdsbesök, möten i skola, fackliga möten samt förenings- och fritidsverksamhet. I begreppet ingår även viss grundläggande tolktjänst i arbetslivet exempelvis vid arbetsplatsträffar.

Tolkuppdrag som utförs inom länet tillhandahålls genom avrop av upphandlade tolktjänster. Tjänsteutbudet omfattar

- Teckenspråkstolkning, cirka 85 procent av beställningarna
- Tolkning för personer med dövblindhet, cirka 9 procent
- Skrivtolkning ofta i kombination med tecken som stöd (TSS) cirka 6 procent.

2013-10-04

1305-0579

För tolkanvändare med talat språk som första språk är tolkmetoden ofta skrivtolkning ibland i kombination med tecken som stöd (TSS).

Ankom

2013-10-09

Under 2012 tog Tolkcentralen emot totalt 24 149 tolkbeställningar. Av dessa genomfördes 17 852 uppdrag. En del av de beställda uppdragen avbokas av tolkbeställaren. Tolkverksamheterna i landet redovisar sedan länge resursbrist som andel av beställda uppdrag. De tolkuppsdrag som inte kunde genomföras på grund av resursbrist utgjorde 5,4 procent av alla beställningar.

Patientnämndens förvaltning

Resursbristen beror delvis på att de leverantörer som Tolkverksamheten avropar för tolktjänster inte tillhandahållit tillräcklig volym.

För skriv- och TSS-tolkning har det dessutom under en längre tid funnits en uttalad brist av tillgänglig tolkkompetens. För en stor andel av uppdragen erfordras dessutom att två tolkar arbetar tillsammans och löser av varandra.

Verksamhetens åtgärder

H&H har genomfört en ny upphandling av tolktjänster med avtalsstart den 1 november 2012. I de nya avtalen har kraven på leverantören att tillhandahålla tillräcklig volym ökat.

Under perioden januari – augusti 2013 har den totala redovisade bristen minskat jämfört med samma period 2012.

Januari - augusti verksamhetsår	Antal beställda	Antal utförda	Avbokade på grund av resursbrist	
			Antal	Andel av beställda
2012	15 414	11 389	822	5,3 %
2013	15 285	11 877	421	2,8 %

Inom området skriv- och TSS-tolkning har bristen ökat trots upphandlingen.

Januari - augusti verksamhetsår	Antal beställda	Antal utförda	Avbokade på grund av resursbrist	
			Antal	Andel av beställda
2012	824	604	58	7,0 %
2013	714	459	68	9,5 %

En ny utbildning för skrivtolkar har inrättats vid Södertörns folkhögskola. Den första gruppen avslutade sin utbildning i juni 2013 och nio nya

2013-10-04

1305-0579

skrivtolkar examinerades. Av dessa har två anställts eller blivit underleverantör till leverantörer som har avtal med H&H.

H&H har knutit kontakter med mindre leverantörer för kompletterande avtal när upphandlade leverantörer ej kan leverera i tillräcklig omfattning.

Ett av H&H avtalat tolkbolag har genomfört uppdragsutbildning för att vidareutbilda teckenspråkstolkar i skrivtolkning.

Tolkcentralen har utöver ovanstående åtgärder provat att använda skrivtolkning på distans där det har varit möjligt.


Ovanstående åtgärder har resulterat i att under juli och augusti månad i år har tolkverksamheten redovisat en brist på under 2 procent.

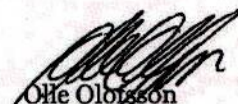
Förvaltningens åtgärder

Genom nuvarande avtal om tolkverksamhet kopplades en del av den målrelaterade ersättningen till att andel tolkuppdrag som ej kunnat utföras i förhållande till totala antalet bokningar ska vara under 4,7 procent. Om antalet ej utförda tolkuppdrag är under 3 procent tillfaller en extra bonus.

I februari 2013 driftsatte förvaltningen den del av en webbaserad tolkportal som avser beställning och tolk för dövhet, dövblindhet och hörselnedsättning. Tolkportalen är tillgänglig för länets invånare via Mina vårdkontakter. Genom tolkportalen har tolkbeställare, förutom möjlighet att lägga nya beställningar, ökade möjligheter att följa, ändra och avboka beställningar samt lämna synpunkter på ett utfört tolkuppdrag. Tolkportalen kommer även att bli tillgänglig för vårdgivare under hösten 2013.

Ärendet anmäls till Hälso- och sjukvårdsnämnden.


Catarina Andersson Forsman
Hälso- och sjukvårdsdirektör


Olle Olofsson
Avdelningschef

Ankom

2013-10-09

Patientnämndens förvaltning

Justerat

Agneta Dreber

Gunnela Hahn

Ankom

2013-09-13

Patientnämndens förvaltning

Yttrande i principärende från Patientnämnden gällande problem att få tolkar för döva och hörsel- skadade

Styrelsen för Stockholms län sjukvårdsområde beslutade

att godkänna yttrande från SLSO i principärende från patientnämnden gällande problem att få tolk för döva och hörselskadade

SLSO-ledningen
Verksamhetsstöd patientsäkerhet
Handläggare: Stefan Kallström-Jansson

2013-08-15

Diarienummer:
SLSO 13-098; 12-2099
PaN 1303-0011130

Ankom

2013-09-13

Patientnämndens förvaltning

Yttrande i principärende från Patientnämnden gällande svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade

Patientnämnden har vid sitt sammanträde 2013-05-25 behandlat ett principärende rörande gällande svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade.

Bakgrunden till principärendet är att Patientnämndens förvaltning konstaterat att SLL under en längre tid har haft problem att kunna tillgodose behovet av tolktjänst för vardagstolkning för döva och hörselskadade. Under 2012 var bristnivån upp till 8,4 procent för vissa kategorier.

Patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 1 september.

Ärendet har av Patientnämnden med en likalydande begäran även översänts till Hälso- och sjukvårdsnämnden

2013-08-15

Diarienummer:
SLSO 13-098; 12-2099
PaN 1303-0011130

Redovisning av faktabakgrund och situation samt vidtagna och planerade åtgärder för förbättrad tillgänglighet till tolkar för döva och hörselskadade.

Ankom

2013-09-13

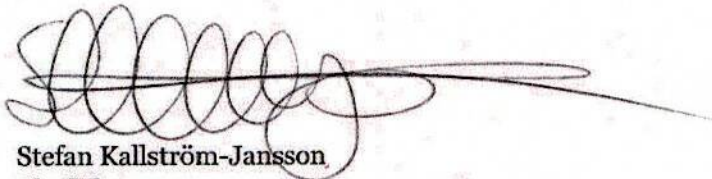
Patientnämndens förvaltning

Tolkcentralen inom Habilitering och Hälsa i Stockholms läns sjukvårdsområde erbjuder teckenspråkstolkning till döva och dövblinda personer samt skrivtolkning och tecken som stöd till hörselskadade och vuxendöva personer, som är folkbokförda i Stockholms län.

Tolkcentralens huvuduppgift är att ta emot och förmedla tolkbeställningar inom området vardagstolkning, enligt Hälso- och sjukvårdslagen §3b. Tolkcentralen ansvarar även för telefon- och akuttolkning (t ex sjukvård, socialtjänst, polis).

För redovisning av faktabakgrund och situation samt vidtagna och planerade åtgärder inom Tolkcentralen för förbättrad tillgänglighet till tolkar för döva och hörselskadade hänvisas till bifogade redogörelse av Rigmor Hedenström, enhetschef vid Tolkcentralen.

Mikael Ohrling
Sjukvårdsdirektör


Stefan Kallström-Jansson
Chefläkare

Bilaga.
Redogörelse av Rigmor Hedenström, enhetschef vid Tolkcentralen.

2013-07-18
Ankom

2013-07-10

2013-09-13

Chefläkare
Stefan Kallström Jansson

Patientnämndens förvaltning

Principärende SLSO nr 12-2009 Svårigheter att få tolkar för döva och hörselskadade

Under 2012 tog Tolkcentralen emot 24 149 tolkbeställningar gällande vardagstolkning varav 17 852 kunde genomföras. Den totala bristen, samtliga målgrupper, blev under året 5,4 %. Uppdelat på målgrupperna teckenspråkiga döva blev bristen 5,4 %, personer med dövblindhet 4,5 % och för vuxendöva/hörselskadade 8,9 %.

Fram till den sista oktober 2012 löpte ett två-årigt ramavtal med start från 091101. Ramavtalet förlängdes ytterligare ett år och en ny upphandling med nya ramavtal tecknades med start fr.o.m. 1 nov 2012.

Det nya ramavtalet omfattades av ökade krav på tolkbolagen att utföra en viss del av den volym som angavs vid anbudsinlämningen. Av den volymen skulle en viss kvot utföras kvälls- och helgtid för att tillgodose tolkanvändarnas tolkbehov.

Effekterna av det nya avtalet avspeglar sig nu genom att bristen efter 1 nov 2012 har blivit lägre för två av målgrupperna, teckenspråkiga döva och personer med dövblindhet.

Under perioden jan-juni 2013 har den totala bristen för samtliga målgrupper hamnat på 2,8 %. Uppdelat på målgrupperna teckenspråkiga döva 2,4 %, personer med dövblindhet 2,2 % och för vuxendöva/hörselskadade 10,8 %.

För den sistnämnda gruppen inkom första halvåret 621 beställningar till Tolkcentralen varav 384 har utförts och 67 stycken har inte kunnat utföras, vilket ger den höga bristsiffran 10,8 %. Övriga 170 beställningar har blivit avbokade i god tid, dvs. mer än 24 timmar före uppdragets starttid. Bristen per månad jan-juni har pendlat mellan 7,2 – 15,6 %.

Några åtgärder som hittills har vidtagits för målgruppen vuxendöva/hörselskadade är försök genom direktupphandling få fler tolkbolag att utföra tolkuppdrag. Två enmansbolag, som fanns kända för Tolkcentralen, fick erbjudande om avtal men tackade nej. Dessa två bolag har i dagarna kontaktat Tolkcentralen och framfört önskemål om möjligheter för en ny direktupphandling.

Skrivtolkning på distans har köpts för uppdrag som passar att genomföra på distans. Metoden kräver en att en viss teknik finns på tolkstället.

Andra närliggande landsting har ibland kunnat anlitas då de upphandlade tolkbolagen inte har kunnat åta sig uppdrag.

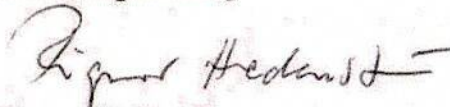
En ett-årig eftergymnasial yrkesutbildning med inriktning mot skrivtolkning, har genomförts på Södertörns folkhögskola som avslutades i juni 2013. En av de utexaminerade tolkarna har anställts hos ett upphandlat tolkbolag och en har blivit underleverantör till ett upphandlat tolkbolag. En ny utbildning kommer att starta hösten 2013.

Ett tolkbolag har på eget initiativ köpt en uppdragsutbildning, en påbyggnadsutbildning för bolagets teckenspråkstolkar, för att kunna utföra skrivtolkning. En förutsättning för att dessa tolkar ska få en status som utbildad skrivtolk är att de kan intyga att rätt nivå är nådd. Så snart Tolkcentralen får in utbildningsbevis kan dessa tolkar anlitas som skrivtolkar.

Förhoppningsvis kommer dessa ovan beskrivna åtgärder leda till att en förbättring av tolktillgången för målgruppen vuxendöva/hörselskadade kommer att märkas. Tolkcentralen kommer löpande att följa statistiken för att motverka en hög brist. Dock är det svårt att kunna garantera att tolk kan erhållas vid varje tillfälle. Tolkcentralen styr inte tolktillfällena vilka kan då komma att kollidera i tid med varandra. Tolkbolagen har avtal med andra uppdragsgivare och i de fall beställningstiden har en kort framförhållning kan bolagen ha bokats upp av andra uppdragsgivare.

Tolkcentralen ser fram emot att kunna erbjuda mer tolkning för vuxendöva och hörselskadade i Stockholms län.

Med vänlig hälsning



Rigmor Hedenström

Enhetschef, Tolkcentralen

