

**Ärende** GRA 2016/20 **handling** 23  
**Handläggare** Jamal Nijim

Region Örebro län  
Box 1613  
701 16 ÖREBRO

## **Tillsyn avseende region Örebro läns tillhandahållande av teckenspråkstolkning.**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat Region Örebro läns (regionen) rutiner gällande tillhandahållande av teckenspråkstolkning i syfte att bedöma om tillämpningen av rutinerna är förenlig med diskrimineringslagen.

### **DO:s Beslut**

DO bedömer att det föreligger en risk för diskriminering av teckenspråksbehövande vid tillhandahållande av vardagstolkning i vården om vårdgivaren eller behandlaren på grund av otydlighet i ansvaret underlåter att boka teckenspråkstolk.

DO rekommenderar att regionen, i sin kommunikation med vårdgivare i länet tillser att de gällande rutinerna angående ansvaret för bokning av teckenspråkstolkning följs. Med dessa synpunkter avslutar DO ärendet.

### **Om ärendet**

#### **Bakgrund till DO:s beslut att inleda tillsyn**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) beslutade den 2 maj 2016 att inleda en granskning av landstingets arbete gällande tillhandahållande av teckenspråkstolkning inom hälso- och sjukvården. Bakgrunden är att DO har erhållit information genom anmälningar, rådfrågor samt dialog med handikapprörelsen om att personer med funktionsnedsättning som behöver teckenspråkstolkning upplever svårigheter att få sina tolkbehov tillgodosedda i sina kontakter med vårdgivare.

#### **Utredningen i ärendet**

DO har inhämtat ett yttrande från Regionen. Regionen har redogjort för hur beställning av tolkar går till och vilka medel och metoder som används för beställning under och efter tolkcentralens öppettider, hur och när dessa bokningar kan hanteras samt hur tolkuppdragen genomförs.

Regionen har sammanfattningsvis uppgett följande.

Regionens uppdrag gällande tillhandahållande av vardagstolkning regleras i 3b § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) HSL. Syftet är att tillgodose målgruppens behov av vardagstolkning innefattande förmedling av tolktjänster till personer med dövhet, dövblindhet samt personer med hörselnedsättning.

Målgruppen omfattar primära tolkanvändare folkbokförda i länet. Tolkcentralen inom regionen har för närvarande ca 88 teckenspråks- och dövblindtolkar. Dessa tolkar är anställda av tolkcentralen. Utöver det har tolkcentralens verksamhet tillgång till 5 tolkar som har skrivtolkningskompetens. Tolkcentralen anlitar även upphandlade tolkbolag för utförande av tolktjänst vid extra behov.

Det finns ca 1000 primära tolkanvändare i länet. Under 2015 har länet tagit emot ca 15 754 tolkbeställningar gällande vardagstolkning. Av alla dessa beställningar har ca 788 beställningar inte kunnat genomföras på grund av resursbrist. Det har också registrerats ca 596 avvikelser i avvikelshanteringssystemet. Största delen handlar om att tolken avbokades på plats på grund av fel information vid bokningen i systemet eller att primäranvändaren inte kom till kallat möte hos vårdgivaren.

Det är vårdgivaren som har ansvaret för bokning av tolk för de möten som vårdgivaren har planerat in. Läkarbesök har alltid en hög prioritet. Regionen informerar hälso- och sjukvården på olika sätt om vikten av att använda sig av teckenspråkstolkare.

De vanligaste klagomålen som kommer in till regionen handlar om tillgång till teckenspråkstolkare samt tolkens kompetens. Regionen anser att det finns en risk för patientsäkerheten i fall att det brister i kontakten mellan patient och vårdgivare och att det vid frånvaron av tolk kan leda till allvarliga konsekvenser.

#### Rapport från Socialstyrelsen

Under utredningen har DO tagit del av Socialstyrelsens rapport ang. begreppet vardagstolkning, om landstingens ansvar för tolk till döva, dövblinda och hörselskadade artikel nr 2008-126-116. I rapporten förtydligas att tolkning vid sjukvårdsbesök är ett exempel på vardagstolkning.

#### **Rättslig reglering på området**

Av 2 kapitlet 13 § diskrimineringslagen, DL, följer att diskriminering är förbjuden i fråga om bland annat hälso- och sjukvård och annan medicinsk verksamhet.

Av 1 kapitlet 4 § 1 punkten DL, avses med direkt diskriminering att någon missgynnas genom att behandlas sämre än någon annan behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation, om missgynnandet har samband med kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder.

Av 1 kapitlet 4 § punkten 3 DL, framgår det att bristande tillgänglighet är när en person med en funktionsnedsättning missgynnas genom att sådana åtgärder för tillgänglighet inte har vidtagits för att den personen ska komma i en jämförbar situation med personer utan denna funktionsnedsättning som är skäliga utifrån krav på tillgänglighet i lag och annan författning, och med hänsyn till

- de ekonomiska och praktiska förutsättningarna,
- varaktigheten och omfattningen av förhållandet eller kontakten mellan verksamhetsutövaren och den enskilde, samt
- andra omständigheter av betydelse.

## DO:s bedömning

Regionen har i sitt yttrande till DO bland annat redovisat sina rutiner och riktlinjer som gäller vid bland annat tillhandahållande av teckenspråkstolkning.

DO konstaterar att det på grundval av det underlag som finns i ärendet saknas skäl att ifrågasätta regionens rutiner angående tillhandahållande av teckenspråkstolkare speciellt inom vården.

Av yttrandet framgår att regionen informerar vårdgivarna i länet om vikten av att använda sig av teckenspråkstolkare. Det framgår också att det är vårdgivaren som bär ansvaret för bokning av tolk för de möten som vårdgivaren har planerat in samt att läkarbesöken alltid ska ha en hög prioritet.

DO noterar att regionen informerar vårdgivarna i länet om vikten av att ha teckenspråkstolkare. DO vill dock, och utifrån regionens egen utsago om att det ligger i vårdgivarens ansvar att boka tolk för de möten som vårdgivaren planerar, framhålla vikten av att regionen i sin kommunikation med vårdgivarna i länet tillser att de gällande rutiner tillämpas.

Det kan också konstateras att det inkommer en del klagomål till regionen som berör tillgång på teckenspråkstolkare samt kompetensbrist i samband med tolkning för personer med dövblindhet.

I förarbetena till Bristande tillgänglighet som en form av diskriminering (Proposition 2013/14:198 s 89) anges att tillgänglighetsåtgärder inom hälso- och sjukvården bör kunna handla om att göra information tillgänglig så att den som har en funktionsnedsättning kan ta del av den information som ges om och i verksamheten samt åtgärder för att göra det möjligt för den som har en funktionsnedsättning att kommunicera med den verksamhetsansvarige.

Utifrån de uppgifter som regionen har lämnat in, bedömer DO att det föreligger en risk för diskriminering som har ett samband med funktionsnedsättning av teckenspråksbehövande om behandlaren eller vårdgivaren på grund av otydlighet i ansvarsfördelningen mellan vårdgivaren och regionen har underlåtit att boka teckenspråkstolk. Frånvaro av åtgärder för att göra det möjligt för de som har funktionsnedsättning att kommunicera med sin vårdgivare kan utgöra diskriminering i form av bristande tillgänglighet. Eventuella brister kan också

medföra att patienten utsätts för direkt diskriminering genom att vårdkvalitén försämras.

DO vill mot denna bakgrund framhålla vikten av att regionen i sin kommunikation med vårdgivarna i länet tillser att de gällande rutiner tillämpas, vilket kan bidra till att risken för diskriminering minskar.

Beslut i detta ärende har fattats av enhetschefen Rickard Appelberg efter föredragning av utredaren Jamal Nijim.

Detta beslut går inte att överklaga. De bedömningar som DO gör i beslut är inte juridiskt bindande och beslutet påverkar inte enskildas möjligheter att själva väcka talan om diskrimineringsersättning i tingsrätt.

Rickard Appelberg

Enhetschef, rättsenhet samhällsliv och utbildningsväsende