

**Ärende** GRA 2016/20 **handling** 24  
**Handläggare** Jamal Nijim

Skåne läns landsting  
291 89 KRISTIANSTAD

## **Tillsyn avseende Skånes läns landstings tillhandahållande av teckenspråkstolkning**

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat Skånes läns landstings (landstinget) 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. Dels på grund av okunskap hos behandlaren eller vårdgivaren om tolkbehoven. Dels på grund av otydlighet i ansvarsfördelningen mellan landstinget och vårdgivare gällande bokning och betalning av tolkuppdragen.

DO rekommenderar att landstinget, i sin kommunikation med vårdgivarna i länet tillses att de gällande rutinerna 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 landstinget. Landstinget har redogjort för hur beställning av tolkar går till och vilka medel och metoder används för

beställning under och efter tolkcentralens öppettider, hur och när dessa bokningar kan hanteras samt hur tolkuppdragen genomförs.

Landstinget har sammanfattningsvis uppgett följande.

Landstingets 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 Skånes län har 30 stycken teckenspråkstolkar, 6 stycken skrivtolkar samt två stycken tolkar som har kompetens inom båda nämnda områden. Alla dessa tolkar är anställda av tolkcentralen. Vid extra behov använder sig tolkcentralen av timanställda teckenspråkstolkar samt uppdragstolkar via upphandlingar.

Det finns 1200 primära tolkanvändare i länet. Dessa användare har under 2015 gjort 11 479 tolkbeställningar. Av dessa beställningar har landstinget kunnat genomföra 9656 uppdrag. Ca 4,5 % av alla dessa beställningar har inte kunnat genomföras på grund av tolkbrist. Gällande tolkning inom kategorin hälso- och sjukvård har landstinget uppgett att 5954 tolkuppdrag har inkommit under år 2015. Av dessa har 5278 uppdrag genomförts. Ca 1,9 % av de inkomna uppdragen inom kategorin hälso-och sjukvård har inte kunnat genomföras på grund av tolkbrist.

Prioriteringarna i verksamheten görs utifrån en prioriteringsordning och delas in i tre olika grupper. Sjukvårdsinsatser i samband med risk för liv har alltid högsta prioritet medan planerade sjukvårdsbesök har klass två i prioriteringslistan. Vid akuta behov har tolkcentralen ett antal tolkar i beredskap. Dessa tolkar kan kontaktas via SOS alarm dygnet runt. I de fall där tolkcentralen inte kan tillgodose en inkommen beställning följer tolkcentralen en politiskt förankrad prioriteringsordning.

Landstinget anser att vårdgivaren inte alltid ser på tolkanvändarens situation på samma sätt som själva användaren. Detta på grund av att vårdgivaren saknar kunskap om funktionsnedsättningen, vilket bidrar till att tolkanvändaren hamnar i underläge och möjligen kan leda till att delaktighetsprincipen i vården äventyras.

Landstinget anser också att det finns en risk för patientsäkerheten i fall att det brister i kontakten mellan patient och vårdgivare och att det vid frånvaro av tolk kan leda till allvarliga konsekvenser såsom felaktig eller försenad diagnos, felaktig eller försenad behandling eller felaktig medicinering.

#### 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 12 § diskrimineringslagen (2008:567), 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 skäligen 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

Landstinget har uppgett att deras uppdrag utifrån hälso- och sjukvårdslagen är att tolktjänsten ska bidra till delaktighet och inflytande genom att erbjuda vardagstolkning till personer med dövhet, dövblindhet samt personer med hörselnedsättning.

Landstinget har i sitt yttrande till DO 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 landstingets rutiner i sin helhet angående tillhandahållande av teckenspråkstolkare speciellt inom vården.

Däremot kan det konstateras utifrån landstingets egen utsago att en del av problemen ligger i vårdgivarens underlåtenhet att boka tolk trots att både vårdtagare och vårdgivare har behov av tolken.

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 landstinget har lämnat in till DO, om att vårdgivare på grund av okunskap om tolkbehoven eller otydlighet i ansvarsfördelningen underlåter att boka tolk, bedömer DO att det föreligger en risk för

diskriminering som har samband med funktionsnedsättning av teckenspråksbehövande. 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 landstinget i sin kommunikation med vårdgivarna i länet tillser att de gällande rutiner angående ansvarsfördelningen för bokning av teckenspråkstolkare samt vem som är betalningsansvarig 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