

**Ärende** GRA 2016/20 **handling** 22  
**Handläggare** Jamal Nijim

Stockholms läns landsting  
Box 17914  
118 95 STOCKHOLM

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

Diskrimineringsombudsmannen (DO) har granskat Stockholms 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 vid tillämpningen av landstingets rutiner för direkt avbokning av tolkuppdrag som har inkommit till tolkcentralen för mer än 24 timmar sedan. 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 tillser att de gällande rutinerna angående ansvarsfördelningen för bokning och betalning av tolkuppdragen följs. DO rekommenderar också att landstinget ser över den delen av sina rutiner som gäller direkt avbokning av tolkuppdrag. 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 landsting. Landstinget 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.

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.

Landstinget har vidare uppgett att Tolkcentralen inom Stockholms läns landsting fungerar sedan 2009 som en förmedling mellan tolkanvändare och de upphandlade tolkbolagen. Tolkcentralen tillämpar fritt val av tolk och tolkbolag.

Under 2015 har landstinget fått 12 447 tolkbeställningar gällande hela kategorin hälso- och sjukvård där ledarhundskurser, rehabilitering och tandvård inkluderats i kategorin. Av dessa beställningar har landstinget kunnat genomföra 9422 uppdrag. Ca 1,5 % av alla dessa beställningar har inte kunnat genomföras på grund av tolkbrist. Resten av beställningarna har landstinget bokat av på grund av att beställningarna har inkommit med mer än 24 timmars varsel. Vid bokningar har läkarbesök alltid en hög prioritet.

Landstinget har i sina avtal med tolkbolagen inkluderat speciella klausuler som ger landstinget en möjlighet att vitesbelägga ett tolkbolag vid bland annat utebliven tolk.

Det händer att tolkbolagen inte kan åta sig uppdrag inom hälso- och sjukvården med hänvisning till att tidpunkten för beställning av uppdraget är kort eller att det råder brist på tolkar. Det händer också att sjukvården låter bli att beställa tolk. Anledningen till detta är att vårdgivaren tror att deras verksamhet kommer att belastas med betalning eller att de kan klara sig utan tolk.

Landstinget 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 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 i vården 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.

Av yttrandet framgår bland annat att systemet är otydligt vad gäller vilken part som ska betala för tolkuppsdragen. Detta i sin tur bidrar till att en del vårdgivare medvetet väljer bort bokning av tolk för att spara pengar. En annan del av problemet ligger i att vårdgivaren tror sig kunna kommunicera med vårdtagaren och därför väljer bort möjligheten till tolk.

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.

DO konstaterar att det på grundval av det underlag som finns i ärendet saknas skäl att ifrågasätta landstingets rutiner angående tillhandahållande av teckenspråkstolkare i sin helhet, speciellt inom vården. Däremot kan det konstateras utifrån landstingets egen utsago att en del av problemen ligger i att vårdgivaren väljer att ibland inte boka tolk på grund av en missuppfattning om

att denne ska betala för tolkuppdraget eller att vårdgivaren bedömer att man kan kommunicera med vårdtagaren utan tolk. DO konstaterar också att en stor del av tolkuppdragen avbokas direkt för att de har inkommit till tolkcentralen för mer än 24 timmar sedan. Följden av denna rutin blir att de teckenspråksbehövande inte får någon tolk.

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 en 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 teckenspråkstolk samt vem som är betalningsansvarig tillämpas. DO förutsätter även att landstinget ser över den delen av sina rutiner som gäller direkt avbokning av tolkuppdrag, vilket kan bidra till att risken för diskriminering minskar.

## Beslut

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