

Riktlinjer för prioriteringar inom tolkverksamhet

Specialitetsråd Funktionshinder, arbetsgrupp teckenspråk-
/skrivtolkning

Anette Sandberg, enhetschef Region Sörmland och Annika Lindblom, enhetschef Region
Västmanland

Innehållsförteckning

1. Bakgrund	3
2. Prioriteringsgrunder.....	3
3. Prioriteringsordning	4
3.1 Prioriteringsnivåer	4
3.2 Övrigt.....	4
3.3 Exempel på uppdrag inom prioriteringsnivåerna	4
3.4 Viktiga underlagsuppgifter för prioritering	6
4. Uppdrag som inte kan utföras (bristade uppdrag).....	6
5. Referenser	7

1. Bakgrund

Regionen ska enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL 2017:30 kap.8 7§)¹ erbjuda tolktjänst för vardagstolkning till barndomsdöva, personer med dövblindhet, vuxendöva och hörselskadade som är bosatta inom regionen, eller stadigvarande vistas där. I respektive Region är det Tolkcentralen/Tolkenheten som har ansvaret för att utföra uppdraget.

Vardagstolkning omfattar tolktjänst i olika situationer i vardagslivet och tjänsten är kostnadsfri för målgruppen. Regionerna har betalningsansvaret för vardagstolkning om ingen annan lagstiftning, författning eller princip säger något annat.

Vardagstolkning kan innebära besök inom hälso- och sjukvård, aktiviteter på fritiden och i sociala sammanhang. Inom arbetslivet kan det t ex. innebära grundläggande tolktjänster såsom information, introduktion, medarbetarsamtal och fackliga möten. Andra arbetsplatsrelaterade tolkuppsdrag, till exempel fortbildning inom ett företag eller då arbetstagaren ska utföra sitt arbete, är arbetsgivarens och/eller Arbetsförmedlingens ansvar. Vardagstolkning innefattar även besök och ärenden vid olika myndigheter².

Huvudinriktningen för regionens tolkverksamhet är att bidra till individens möjligheter till delaktighet i samhället, genom att personer i behov av tolk ska få sina grundläggande behov av vardagstolkning tillgodosedd.

2. Prioriteringsgrunder

Vid de tillfällen då tolkverksamheten inte kan åta sig alla beställda uppdrag, görs en prioritering som utgår från tolkuppsdragets angelägenhetsgrad i förhållande till individens behov, grundat på den information som lämnats vid beställningen. Prioriteringsordningen följer den av Riksdagen beslutade etiska plattformen för prioriteringar i vården³ som består av:

- Människovärdesprincipen: alla människors lika värde och samma rätt oberoende av personliga egenskaper och funktioner i samhället
- Behovs-/solidaritetsprincipen: resurser satsas på områden där behoven är störst
- Kostnadseffektivitetsprincipen: rimlig relation mellan kostnader och nytta av insatsen

FN:s Barnkonvention⁴ och konvention om Mänskliga rättigheter för personer med funktionsnedsättning⁵ är andra viktiga dokument som ligger till grund vid beslut om prioriteringsordning. Regionerna har antagit en policy kring FN:s barnkonvention, där man bland annat beskriver vad barnets rätt till likvärdiga villkor och barnets rätt till liv och utveckling innebär för regionerna, samt att barnets bästa ska beaktas vid alla beslut. Det kan i

¹ Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)

² Proposition. 1992/93:159. Bilaga 1.

³ Socialstyrelsen, Etisk plattform för prioriteringar i vården

⁴ Barnkonventionen, FN:s konvention om barnets rättigheter

⁵ DS 2008:23 FN: s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Socialdepartementet

det enskilda fallet innebära att ett barns behov av tolk vid en viss aktivitet bedöms ha en högre prioriteringsgrad än motsvarande aktivitet för en vuxen.

Genom överenskommelse mellan regionernas tolkcentraler/tolkenheter ska prioriteringsordningen i den region där tolktjänsten ska utföras gälla, gäller även om tolkanvändaren inte är skriven i den regionen.

Regionens beslut att avslå en begäran om tolkservice kan inte överklagas, men det finns möjlighet att anmäla klagomål på utförd eller utebliven vardagstolkning till Regionens patientnämnd. Patientnämndens verksamhet regleras genom lagen om patientnämndsverksamhet m.m. (SFS 1998:1656)⁶ Nämnden kan dock inte överpröva eller ändra ett beslut om vardagstolkning.

3. Prioriteringsordning

Vald prioriteringsordning delar in tolkuppdragen i tre nivåer, där prioriteringsnivå 1 är högst prioriterad. Inom respektive nivå kan vid behov en rangordning utifrån beställningsdatum behöva göras.

3.1 Prioriteringsnivåer

1. Då tolkbrist föreligger ges akuta uppdrag alltid företräde. För att kunna säkra tillgång till tolk även för andra ärenden inom prioriteringsnivån gäller att beställningen ska göras så snart behovet är känt. (För exempel på ärenden inom prioriteringsnivå 1, se tabell 1, sid. 5)
2. Uppdragen rangordnas utifrån beställningsdatum. För att i möjligaste mån säkra tillgången till tolk ska beställning göras så snart behovet är känt. (För exempel på ärenden inom prioriteringsnivå 2 se tabell 2, sid. 5)
3. Uppdragen prioriteras utifrån rådande resurser och frekvens. Likvärdiga uppdrag rangordnas efter beställningsdatum. (För exempel på ärenden inom prioriteringsnivå 3 se tabell 3, sid. 6)

3.2 Övrigt

Uppdrag som innebär tolkservice utanför Sveriges gränser prövas individuellt, se respektive regions delegationsordning.

3.3 Exempel på uppdrag inom prioriteringsnivåerna

Exemplen i tabellerna har ingen inbördes rangordning inom respektive prioriteringsnivå.

⁶ SFS 1998:1656 Lag om patientnämndsverksamhet m.m. Socialdepartementet

Tabell 1
Exempel på uppdrag inom prioriteringsnivå 1

Uppdragstyp	Exempel
Akuta myndighetskontakter	Ärenden av akut karaktär inom socialtjänst, rättsväsende eller annan myndighet.
Akuta ärenden	Andra akuta situationer av allvarlig karaktär t ex. vattenläcka i bostaden.
Arbete	Ärenden som är avgörande för individens försörjning.
Bankbesök	Situationer som väsentligt berör den personliga ekonomin t.ex. stöld, spärrende av bankkort etc.
Oåterkalleliga uppdrag	Uppdrag kopplade till de grundläggande händelserna i livet eller för individen i behov av tolk viktiga situationer som inte återkommer t ex dop, bröllop, begravning, disputation, examination etc.
Sjukvårdande insatser	Tolkning i situationer med risk för liv och hälsa.
Skola	Samtal med skolpersonal utifrån akuta händelser rörande eleven.

Tabell 2
Exempel på uppdrag inom prioriteringsnivå 2

Uppdragstyp	Exempel
Arbete	Arbetsplatsmöten, medarbetarsamtal, fackliga möten, konferenser, kontakter med arbetsmarknaden mm
Myndighetskontakter	Besök/kontakter med olika myndigheter som är planerade t ex domstol, polis, socialtjänst, familjerådgivning, arbetsförmedling, försäkringskassa etc.
Rikstäckande evenemang "Fritidstolkning"	Deltagare från stora delar av landet t.ex. Dövas dag, Pridefestival, kulturdagar, dövidrotts-arrangemang.
Sjukvårdande insatser	Planerade besök inom hälso- och sjukvården, som kan ombokas.

Skola	Föräldramöten, planerade samtal med lärare
Uppdrag förtroendevalda	Styrelsemöten, brukarråd, m.m. Politiska uppdrag.

Tabell 3
Exempel på uppdrag inom prioriteringsnivå 3

Uppdragstyp	Exempel
Övriga uppdrag	Aktiviteter inom intresseorganisationer
	Familjemiddagar
	Friskvård (t.ex. massage och fotvård)
	Fritidsaktiviteter
	Föreningsmöten
	Gudstjänster, kyrkliga möten
	Idrott
	Lägerverksamhet
	Studiecirklar/kurser

3.4 Viktiga underlagsuppgifter för prioritering

Vid beställning av tolk är det viktigt att följande uppgifter lämnas in vid beställningstillfället då dessa är underlagsuppgifter både för prioritering och kostnadsansvar.

- Tolkmätod (teckenspråks-, dövblind- eller vuxendövtolkning).
- Datum och tid samt tidsåtgång.
- Adress där tolkuppdraget skall äga rum (plats, ort, lokal etc.).
- Tolkanvändarens namn och personnummer.
- Typ av tolkuppdrag (läkarbesök, personalmöte etc.).
- Vilka övriga deltagare som tolkningen ska ske emellan, samt antal deltagare totalt.
- Övrig information av vikt (tex. Önskemål, material eller annat underlag att ta del av etc.).

4. Uppdrag som inte kan utföras (bristade uppdrag)

De uppdrag som inte kan utföras, efter att de har hanterats och bedömts utifrån riktlinjerna för prioriteringar ovan, beror i huvudsak på att verksamheten samlade resurser är maximalt utnyttjade och inte fullt ut tillräckliga.

Tolkanvändare ska så snart som möjligt få besked om att uppdraget inte kommer att kunna utföras. Inställda uppdrag på kort varsel kan uppstå på grund av sjukdom i personalgruppen eller att akuta ärenden av hög prioritet måste ges företräde.

Vid uppdrag som inte kan utföras utgår ingen ersättning till tolkanvändaren eller beställare.

5. Referenser

Barnkonventionen, FN:s konvention om barnets rättigheter, UNICEF.

DS 2008:23 FN: s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Socialdepartementet, Regeringskansliet.

Proposition. 1192/93:159, Bilaga 1.

SFS 2017:30 Hälso- och sjukvårdslagen. Socialdepartementet, Riksdagen.

SFS 1998:1656 Lag om patientnämndsverksamhet m.m. Socialdepartementet, Riksdagen.

Socialstyrelsen, Etisk plattform för prioriteringar i vården.