Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-09-11 Patientnämnden Ärendeförteckning

Skrivelse **Habilitering** V1906-03395	Anna Arengård	Felaktiga uppgifter på hemsida En kvinna påpekar att det förekommer felaktig information på en tolkförmedlings hemsida. Tolkförmedlingen förmedlar bland annat skrivtolkning.
Kommunikation Information		Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framkommer att de tagit kontakt med bolaget som nu ska förtydliga på sin hemsida så att ingen osäkerhet behöver råda. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Tolk		
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1905-02913	Anna Arengård	Nekad dövblindtolkning till fritidsaktivitet En dövblind kvinna ansökte om tolkning inför en träningsvecka utomlands. Veckan skulle innehålla föreläsningar och olika träningsformer. Då man bedömde att detta var en semestervecka fick kvinnan avslag på dövblindtolk. Kvinnan anser att hon blir isolerad från samhället och inte ges möjlighet till interaktion på samma sätt som seende och hörande personer.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Tolk		
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1905-02915	Anna Arengård	Dövblinda fick avslag på teckenspråkstolkning En förening för dövblinda personer nekades tolkning vid ett flertal tillfällen till fritidsaktiviteter. Vid två tillfällen anordnades cafébesök och vid två tillfällen arrangerades vandring, men vid samtliga tillfällen gav avslag på ansökan om teckenspråkstolkning. Vid ett tillfälle har föreningen meddelats tolkbrist och fick även då ställa in cafébesöket. På grund av avslag om tolkning kunde aktiviteterna inte anordnas, viket drabbade ett flertal medlemmar. Det var ingen föranmälan men mellan 5-20 personer kan delta.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Tolk		

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1905-02996 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Aktivitet fick ställas in då avslag på teckenspråkstolkning gavs En förening fick avslag på teckenspråkstolkning till en fritidsaktivitet med besök på Skansen. Tio vuxna och 5 barn skulle ha deltagit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1905-03152 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekad teckenspråkstolkning En döv kvinna bokade ett möte med en jurist och beställde en teckenspråkstolk för tolkning. Ett par dagar före tillfället fick kvinnan veta att det inte fanns någon tolk att tillgå. Tolkcentralen hade tagit kontakt med samtliga tolkbolag utan resultat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1905-03155 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekad teckenspråkstolkning En döv kvinna fick ingen tolk till ett besök hos sjukgymnast. Kvinnan fick information om att Tolkcentralen kontaktat alla bolag men att det inte fanns någon tolk att tillgå vid den efterfrågade tidpunkten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1905-02651 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekad tolk till sjukvårdsbesök En döv kvinna hade ett återbesök hos en sjukgymnast och efterfrågade en teckenspråkstolk till tillfället. Tolkcentralen meddelade kvinnan att de sökt tolk hos samtliga tolkbolag, men att det inte fanns någon ledig tolk. De hänvisar därmed till tolkbrist. Kvinnan fick genomföra sjukvårdsbesöket genom att sjukgymnast och patient skrev på lappar, men kommunikationen blev bristfällig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Habilitering** V1905-02893 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekade teckenspråkstolkning till sjukvårdsbesök Ett par, två döva vuxna, hade bokat var sin men efterföljande besökstid inom sjukvården. Anhörig hade bokat teckenspråkstolkning till båda besöken. Tolkcentralen lyckades dock inte finna tolkar som kunde ställa upp. Olyckligt nog kom beskedet samma dag som besöken skulle äga rum. Detta innebar att det var för kort varsel för avbokning och de fick betala var sin avgift för uteblivna besök. Anmälaren påpekar att sjukvårdsbesök ska vara högt prioriterade för tolkning och gå före andra beställningar. Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer besvikelsen över att föräldrarna inte fick information om tolkbrist i ett tidigare skede. De hade då gets möjlighet att omboka besökstiderna, dels för att slippa en straffavgift och dels för att ge Tolkcentralen längre tid att finna tolkar. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1905-02916 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Utebliven teckenspråkstolkning En döv kvinna har nekats teckenspråkstolkning, vid två tillfällen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1905-03023 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	En kvinna fick på grund av Tolkcentralens ekonomi inte teckenspråkstolk till en fritidsaktivitet En förening för döva skickade in en anmälan för en person som vid ett tillfälle i slutet av 2018 nekats tolk till en fritidsaktivitet. Orsaken var att Tolkcentralen på grund av ekonomiska skäl inte kunde erbjuda tolk. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt föreningen att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt föreningen välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

Epost		En flicka kunde på grund av Tolkcentralens ekonomi inte få teckenspråkstolk
Habilitering		En förening för döva skickade in en anmälan för en person som vid tre tillfällen i slutet av 2018 nekats tolk till fritidsaktiviteter. Orsaken var att Tolkcentralen på grund av ekonomiska skäl inte kunde erbjuda tolk.
V1905-03039	Johan Karlsson	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Förvaltningen skrev åt föreningen att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt föreningen välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning:		
Tolk		

Epost		Pojke fick på grund av Tolkcentralens ekonomi inte teckenspråkstolk till en fritidsaktivitet
Habilitering		En förening för döva skickade in en anmälan för en person som vid tre tillfällen i slutet av 2018 nekats tolk vid fritidsaktiviteter. Orsaken var att Tolkcentralen på grund av ekonomiska skäl inte kunde erbjuda tolk.
V1905-03040	Johan Karlsson	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Förvaltningen skrev åt föreningen att den är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som bifogades för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade att klagomålet registrerats vid förvaltningen och den som anmält åt föreningen välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning:		
Tolk		

Epost		På grund av tolkbrist fick barnen ingen teckenspråkstolk
Habilitering		Föräldrar åt döva barn anmäler att teckenspråkstolkning uteblivit vid ett antal tillfällen på grund av tolkbrist.
V1905-03102	Johan Karlsson	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälarna önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Tolk		

Epost **Habilitering** V1905-03153 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Johan Karlsson	Fick på grund av tolkbrist inte teckenspråkstolk till ett psykologsamtal En kvinna anmäler att hon på grund av tolkbrist inte fick teckenspråkstolk till ett psykologsamtal. Tolkcentralen hade försökt få till stånd en tolk genom att kontakta alla tolkbolag man tecknat avtal med. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1906-03703 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Nekad skrivtolkning och sjuk tolk samma dag En döv kvinna har klagomål på att hon inte fick skrivtolkning till två olika aktiviteter samma dag. Först skulle hon på en intervju. Hon bokade tolk i god tid, men fick besked att det inte finns några tolkar lediga. Senare samma dag hade hon ett frisörbesök. Tolken som var bokad blev sjuk. Då det inte fanns någon ersättare fick hon vara utan. Kvinnan anser det oacceptabelt att det inte finns ersättare om en tolk blir sjuk. Det är omöjligt att avboka redan bokade tider då det är svårt att få till nya tillfällen samt att i vissa fall får personen då betala en kostnad för avbokat/uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Habilitering** V1907-03754 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Anna Arengård	Döv kvinna nekad tolkning En döv kvinna har meddelats tolkbrist till en fritidsaktivitet. Varken skrivtolkning eller tolkning med TSS (tecken som stöd) fanns tillgängligt. Kvinnan är ledare av aktiviteten vilket gör att hon inte kan kommunicera med deltagarna. Om något oförutsett skulle inträffa, tex om någon gör sig illa eller blir sjuk, är detta en säkerhetsrisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.