Stockholms läns landsting

Landstingsrådsberedningen

SKRIVELSE
2016-10-05

LS 2016-0268

Landstingsstyrelsen

Motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Föredragande landstingsråd: Anna Starbrink

Ärendebeskrivning

Ulf Landström m.fl. (SD) har till fullmäktige lämnat en motion om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting genom ökad användning av telefon- och videotolkning.

Förslag till beslut

Landstingsrådsberedningen föreslår landstingsstyrelsen föreslå landstingsfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad

Landstingsrådsberedningens motivering

Det är viktigt att tillgodose patientens behov av trygghet i vården. Det innebär bland annat att vården ska anlita tolk när en patient har svårt att ta del av information på svenska inom vården. Språktolkning är numera en strategisk stödfunktion i den vård som meddelas patienten.

Vårdgivare som utför vård på uppdrag av Stockholms läns landsting har möjlighet att boka tolk för samtliga patienter där språket kan vara en barriär för en patientsäker vård.

Det finns olika former av tolktjänster. Telefontolk används i första hand. Kontakttolk är en annan form som innebär att tolken är med i rummet. Det finns även tillgång till expresstolk som innebär telefontolk utan tidsbokning. Expresstolk är en call-centerverksamhet som finns tillgänglig

på tio olika språk. De tolkar som landstinget anlitar arbetar endast med muntlig översättning.

Landstinget betalar tolkkostnaden för de vårdgivare som har avtal med Stockholms läns landsting. Den tolkförmedling som anlitas ska ha också ha avtal med landstinget. År 2013 genomfördes 293 000 besök med tolk inom vården. Kostnaden för språktolkservice år 2016 beräknas till 120 Mkr för primärvården.

Landstinget har kontinuerlig samverkan med vårdgivarna om vilka språk som efterfrågas och vilka behov som finns. Dessutom sker samverkan med tolkförmedlingarna för att säkra tillgången av tolkar inom de efterfrågade språken.

Uppdraget kvalitetssäkras fortlöpande. Det finns även system för fel – och avvikelserapportering. Detta ger även underlag för vilka krav som ska ställas vid nästa upphandling av tolktjänster. Det gäller att fortlöpande följa upp och anpassa utbudet av tolktjänsterna.

Det finns ett digitalt boknings – och uppföljningssystem som kallas tolkportalen. Portalen är ett viktigt verktyg för att öka effektiviseringen av bokningsprocesser, öka tillförlitligheten i systemet samt förbättra avvikelsehanteringen.

Tyvärr sker en underrapportering till systemet. Problem som finns är att språktolkar uteblir eller är försenade till avtalad tolktid. Andra problem är att tolkar har bristande språkkunskaper eller tolkskicklighet. Dessutom kan det ibland upplevas som att tolkarna inte är opartiska eller neutrala.

Inom Stockholms läns landsting är inriktningen att öka tolkning via telefon eller video. Distanstolkning ska vara ett förstahandsalternativ. Det är en nödvändighet då det finns ett begränsat antal tolkar och flera myndigheter konkurrerar om dessa.

Utbildnings- och informationsinsatser görs för att få vårdgivare att i ökad utsträckning använda distanstolkning. Dessutom bedrivs ett arbete för att minska det administrativa arbetet kring fakturahantering och bokning av tolk. Ett särskilt projekt genomförs med syftet är att öka distanstolkning och expresstolkning. Projektet bedrivs genom att använda olika incitament för vårdgivarna med syftet att öka distanstolkningen.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 22 september 2016
Motion 2016:9
Hälso- och sjukvårdsnämndens protokollsutdrag den 30 augusti 2016
Hälso- och sjukvårdsförvaltningens tjänsteutlåtande den 23 juni 2016

Torbjörn Rosdahl

Anna Starbrink

Carl Rydingstam

Landstingsstyrelsens förvaltning
Landstingsdirektörens stab

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-09-22

LS 2016-0268

Handläggare:
Ingela Erneholm

Ankom
Stockholms läns landsting
2016 -09- 22
Dnr LS 2016-0268
Rotel II

Landstingsstyrelsen

Motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Ärendebeskrivning

Ulf Landström m.fl. (SD) har till fullmäktige lämnat en motion om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting genom ökad användning av telefon- och videotolkning.

Beslutsunderlag

Landstingsdirektörens tjänsteutlåtande den 22 september 2016
Motion 2016:9
Hälso- och sjukvårdsnämndens protokollsutdrag den 30 augusti 2016
Hälso- och sjukvårdsförvaltningens tjänsteutlåtande den 23 juni 2016

Förslag till beslut

Landstingsstyrelsen föreslår landstingsfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning
Ulf Landström m.fl. (SD) har lämnat en motion om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting genom ökad användning av telefon- och videotolkning.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen arbetar, genom bland annat utbildningsinsatser och tekniska lösningar, med att öka vårdgivarnas användning av distanstolkning.

Bakgrund
Motionärerna skriver att på grund av tolkbrist och av kostnadsskäl så bör telefon- och videotolkning vara förstahandsalternativ när tolk behövs i vården.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har yttrat sig i ärendet.

Överväganden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen arbetar med att öka vårdgivarnas användning av distanstolkning genom riktade utbildningsinsatser och informationskampanjer samt genom tekniska lösningar som Tolkportalen. Tolkportalen är ett webbaserat instrument för att förenkla bokningsprocessen och öka tillförlitligheten att bokat vårdtillfälle blir genomfört. Det ger även hälso- och sjukvårdsförvaltningen underlag för uppföljning.

Det pågår också ett projekt som syftar till att förbättra incitamenten för vårdgivarna att öka användningen av distanstolkning och av tjänsten Expresstolk. Expresstolk är en call-centerverksamhet som hälso- och sjukvårdsförvaltningen utvecklar där tillgång till tolk i talade språk (tio olika språk identifierade genom behovet i länet) finns tillgängligt per telefon utan krav på förbokning.

Mot bakgrund av detta anser förvaltningen att motionen ska anses vara besvarad.

Ekonomiska konsekvenser av beslutet

Beslutet har inga ekonomiska konsekvenser.

Miljökonsekvenser av beslutet

I enlighet med landstingets Miljöpolitiska program 2012-2016 har hänsyn till miljön beaktats och slutsatsen är att det inte är relevant med en miljökonsekvensbedömning i detta ärende.

Anne Rundquist
Tillförordnad landstingsdirektör

Anna Nergårdh
Chefsläkare

Sverigedemokraterna
Trygghet & Tradition

Ankom
Stockholms läns landsting
2016 -02- 16
Dnr LS 2016-0268

Stockholms Läns Landsting **Motion 2016-02-16** 2016:9

Motion av Ulf Landström m.fl. om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Landstinget har för närvarande en mycket stor tillströmning av människor som inte kan prata svenska och i många fall inte heller engelska. De som kommer hit kommer från vitt skilda språkområden. Detta kommer att påverka förutsättningarna för sjukvården. Det förefaller uppenbart att behovet av duktiga tolkar kommer att öka. Detta gäller inte minst inom det statliga området t ex inom asylprövning och rättstolkning. För att förebygga bristen på tolkar krävs effektiviseringar inom främst sjukvården. I samband med upphandlingar bör en kvalitetssäkring ske att det finns tillräckligt antal tolkar och att alla tolkar kan hantera tolkning per telefon och video.

För att kunna ställa rätt diagnoser och utforma en korrekt behandling är läkarna beroende av att kunna samtala med patienterna. Inte minst gäller detta barn och deras föräldrar. I dag sker det ofta genom att tolk tillkallas och bokas in. Det händer att patienten har krav på att tolken ska tillhöra viss religion eller kön.

Vi sverigedemokrater vill att landstinget satsar på telefon och/eller videotolkning. Fördelarna är uppenbara:

- Tolkarna kan jobba effektivare och slipper restider mellan olika uppdrag.
- En telefon/video tolk kan snabbt gripa in, och inställda läkarbesök pga utebliven tolk minimeras.
- Också när det gäller mindre vanliga språk kan en tolk ge service via telefon/video över hela landet.
- Tolkar kan lättare utnyttjas under hela dygnet.

Vi ser en fara i att dagens situation medför att tolkarna inte kommer att räcka till och att kostnaderna kommer att öka markant.

Det är viktigt att föra en ansvarsfull tolkpolitik. Detta vill vi göra och föreslår därför

att

telefon- och videotolkning ska vara förstahandsalternativet i Stockholms läns landstings verksamhet när tolk krävs.

Stockholm den 16 februari 2015

Ulf Landström Per Carlberg Lotta Nordfeldt Monica Tedestam Berglöw

Sverigedemokraterna Stockholms läns landsting
Tel. 08-737 51 11
L-huset Hantverkargatan 45
112 21 Stockholm

PROTOKOLLSUTDRAG 7/2016
§ 176

SAMMANTRÄDESDAG
2016-08-30

Justerat Anna Starbrink (L)
Dag Larsson (S)

Anslagsdatum 2016-08-31

Ankom
Stockholms läns landsting
2016 -09- 01
Dnr LS 2016-0268

§ 176 Yttrande över motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

HSN 2016-0717

Ärendebeskrivning

Landstingsstyrelsen har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting. I motionen föreslår Ulf Landström m. fl. (SD) att telefon- och videotolkning ska vara förstahandsalternativet i Stockholms läns landstings verksamhet när tolk krävs.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-06-23
Motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Yrkanden

Ordförande (L) yrkar bifall till förvaltningens förslag.

Beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att till landstingsstyrelsen överlämna hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande

att omedelbart justera beslutet.

Vid protokollet/rätt avskrivet intygas
Lykke Ask-Harborg

Expedieras:
Akten
Landstingsstyrelsen

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-06-23

HSN 2016-0717

Handläggare:
Razvan State

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2016-08-30, P 23

Ankom
Stockholms läns landsting
2016 -09- 01
Dnr LS 2016-0268

Yttrande över motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Ärendebeskrivning

Landstingsstyrelsen har begärt att hälso- och sjukvårdsnämnden ska yttra sig över motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting. I motionen föreslår Ulf Landström m. fl. (SD) att telefon- och videotolkning ska vara förstahandsalternativet i Stockholms läns landstings verksamhet när tolk krävs.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-06-23
Motion 2016:9 av Ulf Landström m.fl. (SD) om att utveckla och förbättra tolkverksamheten i Stockholms läns landsting

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för folkhälsa och psykiatri.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att till landstingsstyrelsen överlämna hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande som nämndens yttrande

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

Få faktorer är så avgörande för hållbar utveckling och utanförskap som hälsa. Därför är säkerställandet av människors hälsa det tredje målet i Agenda 2030 – globala mål för hållbar utveckling.

Målet för all hälso- och sjukvård är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen enligt 2 § hälso- och sjukvårdslagen. Med god vård avses bland annat att vården ska vara av god kvalitet och tillgodose patienternas behov av trygghet i vården och behandling enligt 2a § hälso- och sjukvårdslagen.

Kraven från hälso- och sjukvårdens organisation, genom etablering av tolktjänst som förvaltningsområde, regleras i ramavtal. Tolktjänst utför en systematisk uppföljning som syftar till kvalitetssäkring av vårduppdraget, hos både vårdgivare som tolkförmedling. Stockholms läns landsting arbetar nu sammanhängande med kvalitetsutveckling och kvalitetsuppföljning av tolktjänst, för att med ökad ackumulerad kunskap kunna revidera kravställningen i nästa upphandling.

Premissen är ett proaktivt arbete istället för reaktivt. Ett nytt ramavtal för kontakttolk har precis tecknats efter flera juridiska överklaganden.

Genom att verkställa sammanhängande kartläggningar med omvärldsbevakning identifierar Stockholms län landsting behovet av tolk i talade språk i länet, speciellt i efterfrågade eller mindre vanliga språk. Sverigedemokraternas behovsbeskrivning och förslag av effektivisering, genom att öka tolkning per telefon eller video, ligger helt i linje med Stockholms läns landstings satsning på ökad kvalitet och tillgänglighet av tolkar i talade språk. Stockholms läns landsting utför ett arbete att genom tekniska lösningar som Tolkportalen, riktade utbildningsinsatser och informationskampanjer vägleda vårdgivarna till att öka användningen av distanstolkning. Stockholms län landsting ser även över arbetsprocesserna, både egna interna och hos vårdgivare, i syfte att frigöra tid till kvalitativ vård istället för administrativt arbete kring fakturahantering och bokning av tolk i talade språk.

Ett viktigt verktyg i arbetet med effektivisering är Tolkportalen som är ett webbbaserat instrument vars syfte är att förenkla bokningsprocessen, öka tillförlitligheten att bokat vårdtillfälle blir genomfört samt bidrar till en effektivare avvikelsehantering. Det ger även tolktjänst adekvata underlag för uppföljning med både kvantitativa och kvalitativa indikatorer. En implementering av ersättningsmodul i Tolkportalen, ger tolktjänst ett verktyg för kostnadsuppföljning och är en viktig förbättring som ett av flera mål inom Stockholms läns landsting om att ha en ekonomi i balans.

Sammanfattningsvis är den begränsade tillgången på tolkar i talade språk, som alla myndigheter konkurrerar om, som gör att förslaget om att ha distanstolkning som förstahandsalternativ, redan är en inrättad förutsättning i Stockholms läns landstings mål om att uppnå en jämlik och patientsäker vård. Tolktjänst har ett projekt vars syfte är en incitamentsförändring hos vårdgivarna för en ökning av distanstolkning, men även tjänsten expresstolk. Expresstolk är en call-centerverksamhet som tolktjänst utvecklar där tillgång till tolk i talade språk, i tio olika språk identifierade genom behovet i länet, finns tillgängligt per telefon utan krav på förbokning.

Förslaget kan därmed ses som integrerat i förvaltningens verksamhetsplan inom området tolktjänst med grund i budget för 2016.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Olle Olofsson
Avdelningschef