Region Stockholm

2019-06-13 Patientnämnden Ärendeförteckning

Ärenden avseende Tolkcentralen januari till och med april 2019

Skrivelse **Habilitering** V1901-00421 Kommunikation Information	Tolk kom ej till avtalat möte En dövblind kvinna hade beställt tolkning till ett möte i vården. Tolken skulle komma hem till kvinna en timme innan mötet för att de gemensamt skulle ta sig till vårdgivaren. Tolken hade inte fått denna information, utan tog sig direkt till vårdgivaren. Detta förde med sig att kvinnan länge stod och väntade på tolken som inte kom. När tolken väl fick informationen att hen skulle ha hämtat upp kvinnan, var det för sent. Inget möte blev av. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Habilitering** V1902-01009 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Nekad tolkning till sjukvårdsbesök En döv kvinna hade en bokad tid på specialistmottagning på akutsjukhus. Kvinnan var ute i god tid och bokade skrivtolkning till besöket. Tolken blev tyvärr sjuk varpå tolkningen avbokades. Kvinnan fick gå på besöket utan att kunna kommunicera på ett adekvat sätt. Kvinnan påpekar att tolkcentralen ska omprioritera inbokade tolkningar och fördela en tolk på sjukvårdsuppdrag då detta är prioriterat framför andra uppdrag. Om alla tolkar hade prioriterade uppdrag denna dag och därmed inte gick att omdirigera, är det oacceptabel planering. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att Tolkcentralen kan använda tolkar från närliggande tolkcentraler i högt prioriterade ärenden. Så som i detta fall. Tyvärr hade tolkcentralerna i Uppsala och Eskilstuna inte lediga tolkar att tillgå. Tolkcentralen beklagar att tolkningen inte gick att lösa. Omdirigering kan ske vid akuta besök i vården som för patienten inte går att omboka. Ärendet avslutas med anmälarens synpunkter till Tolkcentralen.
Skrivelse **Habilitering** V1903-01770 Kommunikation Information	Nekad ett visst tolkbolag En döv kvinna har förmedlat till Tolkcentralen om att hon inte vill ha en specifik tolk. Anmälaren vill helst inte att tolkbolaget som tolken arbetar för anlitas alls, då berörd tolk då kan få kännedom om var kvinnan befinner sig i samhället. Av denna anledning önskar hon att ett annat bolag anlitas. Ändå användes det första bolaget och anmälaren vill veta varför. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Tolkcentralen återkom inte med besked
Habilitering V1904-02047 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	En döv kvinna som skulle hålla i en vandring med andra deltagare, ansökte om tolkning med TSS (tolkning som stöd). Då det inte fanns någon ledig tolk för TSS efterfrågade kvinnan en teckenspråkstolk istället. Detta fick hon aldrig svar på från Tolkcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Tolkning kunde inte tillhandahållas för fritidsaktivitet
Habilitering V1904-02375 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till fyra fritidsaktivitetstillfällen i början av året. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse	Tolkning kunde på grund av ekonomiska skäl inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet
Habilitering V1904-02377 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en fritidsaktivitet vid ett tillfälle i slutet av 2018. Skälet var att Tolkcentralen hade brist på medel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02379 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning kunde på grund av ekonomiska skäl inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en fritidsaktivitet vid ett tillfälle i slutet av 2018. Skälet var att Tolkcentralen hade slut på pengar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02380 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning kunde inte tillhandahållas för fritidsaktiviteter vid tre tillfällen En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till fritidsaktiviteter vid tre tillfällen. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02381 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning kunde på grund av tolkbrist inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte blev beviljad tolkning till en fritidsaktivitet i form av simskola i början av året. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02384 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning kunde inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolk till ett tillfälle då hon skulle på simskola. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02386 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning kunde inte tillhandahållas för en fritidsaktivitet En kvinna anmäler att hon inte fick någon teckenspråkstolk till sin simskola vid ett tillfälle. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02387 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	På grund av tolkbrist fick kvinnan ingen tolk vid ett museibesök En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning som hon begärt till ett besök på ett museum. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02389 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolken kom inte till det inbokade läkarbesöket En kvinna hade beviljats teckenspråkstolkning för ett läkarbesök. Tolken kom dock inte då Tolkcentralen ska ha slarvat med beställningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02390 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	På grund av tolkbrist fick kvinnan inte tolk till sin yogaklass En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till sin yogaträning. Skälet var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1904-02391 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Teckenspråkstolkning kunde inte tillhandahållas En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till ett besök på en föreningsstämma. Kvinnan anmäler att orsaken var att Tolkcentralen missat hennes beställning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Habilitering** V1904-02392 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkning beviljades inte på grund av tolkbrist En kvinna anmäler att hon inte fick någon tolkning till en två dagar lång konferens. Orsaken var tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon har möjlighet att begära att patientnämnden begär ett svar från Tolkcentralen gällande den uteblivna tolkningen. Då hon trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Habilitering** V1905-02627 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Nekades tolkning som skulle ske vid ett sjukhusbesök i annat län En man hade ansökt om teckenspråkstolkning till ett sjukhusbesök i Norrbotten hos sin sjuka mamma. Tolkcentralen hade kontaktat tolkcentralerna i Norrbotten och Västerbotten men på grund av tolkbrist kunde någon tolkning inte ske. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1902-00706 Kommunikation Information	Bristande dialog En döv kvinna hade bokat skrivtolk till en föreläsning. Dagen innan fick hon besked från Tolkcentralen att tolken var sjuk, men att tolken blivit ersatt med en annan. På natten blev dessutom kvinnan sjuk och avbokade tolkningen helt. På morgonen bekräftades detta av Tolkcentralen i ett e-postmeddelande. På kvällen, när föreläsningen skulle äga rum, fick kvinnan ett meddelande från tolken som undrade vart hon var. Tolkförmedlingen hade således inte nåtts av avbokningen. Kvinnan ställer sig även frågande till att det var den sjuke tolken som kontaktade henne. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att tolkcentralen blandade ihop vilken av tolkarna som var sjuk och att patienten därav fick fel namn. Patienten meddelade att hon själv blivit sjuk vilket också noterades i bokningssystemet. I patientens fall måste det dock hanteras manuellt, vilket berörd handläggare hade missat. Detta ledde till att tolkbolaget aldrig nåddes av avbokningen. Tolkcentralen har kontaktat tolkbolaget och förklarat var i felaktigheten låg. Tolkcentralen beklagar avslutningsvis att de hanterat ärendet felaktigt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1904-02179 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Fick på grund av tolkbrist inte teckenspråkstolk till ett arbetsplatsmöte En kvinna anmäler att hon på grund av tolkbrist inte fick teckenspråkstolk till ett arbetsplatsmöte. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1904-02481 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Tolkbrist till fritidsaktiviteter vid tre tillfällen En kvinna anmäler att det vid tre tillfällen inträffat tolkbrist. Hon behövde tolk till sin ridskola. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost	Nekades dövblindtolkning
Habilitering V1901-00359	Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för en handfull personer som vid olika tillfällen under sista kvartalet 2018 nekats tolk vid fritidsaktiviteter.
Kommunikation Information	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet 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 förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning: Tolk	

Epost	En stor grupp personer nekades dövblindtolk till en julfest
Habilitering V1901-00361	Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för 32 medlemmar som på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation under slutet av 2018 nekats tolkning som skulle ske vid en julfest.
Kommunikation Information	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet 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 förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning: Tolk	

Epost	Fyra personer nekades dövblindtolkning vid en fritidsaktivitet
Habilitering V1901-00362	Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för fyra personer som vid ett tillfälle i december 2018 på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation nekats tolk vid en fritidsaktivitet.
Kommunikation Information	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet 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 förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning: Tolk	

Epost	Ett förbund för dövblinda anmäler för 18 medlemmar att vardagstolkning nekats
Habilitering V1901-00363	Ett förbund för dövblinda skickade in en gruppanmälan för 18 medlemmar som på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation under slutet av 2018 nekats dövblindtolkning som skulle ske vid en pubafton.
Kommunikation Information	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt förbundet 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 förbundet välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Bevakning: Tolk	

Epost **Habilitering** V1901-00680 Kommunikation Information	Nekad teckenspråkstolkning till fritidsaktivitet En döv man hade träning vid några tillfällen och en match inbokad och beställde därav teckenspråkstolkning. Detta nekades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1903-01815 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Barn nekad teckenspråkstolkning till fotbollsskola Tre döva barn fick inte teckenspråkstolk till fotbollsskola vid kommande tillfälle, på grund av tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1904-01967 Kommunikation Information Bevakning: Diskriminering funktionshinder Tolk	Nekad teckenspråkstolkning till föräldramöte Föräldrarna till en tonåring blev nekade teckenspråkstolkning till ett föräldramöte gällande barnets konfirmationsresa. Resan ska gå utomlands. Tolkcentralen uppger tolkbrist. Dottern fick gå själv på mötet, vilket hon upplevde ensamt när de andra hade sina föräldrar med. Föräldrarna fick ingen information om resan så som det var tänkt. Förtroendet från tolkanvändarna saknas när de upplever sig exkluderade från samhället på grund av bristande resurser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1904-02157 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Fick inte teckenspråkstolk till fritidsaktiviteter vid ett par tillfällen En kvinna anmäler att hon på grund av tolkbrist inte kunde få teckenspråkstolk vid ett antal tillfällen då hon skulle på fritidsaktiviteter. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Habilitering** V1904-02262 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Nekad tolkning En kvinna klagar på att hon meddelats tolkbrist, till en fritidsaktivitet en söndag, när hon bett om tolkning med tecken som stöd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1904-02524 Kommunikation Information Bevakning: Tolk	Teckenspråkstolk kom ej till bokat möte En döv man hade till ett viktigt möte i vården beställt teckenspråkstolkning. Han hade fått klartecken att tolk skulle närvara men ingen tolk kom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information ges om Tolkportalen. Ärandet avslutas.