

### Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje beslutar att skrivelsen ska anses vara besvarad.

Ann-Sophie Holgersson  
Förbundsdirektör

### Sammanfattning

Britt-Mari Canhasi (SD) har den 5 februari 2024 till direktionen för Kommunalförbundet sjukvård och omsorg i Norrtälje (KSON) inkommit med fråga angående tolkar. Direktionen beslutade 2024-02-15 § 23 att remittera frågan till förvaltningen för besvarande vid kommande sammanträde. Tolk tjänster erbjuds för vårdgivarna i de regionfinansierad avtalen via Region Stockholm och för förvaltningen via Norrtälje kommun. Rätten till tolk är reglerad i lagstiftning och används för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt samt vara delaktig i sin vård och få korrekt information. Förvaltningens bedömning är att bokning och tillgång till tolkar fungerar väl. Tolkning via telefon och video finns tillgängligt och används frekvent. Förbättringsområden kopplat till tolktjänster via Norrtälje kommun är information inför nya upphandlingar och vid byte av utförare. Förvaltningen gör bedömningen att språkappar inte uppfyller de krav som gäller vid tolkning hos myndigheter och inom hälso- och sjukvården.

### Beskrivning av ärendet

Britt-Mari Canhasi (SD) har

Förvaltning har fått följande frågor att besvara:

1. Vi skulle vilja veta hur vanligt förekommande det är att bokad tolk inte dyker upp till ett avtalat patientbesök och en ny tid av den anledningen måste bokas av?
2. Vem står för/ersätter kostnaderna för det uteblivna besöket?
3. Hur väl fungerar bokning av tolk och hur ser tillgången till tolk ut?

4. Finns det hos förvaltningen intresse för andra lösningar än personlig tolk, fysisk person via fysiskt möte eller telefon om det skulle visa sig vara en tillräckligt ändamålsenlig lösning (till exempel språkappar)?

5. Har förvaltningen undersökt om det finns språk-appar som skulle kunna testas helt eller delvis?

### **Ekonomiska konsekvenser**

Ärendet har inga ekonomiska konsekvenser

### **Effekter för sammanhållen vård och omsorg**

Ärendet har inga effekter för sammanhållen vård och omsorg

### **Barnperspektiv**

Ärendet påverkar barn och unga genom att det inte anses lämpligt att använda barn, unga eller andra familjemedlemmar som tolkar i möten med myndigheter eller inom hälso- och sjukvården.

### **Förvaltningens synpunkter**

Användningen av tolkning regleras i förvaltningslagen och patientsäkerhetslagen. Tolk ska användas för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt om man inte behärskar svenska eller har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala. Inom hälso- och sjukvården ska patienten göras delaktig genom information som anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar.

Vårdgivare inom regionfinansierade verksamheter använder sig av Region Stockholms upphandlade tolktjänster och fakturerar KSON kostnaderna. Avtalet har sanktioner om tolken uteblir, inte svarar eller är försenad. Det är en avvikelse som i förlängningen kan leda till vite. Vårdgivarna har ett direktnummer till tolktjänsten att använda vid dessa tillfällen och annan tolk kan erbjudas.

Förvaltningen använder de tolktjänster som Norrtälje kommun upphandlar. Förvaltningens biståndsavdelningar anser att tillgången till tolk och bokningarna fungerar väl. Utifrån befolkningsstruktur och KSONs verksamhetsområden är det relativt få personer som är i behov av tolkning. Förbättringsområden kopplat till Norrtälje kommuns upphandlade tolktjänster, är bättre information och mer dialog i samband med ny upphandling och byte av utförare.

Förvaltningen kan använda sig av Region Stockholms upphandlade tolktjänster om de bättre motsvarar behovet.

Kraven på tolkning är högt ställda med specifikationer gällande utbildning och auktorisation. Förvaltningen gör bedömning att det i nuläget inte finns språkappar eller liknande som motsvarar dessa krav. Distanstolkning via telefon eller video är alltid ett förstahandsalternativ i Region Stockholms upphandlade tolktjänster.

### **Bilagor**

1. Bilaga 1. Fråga (SD) angående tolkar
2. Bilaga 2 Protokollsutdrag 23-12-15 § 23.

### **Beslut skickas till**

Region Stockholm ([registrator.rlk@regionstockholm.se](mailto:registrator.rlk@regionstockholm.se))

Norrtälje kommun ([kommunstyrelsen@norrtalje.se](mailto:kommunstyrelsen@norrtalje.se))