

Prioriteringsanvisning av tolkuppdrag vid Region Örebro läns Tolkcentral.

Inledning

Den tolkservice som avser tolkning mellan hörande och döva, dövblinda och vuxendöva, regleras i Hälso- och Sjukvårdslagen. Lagen är en skyldighetslag, dvs. att landstinget är skyldiga att ansvara för och organisera tolkservicen och utifrån befintliga resurser tillhandahålla tolkservice. När behovet av tolkservice är större än befintliga tolkresurser uppstår en prioriteringssituation. Verksamheten kan inte sätta ett beställt tolkuppdraget på kö, då utförandet är bundet till den tidpunkt då behovet föreligger. Som en tillämpning och verktyg för Tolkcentralens vardagstolkenhet är denna prioriteringsanvisning framtagen. Den bygger på de värderingar och den etik som finns beskriven i Hälso- och Sjukvårdslagens prioriteringsutredning. (SOU 1995:5)

Etiska principer som ligger till grund för prioriteringen.

- **Människovärdesprincipen:** "Alla människor har samma värde är det samma som att alla människor har samma mänskliga rättigheter och samma rätt att få den respekt och ingen människa i detta avseende är förmer än någon annan."

- **Behovs- eller solidaritetsprincipen:** "Resurserna bör satsas på de områden eller individer där behoven är som störst."

- **Kostnadseffektivitetsprincipen:** "Vid val mellan olika verksamhetsområden eller åtgärder bör man satsa på det som är mest kostnadseffektivt, om allt övriga är lika." -- "Vid val mellan olika verksamhetsområden eller åtgärder bör man eftersträva en rimlig relation mellan kostnader och effekt, mätt i förbättrad hälsa och höjd livskvalitet."

Viktiga underlagsuppgifter vid prioritering

Vid tolkbeställningen gällande vardagstolkning, är följande uppgifter viktiga att lämna vid beställningstillfället då dessa är underlagsuppgifter både för prioriteringen samt kostnadsansvar.

- Tolkmetsod (Teckenspråks-, dövblind- eller vuxendövtolkning)
- Dag och tid samt tidsåtgång
- Adress där tolkuppdraget ska äga rum (Plats/lokal etc.)

- Brukarens namn och personnummer
 - Vilka de övriga deltagarna är som tolkningen ska ske emellan, samt antal deltagare totalt.
 - Typ av tolkuppsdrag (läkarbesök, personalmöte etc.)
- Övriga uppgifter (Ex. önskemål om tolk, manlig/kvinnlig tolk, klädsel etc.)

Prioritering av inkomna tolkbeställningar.

Målsättningen vid prioritering av tolkuppsdragen är att utgå från varje enskild persons behov och upplevelse av vad som är viktigast att ge högst prioritet. På grund av den stora volymen tolkbeställningar sker prioriteringen i huvudsak i ett generalistiskt perspektiv utifrån Hälso- och sjukvårdslagens prioriteringsanvisningar.

Vid samordning av tolkuppsdragen är det en rad faktorer som ska vägas in och tas hänsyn till, vid prioriteringen av tolkuppsdragen. Dit hör brukarnas önskemål av tolk. Tolkarnas kompetens bedöms mot de krav tolkuppsdraget ställer. Om uppdraget kräver två tolkar, behovet av kontinuitet vid vissa återkommande tolkuppsdrag, brukarens integritet utifrån tolkcentralens etiska värdegrunder, om tolkuppsdraget är av akut karaktär etc.

1.Uppdrag som ges högst prioritet.

Akuta tolkuppsdrag utförs dygnet runt årets samtliga dagar. Uppdraget utförs av för ändamålet schemalagd beredskapstolk. Akuta tolkuppsdrag beställs under kontorstid på samma sätt som övriga tolkuppsdrag och på icke kontorstid beställs dom via landstingets växel. Akuta tolkuppsdrag är oftast akuta läkarbesök, men kan även vara akuta besök till annan vårdgivare, sociala myndigheter, polis och rättsväsende.

Kommentar: Akuta tolkuppsdrag avser akut uppkomna situationer av "allvarlig" karaktär, ej på kort varsel uppkomna behov av allmän karaktär. En akut situation behöver ej alltid vara ovan beskrivna, utan en uppkommen vattenläcka med översvämning i det egna boendet eller annan liknade händelse är även det ett akut tolkuppsdrag.

Måsteuppdrag det vill säga händelser som inte återkommer och är oåterkalleliga och som är personligt kopplade till de grundläggande händelserna i livet. Hit hör tolkuppsdrag så som dop, vigsel eller motsvarande, begravningar, etc.

2. Uppdrag som ges hög prioritet.

Tolkuppdrag som ges hög prioritet är de som är kopplade till den personliga situationen och har en direkt betydelse och påverkan på individens hälsa, livssituation, sociala välbefinnande eller individens livssituation ur ett juridiskt perspektiv etc. Dessa situationer kan förekomma i ett flertalet av nedan beskrivna områden.

Sjukvård/vård. Exempelvis besök till läkare, psykolog, sjukgymnast, sjuksköterska, sjukvårdande behandlingar etc.

Myndighetsbesök. Exempelvis domstol, polis, social myndighet/socialtjänst, familjerådgivning, arbetsförmedling, försäkringskassa. etc.

Skola. Exempelvis möten gällande barns skolgång så som klassträffar etc.

Arbetsplats. Exempelvis arbetsplatsträffar, fortbildning inom arbetsplatsen, utvecklingssamtal, etc.

Föreningslivet: Exempelvis brukarföreningarnas egna styrelse, samt medlemsmöten.

Poliskt förtroendemannaskap/arbete: Exempelvis politiskt arbete som fritids eller yrkespolitiker, etc.

3. Uppdrag som ges prioritet

Fritid. Hit hör oftast föreningslivet med inriktning på fritid samt uppdrag så som idrottsutövande, studiecirklar, fritidskurser, övrig kyrklig verksamhet, etc.

Kommentar: Uppdrag inom de ovan beskrivna områdena är svåra att generellt rangordna. Ett tolkuppdrag vid en arbetsplats kan vid de tillfällen som avser uppsägning eller till och med nedläggning ges högsta prioritet. Ett sådant uppdrag kan även bedömas som akut och utföras av jourtolken. (OBS! I de fall då mötet tillkommer på kort varsel, vilket inte sällan är fallet i sådana situationer.)

Tolkuppdragen ovan beskrivna som är av hög prioritet är nästan undantagslöst på dagtid, vardagar. Viktig är även att notera, att sent inkomna tolkbeställningar med hög prioritet kan innebära en omprioritering, så att tidigare inkomna tolkbeställningar med lägre prioritet bristas. De uppdrag som finns inom området fritid är oftast förlagda till kvällar och helger.

Annan ansvarig.

Vissa vardagstolkuppdrag äger inte landstinget ansvaret för, men genom flerårig praxis utför vi dessa uppdrag mot ekonomisk ersättning. Denna praxis har utvecklats då de som har ansvaret ej har anställda tolkar som kan utföra tolkning eller i de fall de har det (Andra landsting.) på grund av det geografiska avståndet.

Dessa uppdrag kallar vi för "annan betalningsansvarig". Dit hör exempelvis myndighetsutövande så som polisutredningar, domstolsärenden och kriminalvård men även övriga myndigheters utövande.

När brukare som är skriven i annat landsting är i behov av tolkservice inom vårt län, utför vi dessa uppdrag med samma prioritering som gällande våra länsinvånare. Skälet till detta är att landstingens tolkcentraler har en sådan överenskommelse med syfte att effektivisera tolkservicen. Effektiviseringen sker genom att på så sätt minimera den tidsåtgång som skulle bli aktuell om respektive tolkcentral skickar egna tolkar till andra landsting.

Bristade uppdrag: De uppdrag som inte kan utföras - efter det att de hanterats och bedömts utifrån prioriteringsanvisningarna ovan - beror i huvudsak på att verksamhetens samlade resurserna är maximalt utnyttjade och inte fullt ut tillräckliga. Besked till brukare/beställare att tolkuppdraget inte kan utföras sker vid tre tillfällen.

1. Dels vid beställningen kan vid vissa tillfällen besked lämnas direkt, dvs. att samtliga tolkresurser är redan uppbokade.
2. Samordning/planering av tolkuppdragen påbörjas ca 1 till 2 veckor innan utförandet. Då omprioriteringar sker under planeringens gång kan besked även lämnas med kortare varsel.
3. På kort varsel, i regel dagen innan, alternativt samma dag. Skälen till inställt uppdrag på kort varsel är två, På grund av sjukdom bland personalen/tolkarna, eller att flera akuta tolkbeställningar inkommer (av naturliga skäl) med kort varsel.

Verksamhetens strävan är att i så god tid som möjligt ge beställare/brukare besked om ev. inställt tolkuppdrag och i de fall där tolkbeställaren/brukaren behöver säkert besked i god tid kan sådan överenskommelse göras. (Detta är oftast tydligt vid konferenser där det finns inbjudna gäster och föreläsare samt kostnader för hyra av konferenslokal etc.)

Magnus Sjögren

Verksamhetschef