

Handläggare:
Thomas Dreber

Uppföljning av språktolktjänster mm

Ärendet

Hälso- och sjukvårdsnämnden har i tjänsteutlåtande HSN 2007-04-24 uppdragit åt förvaltningen att hålla nämnden informerad om den aktuella språktolksituationen. Vidare har landstingsrevisorerna i sitt löpande granskningsarbete år 2007 bland annat pekat på brister kring avrop av språktolktjänster. SLL-Upphandling är avtalsägare med vilken förvaltningen samarbetat kring språktolktjänster. Avtalsägaren har upprättat en uppföljningsrapport rörande språktolkverksamheten.

I detta ärende redovisas bland annat avtalsägarens uppföljningsrapport bilaga 1 och behovet av revidering och modernisering av gällande tolkpolicy från år 1994, samt en jämförelse av ersättningsnivåer för tolktjänster i Stockholms län, bilaga 4. Vidare redovisas möjliga handlingsvägar för nytt avtalsförhållande i och med ramavtalets upphörande 2009-08-31. I ett kommande beslut om nytt avtalsförhållande betonas också vikten av dels införande av elektronisk beställningsportal, dels uppmuntra telefontolkning framför kontakttolkning. Utvecklingskostnaden för beställningsportal beräknas uppgå till ca 800 tkr.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

- att* godkänna den uppföljning av språktolkverksamheten som redovisas i detta ärende inklusive avtalsägarens rapport
- att* förvaltningen ges i uppdrag att återkomma till nämnden med förslag på upphandlingsmodell och uppdragsbeskrivning för upphandling av språktolktjänster

Förvaltningens synpunkter

Bakgrund

Den senaste upphandlingen av språktolktjänster genomfördes år 2006. Upphandlingen resulterade i ett avtal giltigt mellan 2006-09-01 – 2009-

Bilagor

- 1 SLL-Upphandling Rapport språktolkavtalet
- 2 Skrivelse namngiven språktolk
- 3 tolkpolicy beslutad i HSN 1994-02-22
- 4 Ersättningar, jämförelse mellan huvudmän

08-31 med möjlighet till förlängning med upp till två år. Den genomfördes i form av en så kallad samordnad upphandling med SLL-Upphandling som avtalsägare. Fem avtal tecknades varav ett avtal sagts upp till följd av konkurs. Tjänsten avropas vid behov av landstinget i sin helhet. HSN-f ersätter för språktolktjänster utförda i öppen hälso- och sjukvård.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har i tjänsteutlåtande HSN 2007-04-24 p 18 uppdragit åt förvaltningen att hålla nämnden informerad om den aktuella språktolksituationen i länet. Landstingsrevisorerna har vidare i sitt löpande granskningsarbete år 2007 bland annat pekat på brister kring avrop och rekvisition av språktolktjänster.

I frågor kring länets språktolksituation har förvaltningen löpande samarbetat med avtalsägaren SLL-Upphandling. Bland annat genomfördes en uppföljning/besök hos avtalade språktolkförmedlingar under hösten 2007. Vidare har gemensamma rutiner kring avvikelshantering upprättats. Avtalsägaren har uppdraget att inkomma med en uppföljningsrapport. En genomgång har skett hos tre språktolkförmedlingar om kontroll av fakturarutiner. En rutin har skapats för avrop av namngiven språktolk enligt särskild procedur, om avtalade språktolkförmedlingar inte kan förmedla den namngivna språktolken. Enligt HSN´s principbeslut om vårdval har frågan också prövats om tolktjänster kan inrymmas i ett vårdvalssystem.

Aktuellt läge

- Avtalsägarens uppföljningsrapport

Avtalsägaren har i en rapport, bilaga 1 redovisat en lägesbeskrivning, bland annat om avvikelser, jämförelse med annat landsting samt en rekommendation om fortsatt arbete/inriktning. Avtalsägaren konstaterar att bristen på språktolkar är ett kvarstående problem, samtidigt som efterfrågan på språktolkar ökat. Om ökningstakten i behovet förblir oförändrat högt, samtidigt med att tillgången på antalet auktoriserade språktolkar antas vara i stort sätt konstant, kan detta medföra en risk för att en relativt lägre andel av uppdragen i framtiden kommer att utföras av auktoriserade/sjukvårdsauktorerade språktolkar. Vidare framgår att avvikelserapporter via den av landstinget sedan februari 2008 upprättade gemensamma rutinen, omfattar hittills 422 registrerade avvikelser. Därav har 40 föranlett viten. Avvikelser har förevarit även före februari månad 2008, men dessa har varit i ostrukturerad form.

- Namngiven språktolk

I syfte att förbättra tillgängligheten till sjukvårdsauktorerade tolkar har en ny rutin utarbetats under hösten 2008. Språktolkar skall normalt rekvireras från de upphandlade språktolkförmedlingarna. En tydlig beställning i önskemålet om språktolk innebär större chans att patient och vårdgivare blir nöjd med utförd tjänst. Bland annat kan önskemålet vara en särskild namngiven språktolk. Om denna särskilda namngivna språktolk inte kan förmedlas av de upphandlade språktolkförmedlingarna kan en vårdgivare vända sig till annan icke-upphandlad språktolkförmedling för förmedling av detta tolkuppdrag. Dock krävs ett särskilt förfarande för att kunna rekvirera tolkar från andra än de upphandlade förmedlingarna.

Information om denna möjlighet har riktats särskilt till länets samtliga husläkarmottagningar, MVC/BVC och länets tre flyktingmedicinska enheter (se bilaga 2). Detta särskilda förfarande har också presenterats för samtliga länets vårdgivare genom information i HSN-Nytt i oktober 2008.

- Tolkipolicy

Språktolkens uppgift är att möjliggöra kommunikation mellan personer som inte talar samma språk. I en språktolks yrkeskodex ingår att denna/e skall i ett tolkuppdrag, förhålla sig neutral i de frågor som tolkningen berör. Språktolken får i en tolksituatiOn varken utföra någon annan uppgift än att tolka eller företräda någon annan uppfattning under tolkningen. Tolkanvändarna, det vill säga båda parter, patient och vårdgivare, skall mot den bakgrunden kunna förlita sig på språktolkens opartiskhet och oberoende ställning.

Stockholms läns landsting har sedan tidigare en hög andel invånare med utländsk bakgrund, vilket förutsätter tillgång till professionella språktolkar i samband med sjukvårdande insatser. Effekten av besök motverkas annars av dålig förståelse i mötet mellan patient och vårdgivare och därmed Hälsa- och sjukvårdslagens (HSL) mål om en god hälsa på lika villkor för hela befolkningen. Detta medför, oavsett etnicitet, att språktolkar utgör en nödvändig aktör till stöd både för icke svensktalande patienter och behandlande vårdgivare.

Den senast kända och beslutade tolkipolicyn fattades av dåvarande hälsa- och sjukvårdsnämnden i februari 1994, bilaga 3. Denna bör revideras och moderniseras för att återspegla den värdegrund som språktolkning i dag bör innefattas i. Denna bör i sin tur ligga till grund för den språktolkservice som tillhandahålls genom Stockholms läns landsting. Saknas språktolk

eller när språktolk fungerar oprofessionellt, finns uppenbar risk att diagnostik och behandling inte kan genomföras optimalt.

- Ersättningar

Stockholms läns landsting är en betydande aktör inom språktolkbranschen i termer av köpare av dessa tjänster. År 2007 ersattes drygt 181 000 timmar som landstingets olika förvaltningar, bolag, sjukhus och öppenvårdsmottagningar med flera enheter såväl i egen regi som bland privata aktörer med vilka Stockholms läns landsting har avtal med, för genomförda språktolkuppdrag. I normalfallet närvarar språktolk fysiskt, så kallad kontakttolk. Som huvudprincip ersätts kontakttolkar lägst för påbörjad hel timme, därefter per påbörjad halvtimme. Vid telefontolkning utgår ersättning per påbörjad halvtimme, men telefontolkning utgör emellertid en försvinnande liten andel av totalt antal utförda tolktjänsttimmar. Ersättningsvillkoren för språktolktjänst är mot den bakgrunden en viktig parameter i överväganden om att få utförd tjänst genomförd av professionell språktolk. Dåliga eller försämrade villkor kan medföra risk för att de bäst utbildade tolkarna går förlorade till andra yrkesområden.

Förvaltningen har låtit jämföra gällande villkor inom Stockholms läns landsting med andra huvudmän verksamma inom länet, bilaga 4. Av denna jämförelse framgår att:

- * Särskild ersättning för söndag och helgdag utgår i samtliga förekommande avtal.
- * Stockholms läns landsting och Stockholms stad har relativt snarlika avtal, dock har Stockholms stad något lägre ersättningsnivåer.
- * I Domstolsverkets taxa och det senaste avtalet för den statliga sektorn upp-handlat via Rikspolisstyrelsen år 2008 för statsförvaltningen exklusive rättsvårdande myndigheter, utgår ersättning för tidsspillan (exempelvis res-tid). Det är oklart om motsvarande ersättning utgår för Botkyrka tolkför-medling med kommunal taxa.
- * Ersättningsnivåerna enligt Domstolsverkets taxa samt för Botkyrka tolkförmedling utgår med en högre nivå också i avtalet med Rikspolisstyrelsen jämfört med landstingets avtalade nivåer.
- * Ersättningen i snitt under dagtid (då flertalet språktolktjänster utförs) är i stort sett jämförbara mellan SLL och Rikspolisstyrelsen avtalade språktolk-

förmedlingar undantaget ersättningen till Botkyrka tolkförmedling. En annan skillnad ligger i fastställda regler för tidsspillan i Rikspolisstyrelsens avtal. I landstingets avtal finns endast restidstillägg till Norrtälje.

* Rikspolisstyrelsens avtal gäller turordningsregel, innebärande att kontakt med språktolkförmedling måste ovillkorligen tas i turordning. Om önskad tolk inte kan förmedlas eller saknas på språktolkförmedling, får kontakt tas med nästa förmedling i strikt turordning. Regeln, nyligen införd, gäller utan undantag för upphandlade ramavtal enligt LOU (Lagen om offentlig upphandling), något som antas mångfaldsbegränsande på sikt.

Möjliga handlingsvägar för nytt avtalsförhållande

Yrkeskåren språktolkar är genomgående, med något undantag frilans/egenföretagare. Yrkeskåren är dessutom en bristbransch, det vill säga det råder obalans i utbud och efterfrågan, särskilt inom vissa språkgrupper och – områden. Främst av dessa skäl bör kommande uppdragsbeskrivning och avtalsformer formuleras så att de i sig inte motverkar sina egna syften, nämligen efter omständigheterna en rimlig tillgång på språktolkar.

Andra frågeställningar som ytterst berör kvalitet på yrkesutövande språktolk, innefattar begreppet "god tolksed". Varje anlita språktolk bör ha kunskap om förekommande regelverk, en tillägnad yrkeskodex och den praxis som skapas inom tolkområdet bland annat utifrån Kammarkollegiets anvisningar. Krav som bör gälla alla språktolkar oavsett kvalifikationsnivå, från auktoriserade språktolk (ST), auktoriserad tolk (AT) till godkänd tolk (ÖT). Om höga krav ställs på språktolk har detta vidare bäring på uppdrag och kommande avtal samt därmed möjligheter till återväxt i framtida yrkesval som språktolk. Det är mot den bakgrunden rimligt att överväganden om upphandlingsform belyses syftande till att negativa följd effekter minimeras.

Nedan följer tänkbara modeller för anskaffning och tillhandahållande av språktolktjänster.

- Vårdval

Till följd av propositionen och kommande Lag om valfrihetssystem (LOV) saknar denna modell lagligt stöd för anskaffning av språktolkar, bland annat till följd av att patient själv saknar möjlighet till aktivt val av språktolk. Den bärande idén med auktorisationsförfarande och vårdval innebär i korthet att patienten själv väljer önskad vårdgivare. Enligt förvaltningens

mening skulle emellertid regelbok, gemensamma avtalsvillkor och auktorisationsförfarande ha kunnat passa in även för språktolkbranschen, undantaget då patientens fria val av språktolk. Pris- och avtalsvillkor hade kunnat förändras under avtalsperioden, liksom auktorisation underhand av nya och avveckling av befintliga språktolkar/-förmedlingar. Det kunde vidare ha varit möjligt för vårdgivare att välja bland de auktoriserade språktolkarna/-förmedlingarna som hade passat berörd verksamhet bäst.

- Lägsta prisupphandling

Enligt LOU innebär lägsta prisupphandling en utvärderingsmodell där anbudsgivare med lägst pris antas. Visserligen kan alla anbudsgivare klara kvalifikationskraven och antas i denna upphandlingsform, men begränsas av gällande strikta turordningsregel vid ramupphandling. Turordningsregeln innebär att leverantör med lägst pris måste kontaktas först, därefter i turordning om den först kontaktade språktolkförmedlingen inte kan förmedla tolk för beställt språk. Det är förvaltningens bedömning det finns risk för att denna regel enligt LOU på sikt verkar mångfaldsbegränsande. Den negativa effekten kan möjligen till delar lindras av en geografisk områdesindelning mellan leverantörer, men att en lägsta prisupphandling kan verka prispressande, som i sig antas förstärka rådande obalans i utbud och efterfrågan av språktolktjänster.

- Ekonomiskt mest fördelaktiga anbud

Enligt LOU utgör priset en bland flera utvärderingsparametrar, innebärande att anbud med lägst pris inte nödvändigtvis antas. Kvalitet liksom avtalsvillkor är givna i syfte att säkerställa både kvalitet och rimliga villkor. I övrigt kvarstår tidigare invändningar i likhet med en lägsta prisupphandling.

- Kvalitets-/fastpris upphandling

LOU möjliggör en renodlad kvalitetsupphandling. Avtalspris liksom avtalsvillkor är givna i syfte att säkerställa både kvalitet och rimliga villkor. Fokus läggs på anbudsgivarens bedömning av kvalitet och utvärdering av anbud sker i konsensus.

Alla leverantörer antas som klarar uppställd kvalitetsribba genom poängsättning av bedömningsområden vars lägsta och högsta nivåer i förväg har angivits för utvärdering. Strikt turordningsregel gäller oförändrat även för denna upphandlingsmodell, men kompletterat med geografisk områdesin-

delning bland antagna leverantörer antas dess negativa effekter till delar kunna lindras.

- Språktolkförmedling i egen regi

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslöt i tjänsteutlåtande HSN 2008-05-22 p10 om inrättande av en förmedling och samordning av tolkuppdrag för hörselskadade med SLSO/Stockholms läns sjukvårdsområde som huvudman. Det är möjligt att denna förmedlingstjänst i egen regi även skulle kunna innefatta förmedlingstjänst av språktolkar. Emellertid måste förmedlingstjänsten knyta till sig tolkar och/eller tolkföretag genom formell upphandling, då tjänsten undantagslöst utgör en del av LOU. Därmed är denna tjänst i sig mångfaldsbegränsande av upphandlingsresultat och gällande turordningsregler på formellt samma sätt som för ramupphandling, såvida inte språktolkar ges regelrätt anställning.

Det är förvaltningens uppfattning att eventuell språktolkförmedlingsverksamhet i egen regi måste föregås av noggranna överväganden som motverkar eventuella effektivitetsförluster jämfört med dagens modell med privata etablerade språktolkförmedlingar.

- Rekommendation

Det är förvaltningens rekommendation att möjliga handlingsalternativ grundligt utreds i samverkan med avtalsägaren. Förvaltningen återkommer därefter med en redovisning och rekommendation av ett handlingsalternativ.

Förbättringsområden

I ett kommande beslut om nytt avtalsförhållande för språktolktjänster finns tre avgörande frågor som bör beaktas oavsett anskaffnings- och utvärderingsmodell.

- Elektronisk beställningsportal

Landstingsrevisorerna har i sin löpande granskning av intern kontroll för år 2007 pekat på brister i den interna kontrollen vid fakturering av språktolktjänster och det faktum att det idag saknas en sammanhållen elektronisk rutin för beställning/fakturering av språktolkuppdrag. För närvarande sker

beställning av tolkuppdrag genomgående via telefoni/fax som resulterar i påföljande rapporter och följesedlar i pappersformat.

Inom förvaltningen finns en elektronisk beställningsportal i drift för anskaffning av hjälpmedel. Denna portal kan efter anpassning också tillämpas för anskaffning av språktolktjänster. Beräknad kostnad för denna anpassning har för närvarande beräknats till ca 800 kkr vari även ingår rutin för avvikelshantering och leverantörsuppföljning på ett ur verksamhetssynpunkt strukturerat sätt.

- Telefontolkning

Idag utgör telefontolkning en försvinnande liten andel av samtliga språktolkuppdrag. En ökad andel telefontolkning förväntas förbättra både resursutnyttjande och kostnadseffektivitet i och med en motsvarande minskning av andelen kontakttolkar och därmed också en icke obetydlig reduktion av antalet tidsödande resor mellan uppdragen som för närvarande är fallet. En försiktig bedömning antas ca 50 000 tolktimmar av sammanlagt drygt 180 000 timmar (sammantaget antalet tolktimmar SLL 2007) kunna sparas in, oräknat restidvinster. Denna besparing motsvarar ca 9 000 kkr i 2008 års prisnivå.

I en kommande upphandling av språktolkar bör telefontolkning uppmuntras genom förslagsvis införande av bonusmodell.

- Ny tolkpolicy

Beslut om gällande tolkpolicy fattades av HSN i februari 1994. Förvaltningen föreslår att tolkpolicens eventuella brister ses över i syfte att denna återspeglar den värdegrund som språktolkning idag bör innefattas i.

Miljökonsekvenser av beslutet

Oavsett kommande beslut om framtida handlingsalternativ bör landstingsrevisorernas påpekanden om förbättrad intern kontroll vid fakturering av språktolkuppdrag genom utveckling av elektronisk beställningsportal beaktas. De positiva effekterna på miljön antas då medföra att samtliga rekvisitioner och rapporter i pappersformat elimineras, liksom minskad volym restid om en ökning också sker av antalet telefontolkningar.

Catarina Andersson Forsman

Olle Olofsson

2008-07-31

Rapport avseende uppföljning av språktolkavtalet LS 0504- 0608

1. Bakgrund

Stockholms läns landsting har genom LSF/SLL-Upphandling (avtalsägare), för perioden 2006-09-01 - - 2009-08-31 med möjlighet till 2 års förlängning, tecknat ramavtal med fem språktolkförmedlingar. I dag finns fyra förmedlingar kvar då en av dessa försatts i konkurs. Detta påverkar dock inte utbudet av språktolkar då den konkursförsatta förmedlingen under sin aktiva tid förmedlat ytterst få tolkar samt det faktum att de flesta tolkar arbetar som frilans och därmed kan arbeta för vilka/en tolkförmedling de vill.

Språktolkservicen omfattar kontakttolkning alternativt tolkning via telefoni.

Allmänt sett förekommer det tre olika språktolknivåer:

- auktoriserad rätts- och/eller sjukvårdstolk (ST)
- auktoriserad tolk (AT)
- övrig tolk (ÖT) med minst 30 tim introduktionsutbildning i tolketik och tolkmetoder finansierad av respektive tolkförmedling.

Språktolkar är ett yrke, som förutom språkkunskaper måste ha kunskaper, talang och färdigheter i tolkningsteknik, tolketik och terminologi. En professionell språktolk skall arbeta under tystnadsplikt (genom undertecknad förbindelse), vara oberoende (undvika jäv), opartisk (aldrig agera rådgivare). Språktolk får heller inte påskynda en tolksituation för att exempelvis undvika att bli sen till nästa uppdrag. Ett tolksamtal tar längre tid i anspråk än ett normalt samtal utan språktolk.

Språktolken är normalt egenföretagare/frilansare där tolkförmedlingens medverkan omfattar främst administrativ samordning av tolkbeställningar, förmedla tolkar, all administration kopplat till språktolkens lön samt fakturering, men också till delar utbildade och handleda språktolkar, framförallt ÖT-tolkar. Språktolk arbetar normalt inte uteslutande för en språktolkförmedling.

Stockholms läns landsting har hög andel invånare med utländsk bakgrund, vilket förutsätter tillgång till professionella tolkar i samband med sjukvårdsinsatser och omhändertagande. Detta för att tillgodose behovet av en god hälso- och sjukvård på lika villkor enligt gällande hälso- och sjukvårdslag (HSL) oavsett etnicitet.

Tillgången på språktolkar utgör ett strukturellt problem i tillgången på kvalificerade tolkar, särskilt då sjukvårdstolkar. Den formella utbildningen och auktorisationsförfarandet är en statlig angelägenhet och därmed svår att påverka åtminstone på kort sikt. Detta är särskilt påtagligt inom språkområden där det råder obalans mellan utbud och efterfrågan av språktolktjänster. För närvarande är det särskilt kännbart inom vissa språkområden, bland annat arabiska och dess dialekter.

Anskaffning av språktolkar har skett genom konkurrensförfarande och tillämpning av LOU (Lagen om offentlig upphandling) och avtal tecknas med språktolkförmedlingar. I villkoren ingår ersättning till språktolk och förmedlingsavgift och utgår normalt för tjänsterna kontakt- alternativt telefontolkning. Det större flertalet tolktjänster utgörs av enstaka tolktillfällen. Inom vissa delar av länet med hög koncentration av invånare med utländsk bakgrund är emellertid tillgången på tolkresurser en förutsättning för patientarbete och kontakter under en hel arbetsdag. Beställare av tolktjänster inom Stockholms läns landsting utnyttjar telefontolkning marginellt. Detta medför resursbegränsningar i sig då tolk kan behöva ägna en

stor del av sin arbetsdag till oavlönade arbetsresor, något som måste ses som bristande resursutnyttjande. Emellertid lämpar sig inte heller alla tolksituationer för telefontolkning, som till exempel inom asylsjukvård, kris- och traumabearbetning. Tolkning för motsatt kön kan också innebära en barriär vid såväl kontakt som telefontolkning.

2. Problembild – lägesbeskrivning

Av propositionen vad gäller utredning av förbättrad tolkservice Ds 2006:24 framgår det ” Man kan konstatera att det råder obalans mellan tillgången till kvalificerade tolkar och hur många tolkar som efterfrågas.” Situationen avser nationell nivå, men avspeglar även den verklighet som råder inom Stockholms läns landsting i dagsläget. Tillgången på auktoriserade tolkar är en trång sektor.

2.1. Tillgång till tolkar

Tillgången på kvalificerade tolkar kan illustreras med att det i Stockholms län endast finns 317 auktoriserade kontakttolkar i juli 2008. Av dessa är 56 med specialkompetens som sjukvårdstolk och 95 med specialkompetens som rättstolk uppförda på Kammarkollegiets (KK) on-linelist. Antalet auktoriserade kontakttolkar har legat på ungefär samma nivå över de närmaste åren. Det finns heller inte möjlighet till auktorisation i samtliga språk. Att utbilda och auktorisera kontakttolkar är främst en statlig angelägenhet (för mer information se Ds 2006:24).

2.2 Efterfrågan på tolkar

Efterfrågan på kontakttolkar är fortsatt hög inom Stockholms läns landsting, men varierar i takt med förändringarna i världen, antalet asylsökande och annan invandring till landet. Denna situation kommer antagligen att bestå under överskådlig tid. Nedan görs ett försök att ge en bild över behovsutvecklingen inom Stockholms läns landstings avseende kontakttolkar.

År	Timmar totalt*
2003	135 000
2004	140 000
2005	145 000
2006	168 000
2007	181 000

*Det är tolkförmedlingarna som rapporterar in statistik. From 2006-09-01 finns en enhetlig modell för statistikredovisning. Periodiseringsavvikelse kan förekomma varför det kan finnas osäkerhet i redovisningen. 2005 års timmar är ett antagande om att utvecklingen mellan åren 2003-2004 kan antas gälla även för 2004-2005. 2006 års timmar är en prognos utifrån redovisad statistik tertial 3 2006.

Eftersom tillgången på auktoriserade tolkar är relativt statisk över åren och begränsad, blir konsekvensen att ju större behov landstinget har av kontakttolkar desto lägre andel av uppdragen kan utföras av auktoriserad tolk.

3. avvikelse/reklamation

Avvikelser har förekommit under föregående avtalsperiod samt under hela innevarande avtalsperiod. Avvikelserna har ostrukturerat skickats till olika befattningshavare. Det är först nu som det varit möjligt att följa upp avvikelserna i strukturerad form. Sedan februari 2008 finns en elektronisk avvikelse/reklamationsblankett tillgänglig via www.upphandling.sll.se/avtal ”språktolktjänster”. Tjänsten innebär ett förenklat arbetssätt och förbättrad rutin. Det innebär även en förbättrad och mer strukturerad uppföljning. För perioden 01-06 2008 kan följande kända avvikelser/reklamationer noteras (månad 01 manuellt framtagen).

Avvikelse	Antal
Utebliven	107
Försenad	245
Klagomål tolk	25
Missförstånd/övrigt	45
Summa perioden	422

Av dessa 422 avvikelser har ca 40 stycket föranlett viten. Siffran är i dagsläget något osäker och det kan förekomma eftersläpning i redovisningen.

”Utebliven” innebär att tolken inte infunnit sig till uppdraget. ”Försenad” behöver inte alltid innebära att inte uppdraget genomförts. Beroende på förmedlingens definition av begreppen kan båda begreppen i stort innebära något av följande;

- Oförutsedda händelser (sjukdom, försening i lokaltrafik, olycka)
- Tolken lämnar kort återbud eller uteblir
- Erbjudande om telefontolkning avböjd
- Tolken uppdrag på annan SLL-enhet drar ut på tiden (tolken är skyldig att avsluta det första uppdraget trots risk för försening till ett annat uppdrag)

”Klagomål tolk” innefattar i stora drag bristande neutralitet, opartiskhet, tystnadsplikt, bristande språkkunskaper samt bemötande.

”Missförstånd/övrigt” Här framkommer uppgifter såsom;

- Tolk som hade mobil påslagen under tolkning
- Önskemål från tolk att gå tidigare / tolk lämnade ärendet tidigare
- Tolk missförstått uppdragsuppgifter
- Ej uppvisad tolklegitimation
- SLL angivit avvikande besöksadress eller gjort annan felbokning

Det råder en viss osäkerhet men tendensen verkar vara att avvikelserna till största delen är relaterade till södra delen av länet.

Om man utgår från att det kommer att utföras ungefär lika många uppdrag under 2008 som under 2007 (ca 165 000) innebär detta beräknat på halvårsbasis ca 82 500 uppdrag. Det innebär i sådana fall en beräknad avvikelse-nivå på ca 0,005 procent. En viss underrapportering kan förekomma varför avvikelse-nivån kan vara något högre i realiteten.

4. Jämförelser annat landsting

Nedan följer ett försök till en jämförelse mellan Stockholms läns landsting och ett annat landsting i Sverige gällande språktolkar. Valet föll på Region Skåne då det föreföll vara det landsting som skulle ge den mest rättvisa jämförelsen. Jämförelser har endast låtit sig göras i de fall där landstingen haft gemensamma parametrar.

Parametrar	Stockholm 2007	Skåne 2007
Totalt fakturerat	67 MKR	27 MKR
Snittkostnad/uppdrag	406 SKR	406 SKR
Totalt antal uppdrag	165 000	66 423
Varav telefon tolkning	2 098	6 241
Auktoriserade tolkar	17,5 %	16,2 %
Auktoriserade med specialkompetens sjukvårdstolk	6,9 %	4,1 %

Avrundning har gjorts till närmaste heltal eller till en decimal.

Det som är lite överraskande är att båda landstingen har samma kostnader per tolkuppdrag i snitt. Stockholm har en något högre andel uppdrag som genomförs med auktoriserad tolk eller sjukvårdstolk. Det kan även noteras att Skåne använder telefontolkning i en mycket högre grad än vad man gör i Stockholm.

5. Rekommendationer

1. Telefontolkning

Region Skåne ökade sin andel av telefontolkning från ca 3 % 2006 till 9,4 % 2007. Genom att aktivt öka andelen telefontolkningar för Stockholms läns landsting skulle flera fördelar uppnås;

- Risken för att tolken försenas pga. av allmänna kommunikationer minimeras
- Tolken kan bättre nyttja sina specialistkunskaper då denne inte behöver använda sin tid till oavlönade arbetsresor
- Missförstånd vid beställningsförfarandet kan snabbare rättas till
- Faktorer som neutralitet och opartiskhet förstärks
- Bättre resursutnyttjande

Telefontolkning är dock inte lämplig för verksamheter som till exempel inom asylsjukvård, kris- och traumabehandling.

2. Tolkning via bildtelefon/Internet

I stort sätt samma fördelar och möjligheter som för telefontolkning. Nackdelen är att metoden kräver något mer av teknik. Fördelen är att parterna kan se varandra.

3. Upphandling

En ny upphandling kommer inte ha möjligheter att lösa eller påverka det faktum att det råder en allmän obalans mellan tillgång till auktoriserade språktolkar och hur många tolkar som efterfrågas. Däremot är det viktigt att en förnyad konkurrens upphandling påbörjas i tid och att tidplanen för denna blir väl tilltagen. Detta även med tanke på vilka strategiska beslut som kan behövas om bl.a. annan ny teknik, utveckling av elektroniska beställningar/fakturor samt en uppgradering av tolkpolicy ska genomföras. Därför föreslås att en referens/projektgrupp bildas under 2009 som representerar en bred förankring ute i verksamheterna. Det bör även bildas en expertgrupp/styrgrupp. Den exakta utformningen bör beslutas längre fram i processen utifrån vilka strategiska beslut som fattas.

Tony Reitzuch

SLUT

Till
Husläkarmottagningar
i Stockholms län

Nyheter för dig som använder språktolk vid patientbesök

Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning vill med detta brev informera om förändringar som genomförs i syfte att underlätta för dig som ibland använder språktolk vid patientbesök.

1. Förändringar i ersättningen för besök med närvaro av språktolk

I 2009 års Regelbok gällande från och med 1 februari 2009, höjs den särskilda ersättningen för patientbesök som fordrar närvaro av språktolk. Den särskilda tilläggsersättningen framgår av ersättningsbilagan i kommande Regelbok 2009.

I delar av länet har bristen på tolkar tidvis upplevts som ett problem. För att underlätta för nya lösningar utgår den särskilda tilläggsersättningen även för besök då språktolk inte fysiskt närvarar, utan där tolkning sker till exempel via högtalartelefon eller webbkamera.

2. Namngiven språktolk från andra än de upphandlade språktolkförmedlingarna

Vid beställning av språktolk ska du alltid i första hand ta kontakt med de språktolkförmedlingarna som är upphandlade och har avtal med Stockholms läns landsting. Möjlighet finns alltid att framföra specifika önskemål på tolken, som t ex om du önskar anlita en viss namngiven språktolk.

Om inte någon av de upphandlade språktolkförmedlingarna kan förmedla den namngivna språktolkens tjänster kan du gå vidare och ta kontakt med andra språktolkförmedlingarna än de upphandlade förmedlingarna, i syfte att skaffa dig tillgång till den önskade namngivna tolken. *Beställning av språktolk från andra språktolkförmedlingar*

2008-10-20

Bilaga 2

än de upphandlade skall dock ske enligt en särskild procedur. Mer information hittar du på www.uppdragsguiden.sll.se/spraktolknyheter. Denna möjlighet finns tillgänglig per omgående.

Till sist vill vi framhålla att ju tydligare du är i din beställning av språktolk desto större är chansen att du och patienten skall bli nöjda med den utförda tjänsten. Var därför tydlig om du har särskilda önskemål på tolken, till exempel i önskemålet om en man eller kvinna, en särskild namngiven språktolk, liksom med önskemålet att inte få en tidigare anlitad språktolk.

Har du frågor? Kontakta Thomas Dreber på Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning, telefon 08-123 134 56.

Med vänliga hälsningar

Marie-Louise Kain
Bitr avdelningschef

x

KVALITETSPOLICY FÖR TOLKSERVICE INOM SJUKVÅRDEN

Tolkservicen inom sjukvården skall i likhet med annan verksamhet bedrivas i enlighet med den av hälso- och sjukvårdsnämnden fastställda kvalitetspolicyn (HSN 1992-06-22). Servicen skall hålla en god kvalitet och integreras i sjukhusens och sjukvårdområdenas kvalitetsarbete.

Så långt möjligt skall uppdragen utföras av auktoriserade sjukvårdstolkare i första hand och av övriga tolkar i andra hand.

När det gäller språk på vilka det är möjligt att bli auktoriserad skall det i kvalitetsarbetet strävas efter att så många tolkar som möjligt blir auktoriserade.

Som regel skall tolkar som inte är auktoriserade ha genomgått kurser inom kontakttolkningen. En strävan ska vara att alla tolkar inom sjukvården ska ha gått minst 90 timmars utbildning i sjukvårdstolkning

Ett minimikrav för uppdrag inom sjukvården ska vara att tolken är testad på tillförlitligt sätt och har fått grundläggande introduktion i tolkyrket. Alla tolkar ska känna till det som står i Kommerskollegiums skrift "God tolksed". xx

Vid nyrekrytering av tolkar som inte är auktoriserade, skall Tolk- och översättarinstitutets rekryteringstest användas så långt möjligt. Den som visat sig ha förutsättningar att bli tolk bör skaffa sig tolkutbildning

x) Beslut i hälso-och sjukvårdsnämnden 1994-02-22

xx) Nuyarande Kammarkollegiet

Språktolkar, ersättning och villkor per 2008-07-01

Bilaga 4

Huvudman och avtalad
språktolkförmedling

SLL¹

Språkservice Sverige
Järva tolk o översättn
Semantix
Transvoice

Stockholms stad²

Semantix
Järva tolk o översättn

Rikspolisstyrelsen³

Språkservice Sverige, turordn 1
Botkyrka tolkförmedl, turordn 2
Transvoice, turodning 3

Botkyrka tolkförmedling⁴

Priser tolktjänster

Domstolsverket⁵

Taxa DVFS 2007:13

	ST	AT	ÖT	ST	AT	ÖT	ST	AT	ÖT	ST	AT	ÖT
	Ersättning 1:a timmen			Inkl påföljande 1/2 timme			Ersättning 1:a timmen			Inkl påföljande 1/2 timme		
	KI 0600 - 1900			KI 0600 - 1900			KI 1900 - 0600			KI 1900 - 0600		
	346	346	346	488,5	488,5	488,5	346	346	346	488,5	488,5	488,5
	367	361	356	510	499	489	476	471	466	662	655	650
	367	367	367	499	499	499	418	418	418	571	571	571
	366	366	366	508,5	508,5	508,5	403	403	403	559,5	559,5	559,5
	KI 0700 - 1800			KI 0700 - 1800			KI 1800 - 0700			KI 1800 - 0700		
	318*	353	298	432*	480	405	461*	512	432	530*	588	496
	313*	348	293	425*	474	398	454*	505	425	522*	580	488
	KI 0700 - 1800			KI 0700 - 1800			KI 1800 - 0700			KI 1800 - 0700		
	345	345	295	465	465	395	484,5	484,5	412	556,5	556,5	472
	443	443	384	579	579	490	605	605	520	687	687	584
	373	373	333	498	498	441	525	525	467	600	600	532
	KI 0600 - 1900			KI 0600 - 1900			KI 1900 - 0600			KI 1900 - 0600		
	503	462	400	671	612	521	655	596	511	876	792	669
	KI 0700 - 1800			KI 0700 - 1800			KI 1800 - 0700			KI 1800 - 0700		
	610	482	354	851	669	479	886	712	504	1024	736	579

ST = Auktoriserad sjukvårds-/rättstolk, AT = Auktoriserad tolk, ÖT = Godkänd tolk

¹ Söndag, helgdag, storhelg särskild taxa. Ersättning för resor till Norrtälje. Avtal fr o m 2006-09-01

² Söndag, allmän helgdag och storhelg enligt särskild taxa. Ersättning för resor utgår inte inom Stockholms stad. * = avser specifik namngiven tolk. Avtal fr o m 2006-09-01

³ Kategori B: Övriga myndigheter. Lördag, söndag, helgdag särskild taxa. Resor ersätts enligt ALFA. Eget fordon endast efter godkännande. Ersättning för tidsspillan överstigande 30 minuter: Språkservice 100 kr, Botkyrka 0 kr, Transvoice 50 kr. Avtal fr o m 2008-07-01

⁴ Lördag, söndag, helgdag, storhelg särskild taxa. Giltigt fr o m 2008-01-01. Kommunal taxa

⁵ Kategori A: domstol, polis och åklagarmyndighet motsv. Ersättning för tidsspillan överstigande 30 min tillkommer, ex restid. Söndag, helgdag tillkommer 103 kr (ST), 69 kr (AT), 51 kr (ÖT). Giltigt fr o m 2008-01-01