

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2016-09-14

HSN 2016-4150

Handläggare:
Razvan State

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2016-10-25, p 9

Upphandling av tjänsten tolkning i talade språk

Ärendebeskrivning

Ärendet avser förslag att upphandla tolkningstjänsten tolk i talade språk, enligt lag (2007:1091) om offentlig upphandling (LOU).

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2016-09-14

Ärendets beredning

Ärendet har beretts i programberedningen för äldre och multisjuka.

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att upphandla tjänsten tolkning i talade språk för befolkningen i Stockholms län

att uppdra åt hälso- och sjukvårdsdirektören att återkomma till hälso- och sjukvårdsnämnden med förslag till förfrågningsunderlag avseende tjänsten tolkning i talade språk.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund

Rätten till tolk, talade språk

När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska bör myndigheten enligt förvaltningslagen (FL) vid behov anlita tolk. Inom all hälso- och sjukvård är målet en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen (2§, Hälso- och sjukvårdslagen, HSL). Med god vård avses bland annat att vården ska vara av god kvalitet och tillgodose patienternas behov av trygghet i vården och behandling (2a§ HSL). Detta förutsätter även ett stöd med hjälp av tolk i talade språk för befolkningen som inte behärskar det svenska språket. Med stöd av hälso- och sjukvårdslagen ska vårdgivare tillhandahålla en jämlik vård med det övergripande målet att uppnå en så god hälsa som möjligt för hela befolkningen.

Nuvarande uppdrag

Stockholms läns landsting har idag ett ramavtal för tjänsten tolk i talade språk indelat i tre uppdragsområden; kontakttolk, distanstolk och expresstolk. Ramavtalet för uppdragsområdena distanstolkning och expresstolkning gäller från och med 1 januari 2015 till 30 september 2016, med möjlighet till förlängning upp till två år. Avtalet förlängdes hösten 2016 till 1 september 2017, enligt gällande villkor i ramavtalet. Ramavtalet för uppdragsområdet kontakttolkning gäller från och med 9 maj 2016 till 8 maj 2018 med möjlighet till förlängning upp till två år. Avtalet för uppdragsområdet kontakttolkning tecknades våren 2016.

Ramavtalet om tolktjänster i talade språk omfattar följande tolkmetoder; kontakttolkning, telefontolkning och tolkning med bild via internet. Avtalet omfattar också tolkformerna grupptolkning och simultantolkning.

De upphandlade leverantörerna för uppdragsområdet distanstolkning är

1. Transvoice AB
2. Semantix AB
3. Järva tolk och översättning AB
4. Språkservice Sverige AB

Den enda upphandlade leverantören för uppdragsområde expresstolkning (call-center) är

1. Språkservice Sverige AB

De upphandlade leverantörerna för uppdragsområdet kontakttolkning är

1. Transvoice AB
2. Semantix AB
3. Språkservice Sverige AB

Enligt EU:s upphandlingsregler ska leverantörerna anlitas enligt fastställd rangordning.

Målgrupp

Målgrupperna är befolkning, patienter som ges vård samt vårdgivare som ger vård genom Stockholms läns landstings finansierad hälso- och sjukvård inklusive tandvård samt besökande i behov av tolk i talade språk med avtalat ärende till Stockholms läns landstings förvaltningar, bolag, stiftelser och myndigheter enligt förvaltningslagens definition.

Ersättning enligt nuvarande avtal

Ersättningsgrunden för tolktjänster i talade språk utgår bland annat från tolkens kvalifikationer. Kvalifikationerna delas in i fyra nivåer:

1. Sjukvårdsauktoriserad tolk
2. Auktoriserad tolk
3. Grundutbildad tolk
4. Övrig tolk

Ersättningen är olika beroende på om tolken närvarar vid själva tolkningstillfället (kontakttolk) eller om tolkningen sker via telefon (distanstolk). Andra ersättningsgrundande faktorer är den tid som tolkningen tagit i anspråk och vilken tidpunkt på dygnet som tolkningen utförts. Som ersättningsnivån tillämpas Domstolsverkets föreskrifter om tolktaxa (tabell 2) med undantag för reseersättning. Det har dock visat sig, genom juridisk prövning, att det inte är möjligt för annan huvudman att reglera den direkta ersättningen till tolkarna.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen bär det ekonomiska ansvaret för tolktjänsten tolk i talade språk. Detta gäller för närsjukvård så som husläkarmottagningar inklusive mödravårdscentraler/barnvårdscentraler, öppen specialistvård, sjukgymnastik, tandvård, psykiatrisk öppen- och slutenvård med flera enheter (några få undantag finns). Övriga intressenter som gör avrop på ramavtalet bär det ekonomiska ansvaret själva.

Reseersättning utgår för uppdrag i zon C enligt SL:s zonindelningskarta 2016, inklusive ytterområdena i Värmdö kommun. Reseersättning utgår dock inte om tolkens utgångspunkt är från samma kommun, eller närmast intilliggande kommun, där uppdraget ska utföras.

Nuvarande avtalsuppbyggnad

- Stockholms läns landsting har ramavtal med tolkförmedlingarna genom offentlig upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU)
- Tolkförmedlingarna har avtal med Stockholms läns landsting och ansvarar för att ta emot beställningar och planera tolkarnas uppdrag och arbetsdag
- Tolkförmedlingarna har avtal med Stockholms läns landsting om att integrera sig och använda Tolkportalen utifrån Stockholms läns landsting riktlinjer och möjligheter som tillhandahålls
- Tolkarna är mestadels underleverantörer som får uppdrag genom tolkförmedlingarna

- Kammarkollegiet auktoriserar tolkar och översättare. Kammarkollegiet har även tillsyn över de auktoriserade tolkarnas verksamhet
- Patienterna har rätt till tolk i talade språk när de inte behärskar svenska språket
- Vårdgivarna har rätt till tolk i talade språk till samtliga patienter i de fall där språket kan vara en barriär för en patientsäker vårdkontakt

Verksamhetens omfattning

Antalet avropade uppdrag inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen uppgår under 2016 till i snitt cirka 35 000 per månad, inklusive den slutna vården. Det är dessutom en stagnering som indikerar att en övre gräns för tillsättning, speciellt för uppdragsområdet kontakttolkning, är nådd. Det finns dock indikationer genom omvärldsbevakning som visar på att behovet är högre. En incitamentsförändring hos vårdgivarna är planlagd för en ökning andel distanstolkning, men även tjänsten expresstolk, i syfte att öka tillgängligheten till tolk i talade språk.

Under 2015 var andelen distanstolkning uppskattningsvis mellan två till tre procent av den totala mängden utförda tolkningar i talade språk. Per augusti 2016 låg andelen mellan 20-22 procent, som ett resultat av Stockholm läns landstings aktiva strävan mot en ökad andel distanstolkning.

För att säkra möjlighet att använda tolktjänsten tolk i talade språk och säkerställa adekvat tid för överprövning, behöver en ny upphandling påbörjas. Det finns dessutom en stor synergieffekt av att synkronisera uppdragsområdena genom att sammanbinda dessa som tre avtal.

Konsekvenser

Ekonomiska konsekvenser

En ny upphandling av tolktjänst i talade språk, som är indelat i tre sammanbundna avtal, säkerställer rätt ersättningsnivå för tolktjänst. Beroende på behoven kan volymerna och därmed kostnaderna komma att påverkas.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Rätten till tolk i talade språk är av stor betydelse ur ett patientsäkerhetsperspektiv för de berörda målgrupperna. Bifall till förslaget innebär att blivande leverantörer ska följa skrivningar i förfrågningsunderlaget gällande patientsäkerhet.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Rätten till tolk i talade språk regleras i såväl förvaltningslagens (8§) krav på myndigheter som hälso- och sjukvårdslagens regler om vård på lika villkor för hela befolkningen. Bifall till förslaget innebär att blivande leverantörer ska följa skrivningar i förfrågningsunderlaget gällande jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser

Stockholm läns landstings arbete med en incitamentsförändring hos vårdgivarna för en ökad andel distanstolkning, men även tjänsten expresstolk, leder till kraftigt minskat resande för tolkar i talade språk. Bifall till förslaget innebär att blivande leverantörer ska följa skrivningar i förfrågningsunderlaget gällande miljö.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Åsa Himmelsköld
Avdelningschef