

Att:

Emelie Ahlström, upphandlare Region Stockholm

För kännedom till:

Marianne Risberg, Tolkcentralen
Joakim Lavesson, SLSO
Mats Nilsson, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Anders Ahlsson, Hälso- och sjukvårdsdirektör
Talla Alkurdi, Hälso- och sjukvårdsregionråd

Remissvar gällande upphandling av tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet, eller hörselskada

Stockholms Dövas Förening (SDF) är en regional- och lokalförening med medlemmar i alla åldrar och driver intressepolitiska frågor för allas rätt till teckenspråk genom livet. Härmed lämnar SDF remissvar gällande upphandling av tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada.

SDF vill inledningsvis betona att vi ser stora brister i hur processen kring upphandlingen har skett. SDF har saknat inflytande, en dialog och samtal om vilka som ska ingå i en motsvarande referensgrupp. Trots ett förberedande möte efterfrågades så skedde ingen sådan vilket innebär att regionen missar en stor kompetens i tidigt skede.

SDF vill även betona att föreningen inte haft stora möjligheter att gå igenom remissen som vi velat och behövt på grund av situationen gällande tidsperioden och parallella frågor kring Tolkcentralen (Tolkportalen samt den underskott som Tolkcentralen nu befinner sig i) som tagit stort administrativa resurser från föreningen.

Upphandlingen i sin helhet

Generellt anser SDF att det är bra med kvalitativa svar som de som lämnar anbud behöver besvara på. Däremot ställer vi oss frågande till vilka som ska bedöma svaren och vilka kompetenser dessa personer har då vi anser att dövkompetens är en viktig del av bedömningen vilket idag saknas inom regionen och tolkcentralen.

SDF ser att distanstolkning har en större och integrerad plats i varje anbudsområde. SDF har inga synpunkter på detta men vill här betona att det är av ytterst vikt att regionen alltid har i åtanke att det ska vara tolkanvändaren i grunden som beslutar ifall tolksituationen ska ske fysiskt eller på distans och därmed måste regionen trygga tolkanvändarnas rätt till tolk.

Det är en oroväckande utveckling som vi ser framför oss då anslaget för tolkverksamheten inte utökats enligt den behov som finns och istället utarmats utifrån både index och slopade ersättningar. Det innebär inskränkningar och begränsningar i tolkanvändarnas vardag och hindrar möjlighet till delaktighet. Det är nödvändigt att anslaget ska utökas enligt behovet som finns även för att tolkyrket fortsätter vara attraktiv som yrkesval. Ett ökat anslag till Tolkcentralen och därmed till tolkbolagen behövs för att uppfylla intentionerna för tolktjänsten, som är bland annat att möjliggöra våra målgruppers deltagande i samhället.

5 december 2022

Stockholms Dövas Förening
Med stöd av Stockholms Dövas Ungdomsråd

Kontaktperson för frågor om inskickad remissvar
Elsa Brunemalm, SDF:s intressepolitiska sekreterare,
Mail: elsa@stockholmsdf.se

Sid 2. synpunkter gällande bilagan Prisbilaga

Sid 3. synpunkter gällande bilagan Teckenspråkstolkning/ dövblindtolkning och distanstolkning inom dessa områden

Sid 4. synpunkter gällande bilagan Tolkstöd och tolkstöd på distans

Sid 5. synpunkter gällande bilagan Beredskapstolkning och distanstolkning inom detta område

Sid 6: synpunkter gällande bilagan Allmän orientering och administrativa villkor

Sid 7. synpunkter gällande bilagan Avtalsvillkor

Gällande bilagan Prisbilaga

SDF:s generella kommentar gällande ersättningar

SDF är bekymrade över utvecklingen sedan tolkupphandlingarna började äga rum inom Region Stockholm år 2009, specifikt gällande ersättning vilket medfört konsekvenser för tolkyrket i sin helhet. Hur ersättningarna utformats kan påverka tolkanvändarna negativt när det gäller möjligheten att få tolkar oavsett uppdragets längd, tidpunkt under dygnet och plats för uppdraget. SDF har även sett att ansökningar till tolkutbildningarna i landet har de senaste åren minskat enormt främst på grund av låga löner och osäkra arbetsvillkor. Här har regionen ett stort ansvar genom att erbjuda prisersättning som speglar marknaden.

Prisnivå

SDF anser att det ska vara en och samma prisnivå för alla bolagen som det är förslagen i nuvarande remiss, dock anser vi att prisnivån är alldeles för låg sett till både index och slopade ersättningar. Det är viktigt att den nivån prisersättningen ligger på ska motsvara förväntningarna på bolagen att leverera goda och kvalitativa tjänster där prisnivån även innebär att tolkyrket får ett bättre status än vad det har idag.

SDF vill även lyfta upp prissättningen bör vara annorlunda för uppdragen som sker fysiskt eller digitalt då det är skillnad på bland annat resetider och dylikt. Ifall ersättning/prissättning är likadana för bägge uppdragen kan det på sikt medföra att bolagen i större utsträckning endast antar de digitala uppdragen.

Övriga ersättningar

Det är viktigt för SDF att bevara möjligheten att få tolkar och tolkar som kan förbereda och samordna sina uppdrag så att det blir genomfört på ett bra sätt. Därför är det viktigt att det finns ersättning som motsvarar den tid som samordning och förberedelsestid samt restid kräver. Längre uppdrag kräver generellt sett större förberedelsestid och här motsäger regionen detta genom att pressa ner timpriset per timme för längre uppdrag.

Nu utgår det inga reseersättningar överhuvudtaget som det tidigare fanns (uppdelat över zon A, B och C och nu under den senaste upphandlingen endast zon C), så vi ställer oss frågande i vilken påverkan det har på tolkupphandlingen som till exempelvis förläggs i ytterområden.

SDF menar därför att alla priser behöver justeras med tanke att både förberedelsestid och resetid räknas in i prislistan. Regionen har här inte tagit med förväntade index utifrån tidigare timkostnaden samt eventuella prishöjningar för kommande åren. SDF efterfrågar en gedigen analys av marknaden där det framgår rimlig prisnivå som tar hänsyn till att bolagen kan leverera en högspecialiserad tjänst av bra kvalitet.

Tolkning från svenskt teckenspråk till engelska

Enligt avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada, mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen (SLSO) framgår det i bilaga Uppdragsvillkor under punkt 1.4 att *"teckenspråkstolkningen sker mellan svenskt teckenspråk och svenskt eller engelskt tal"*. Här ser vi att regionen i grunden utgår från svenskt teckenspråk och talad svenska.

Därför bör det tydligt framgå vilken ersättningsform som finns för just engelskt tal då regionen har uppdrag i att erbjuda tolktjänst till och från engelskt tal och prissättningen bör inte vara densamma som grundsättningen.

Gällande bilagan Teckenspråkstolkning/ dövblindtolkning och distanstolkning inom dessa områden

Stycke: Teckenspråkstolkning

Utdrag ur remissen:

Tolkning sker mellan talad svenska och teckenspråk. Det kan även förekomma tolkning mellan andra talade språk och svenskt teckenspråk.

SDF:s synpunkt

Det framgår i avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada, mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen (SLSO) i bilaga Uppdragsvillkor under punkt 1.4 att *"teckenspråkstolkningen sker mellan svenskt teckenspråk och svenskt eller engelskt tal"*.

Därför bör det tydligt framgå att det är både svenskt tal och engelskt tal som tolkning förekommer till och från svenskt teckenspråk.

Stycke: Utvärderingskriterier

Utdrag ur remissen:

Svarstiden ska maximalt vara 6 timmar, ju lägre svarstid som anges desto högre poäng får anbudsgivaren.

SDF:s synpunkt

SDF ställer oss frågande till svarstiden ska vara på 6 timmar då det ställer stora krav på samordningsansvar på tolkbolagen vilket inte gynnar de mindre bolag samt att det bör vara olika svarstid ifall uppdragen är dagtid eller kvällstid/helg. SDF undrar även hur HSF avser mäta anbudsgivarnas svar och hur ska dessa svar ska efterföljas under upphandlingsperioden.

Utdrag ur remissen:

Anbudsgivare ska bifoga en plan för kvalitet i utförandet.

SDF:s synpunkt

SDF anser att det är bra att regionen ställer frågor som anbudsgivarna måste besvara enligt bilagorna och på så sätt får kvalitativa svar. SDF anser dock att det finns utförligare frågor som behöver besvaras, däribland hur bolagen avser att inneha dövkompetens i sin verksamhet.

SDF undrar vidare vilka som ska bedöma dessa kvalitativa svar och hur ska dessa svar ska efterföljas under upphandlingsperioden då det idag saknas dövkompetens inom regionen och Tolkcentralen.

Utdrag ur remissen:

För att premiera anbud som lämnas beredskap, har beställaren beslutat att ge ett högt mervärde för sådana anbud, för det fall anbudsgivaren även lämnar anbud på anbudsområde Teckenspråkstolkning/ dövblindtolkning och distanstolkning inom dessa områden.

SDF:s synpunkt

Att det är premierande att lämna anbud på anbudsområden Beredskapstolkning ser vi både som en fördel och nackdel. SDF håller med regionen att det är av ytterst vikt att prioritera och säkerställa tolkanvändares rätt till tolk i akut situation och anser det är bra att regionen reflekterar hur anbud kan säkerställas.

Däremot ger det fördelar till de större bolagen under upphandlingen. Här ser vi därför en risk att det kan medföra att färre tolkbolag skickar in anbud då ett mindre tolkbolag inte alltid kan uppfylla bägge anbudsområden.

Gällande bilagan Tolkstöd och tolkstöd på distans

Stycke: Beskrivning av anbudsområde

Utdrag ur remissen:

Den döva teckenspråkstolken, benämns vidare som tolkstödjare, agerar tolkstöd mellan en hörande teckenspråkstolk och en nyanländ tolkanvändare.

SDF:s synpunkt

Först och främst menar vi att begreppet "tolkstöd" är felaktigt. Begreppet som benämns först i stycket bör användas i hela bilagan; "döv teckenspråkstolk".

SDF menar vidare att det är fler grupper än nyanländ som ska ha rätt till döv teckenspråkstolk. Det är bland annat döva barn, personer med kognitiva funktionsnedsättning, personer med språkdeprivation och äldre som också ska ha rätt till döv teckenspråkstolk.

Stycke: Utvärderingskriterier

Utdrag ur remissen:

Svarstiden ska maximalt vara 6 timmar, ju lägre svarstid som anges desto högre poäng får anbudsgivaren.

SDF:s synpunkt

SDF ställer oss frågande till svarstiden ska vara på 6 timmar då det ställer stora krav på samordningsansvar på tolkbolagen vilket inte gynnar de mindre bolag samt att det bör vara olika svarstid ifall uppdragen är dagtid eller kvällstid/helg. SDF undrar även hur HSF avser mäta anbudsgivarnas svar och hur ska dessa svar ska efterföljas under upphandlingsperioden.

Avsaknad av utvärderingskriterier

SDF:s synpunkt

"Utvärderingskriterium 2 Kvalitet i utförandet" som finns under anbud för teckenspråkstolkning och dövblindtolkning saknas här. Vi ställer oss kritiska till detta. Genom att göra skillnad på dessa typ av tolkning ger regionen inte yrkeskåren 'döv teckenspråkstolk' deras rättmätiga status.

SDF menar att kvalité på döv teckenspråkstolk behöver också mätas och vägas in. Där till exempelvis kriterierna på hur anbudsgivaren säkerställer kompetensen, att tolkarna följer god tolksed, hur de genomför vid återkommande brister, hur de agerar vid frånvaro av personal samt hur de arbetar med kompetensutvecklingen av personalen.

Gällande bilagan Beredskapstolkning och distanstolkning inom detta område

Avsaknad av krisberedskap

SDF:s synpunkt

SDF saknar krisberedskap under beredskapstolkning. Det framgår inte vilka riktlinjer som ska följas vid en kris- och katastrofsituation, under dagtid samt övrig tid.

I en kris- och katastrofsituation är inte beredskapstolkning per automatik tillämplig. Det kan handla om att agera snabbt eller att tolkar behöver skickas till flera platser samtidigt. En översikt över tolkar som kan hantera denna typ av uppdrag samt hur samordningen ska se ut efterfrågas och SDF ser att det rimligtvis kan vara under samma upphandlingsområde som beredskapstolkning.

Utdrag ur remissen:

Inom detta anbudsområde kommer en leverantör antas.

SDF:s kommentar

Som regionen själv beskriver så har det historiskt sett varit en utmaning att få anbud inom detta område och att intresset för beredskapsuppdraget är svalt. SDF menar att regionen behöver ställa sig själva fler frågor och ta fram fler infallsvinklar för att bemöta problemet.

Att det är enbart en leverantör som anlitas kanske är problematiskt. Alternativt som är värt att reflektera över är att tänka annorlunda där till exempelvis Tolkcentralen själv ansvarar för samordningen och administrationen medan beredskapsuppdragen delas upp mellan flera tolkbolag som får ansvaret för beredskapstolkning periodvis.

Utdrag ur remissen:

Ersättning för taxiresor ges mellan klockan 22.00-08.00 veckans alla dagar och ges endast om taxibolagen är upphandlade av Region Stockholm samt mot giltigt taxikvitto. På taxikvittot ska uppdragets uppdragsnummer anges.

SDF:s kommentar

SDF vill här lyfta upp att det skall vara möjligt att få bilersättning, med tanke på att det kan vara komplicerat att få tag på taxi vissa dagar, som tex nyårsnatten. Vid vissa situationer där det kan vara komplicerat att få tag på upphandlade taxibolag bör det gå att kunna anlita annat bolag. Då det viktigaste blir att säkerställa att tolken är på plats vid rätt tid.

SDF:s allmänna kommentar kring bilagan

I denna bilaga framkommer begreppet "tolkstödjare" några gånger. SDF vill här återigen betona att det rätta begreppet är "döv teckenspråkstolk". SDF välkomnar annars möjligheten till att ha döv teckenspråkstolk vid behov under beredskapstolkning vilket inte fanns tidigare.

Gällande bilagan Allmän orientering och administrativa villkor

Stycke: Upphandlingens områden och omfattning

Utdrag ur remissen:

SLSO uppskattar avtalsvärdet för en fyra års period till 200 miljoner kronor. Den totala beställningsbara omfattningen för hela ramavtalsperioden uppgår till maximalt 240 miljoner kronor. Beställaren kommer att göra avrop vartefter behov uppstår. Någon viss volym kan inte garanteras.

SDF:s synpunkt

Vi alla har nu under år 2022 och även tidigare åren bevitnat att Tolkcentralens budget är för liten utifrån behovet och prisutvecklingen. Även om vi fått löften om att budgeten för år 2023 och 2024 ska ses över så vill vi betona här att budgeten måste utökas så att Tolkcentralen kan uppfylla sitt uppdrag.

Vi vill här lyfta Tolkcentralens budget för de senaste åren:

Ersättning 2022: 59.4 mkr

Ersättning 2021: 58.6 mkr

Ersättning 2020: 58.3 mkr

Ersättning 2019: 58.0 mkr

Det innebär att maxtaket på 240 miljoner kronor inte är tillräckligt utan bör ökas avsevärt.

Stycke: Upphandlingsförfarande

Utdrag ur remissen:

Denna upphandling genomförs som ett öppet förfarande enligt lagen (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

SDF:s synpunkt

SDF ställer sig undrande till hur detta påverkar rätten till valfrihet gällande val av tolkbolagen och/eller specifik tolk.

Detta ska särskilt beaktas då Tolkcentralen enligt I punkt 1.6.4 från bilagan Uppdragsvillkor i avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen (SLSO), ska beakta möjligheter till valfrihet enligt citatet *"kommande upphandlingar ska leverantören beakta möjligheter till valfrihet för tolkanvändarna avseende tolkar och tolkbolag."*

Vad SDF nu ser idag så har dessa möjligheter inte beaktats.

Stycke: Prövning och utvärdering av anbud

Utdrag ur remissen:

Steg 2: Kontrakt tilldelas den anbudsgivare vars anbud är det ekonomiskt mest fördelaktiga enligt grunden bästa förhållande mellan pris och kvalitet. Utvärderingskriterierna finns beskrivna i respektive anbudsområde.

SDF:s synpunkt

SDF ställer sig undrande till hur steg 2 kan genomföras då det inte finns någon pris att lämna in i denna upphandling. Därmed kan den ekonomiska aspekten inte räknas in som en fördelaktig grund.

Gällande bilagan Avtalsvillkor

Stycke: Tolkuppdrag på annat talat språk än svenska

Utdrag ur remissen:

Inom samtliga anbudsområden kan det förekomma ord och/eller kortare fraser som behöver tolkas till och/eller från annat språk. Ingen extra ersättning utgår för detta. Ersättning för tolkuppdrag på annat talat språk än på svenska erhåller endast enligt något av följande alternativ [...]

SDF:s synpunkt

Enligt avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada, mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen (SLSO) framgår det i bilaga Uppdragsvillkor under punkt 1.4 att "teckenspråkstolkningen sker mellan svenskt teckenspråk och svenskt eller engelskt tal".

Som SDF uppfattar det idag grundar avtalet sig på svenskt teckenspråk och talad svenska men inte talad engelska. SDF anser därför att det innebär att stycket bör vara uppdelat i tre delar; varav det första som det står i stycket och en andra del som syftar på tolkuppdrag med engelskt tal där en ersättningsform ska uppges samt en tredje del gällande tolkuppdragen på annat språk än svenska och engelska, där även en ersättningsform ska uppges.

Stycke: Lagar, förordningar och riktlinjer

Utdrag ur remissen:

Leverantören ska vid utförandet av detta åtagande följa lagar, förordningar, föreskrifter och allmänna råd som utfärdats av statliga och kommunala myndigheter samt beställarens interna riktlinjer och Region Stockholms vid var tid gällande uppförandekod för leverantörer.

SDF:s synpunkt

Här bör regionen ha som ett krav att samtliga anbudsgivare har kollektivavtal för att säkerställa både tolkarnas löneutveckling och även goda arbetsvillkor.

Stycke: Media och marknadsföring

Utdrag ur remissen:

Leverantören eller leverantörens listade tolkar får inte uppmana tolkanvändare/annan beställare att önska en specifik tolk. Vid frågan från tolkanvändare eller annan beställare om tolkens tillgänglighet ska tolken enbart hänvisa till Tolkcentralen.

SDF:s synpunkt

SDF vill i denna punkt betona att det är viktigt att tolkbolagen får göra marknadsföring för deras bolag och deras tolkar på t.ex. sociala medier eller som tidningsannonser om vilka kompetenser bolaget vilket kan medföra att fler tolkanvändare kan få sina önskemål eller behov uppfyllda.

Stycke: Avropsordning

Utdrag ur remissen:

Avrop kan ske enligt annan fördelningsnyckel vilken grundar sig på den enskildes önskemål om en specifik namngiven tolk. Den enskilde kan önska upp till 10 olika namngivna tolkar, om ingen av de önskade tolkarna tackar ja till uppdraget sker avrop genom rangordning. [...]

SDF:s synpunkt

I punkt 1.6.4 från bilagan Uppdragsvillkor i avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen (SLSO), finns det noterat "kommande

upphandlingar ska leverantören beakta möjligheter till valfrihet för tolkanvändarna avseende tolkar och tolkbolag. ”vilket vi ser att det inte efterlevs.

SDF menar tolkanvändarna ska ha möjlighet till både önska tolkbolag alt. specifika tolk/ar och även önska bort tolkbolag/tolkar för ett personcentrerat beställningsflöde. Det ska även vara möjligt att ha dessa uppgifter sparade i beställningssystemet och andra relevanta platser.

Stycke: Vite vid Leveransavvikelse

Avsaknad av ersättning till tolkanvändare vid avbokad uppdrag

SDF:s synpunkt

Det behöver framgå i avtalet vems betalningsansvar det är ifall det uppkommer kostnader som tolkanvändare måste betala även om tolk inte kommer.

Som exempel där en tolkanvändare bokat och fått beviljat tolk till en teaterföreställning, föreläsning eller aktivitet som kräver betalning och sedan inte kan medverka på grund av tolkbrist. Vem har då betalningsskyldighet och ska ersätta tolkanvändaren för de kostnader som personen drabbats av? Betalningsskyldigheten måste tydligt framgå i avtalet.