Region Stockholm

7

Upphandling av tjänsten tolkning i talade språk

HSN 2019-1927

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Samverkan och stöd
Joachim Eriksson
Peter Ölund

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-11-29

HSN 2019-1927

Hälso- och
sjukvårdsnämnden

Upphandling av tjänsten tolkning i talade språk

Ärendebeskrivning
Ärendet avser förslag att upphandla tolktjänster i talade språk, enligt lag (2016:1145) om offentlig upphandling (LOU).

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

Ärendets beredning
Ärendet har beretts i seniorvårdsberedningen.

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att upphandla tjänsten tolkning i talade språk för befolkningen i Region Stockholm.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att utforma upphandlingsdokumenten så att de stödjer ett ökat användande av distanstolk.

3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att återkomma till hälso- och sjukvårdsnämnden med förslag till upphandlingsdokument avseende tjänsten tolkning i talade språk.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Avbruten upphandling 2018
I mars 2018 fattade hälso- och sjukvårdsnämnden beslut om upphandlingsdokument avseende tolkning i talade språk. Tilldelningsbeslut fattades av nämnden i juni samma år. Begäran om överprövning inkom från flera anbudsgivare. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) gjorde då i samråd

med regionens jurister bedömningen att det lämpligaste alternativet var att avbryta upphandlingen och återkomma till nämnden med ett nytt underlag baserat på juridiskt och affärsmässig analys och omarbetning.

Nuvarande avtal
Region Stockholm har i nuläget avtal med fyra tolkförmedlingar. Avtalen löper ut den 31 december 2020 och innefattar inte någon möjlighet till förlängning.

Tolktjänsterna är uppdelade i tre delområden.

- Platstolk (tolkuppdrag bokas, tolken finns fysiskt i rummet tillsammans med vårdpersonal och patient).
- Distanstolk (tolkuppdrag bokas, tolken finns på annan plats och har kontakt på telefon eller video med vårdpersonal och patient).
- Expresstolk (även kallad on-demand tjänst, tolkning beställs utan förbokning av de mest frekventa tolkspråken inom regionen, även 1177 sjukvårdsrådgivning använder idag tolktjänsten).

Överväganden

Tolkning i hälso- och sjukvården
En förutsättning för patientsäker vård är att den behandlande personalen och patienten kan förstå varandra och utbyta information.

Där patientens förmåga att kommunicera på svenska språket är otillräckligt behöver vårdgivaren beställa en tolk som kan översätta mellan behandlande personal och patient. För att tillmötesgå detta behov har Region Stockholm sedan lång tid ramavtal med tolkförmedlingar. Upphandlande tolkförmedlingar bedöms vara en mer kostnadseffektiv lösning än att regionen själv skulle anställa tolkar. Detta eftersom tolkning behövs inom mer än hundra språk och behov och efterfrågan varierar.

Tolkning vid myndighetskontakt
När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska bör myndigheten enligt förvaltningslag (2017:900) (FL) vid behov anlita tolk. Även denna typ av tolkning förekommer inom Region Stockholms verksamheter, dock i betydligt mindre utsträckning än inom hälso- och sjukvården. Endast några promille av de tolkuppdrag som regionen beställer bedöms hänförliga till sådan tolkning.

Aspekter att utreda i arbetet med kommande upphandling

Samordnad upphandling
Sedan drygt ett decennium genomförs upphandlingar av tolktjänster i talade språk med ett slags dubbelkommando. Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) har fattat tilldelningsbeslut för delar som bekostas från nämndens budget. Det gäller i huvudsaken öppenvård utanför akutsjukhusen. Parallellt med detta har tilldelningsbeslut fattats på tjänstemannanivå i regionledningen för akutsjukhusens del av regionens köp av tolktjänster i talade språk. Ansvaret för uppföljning under avtalsperioden har varit dubbel. Upplägget har inneburit att hälso- och sjukvårdsförvaltningen har haft ansvar för att genomföra avtalsuppföljning för den öppna vården utanför akutsjukhusen medan en avtalscontroller hos serviceförvaltningens upphandlingsavdelning har haft ansvar att genomföra avtalsuppföljning avseende akutsjukhusens tolkanvändning.

Upplägget behöver analyseras och konsekvent bedömas för att det ska vara möjligt att ta ställning till om det är ändamålsenligt eller behöver förändras på något sätt.

Indelning i delområden/objekt
Den nuvarande indelningen i delområden (platstolk, distanstolk och expresstolk) behöver utredas och konsekvens bedömas tillsammans med möjliga alternativ.

Kostnadsansvar – vårdgivare
I nuläget tillämpas en dubbel modell, innebärande att öppenvården utanför akutsjukhusen har tillgång till tjänsten tolk i talade språk såsom ”fri nyttighet”, det vill säga faktureringen från tolkförmedlingarna går till hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Akutsjukhusen har å sin sida kostnadsansvar, det vill säga fakturering går från tolkförmedlingarna direkt till akutsjukhusen. Modellen bygger på att kostnader för tolk är inkluderade i akutsjukhusens DRG-ersättning och att kompensation på så sätt är inbyggd i modellen. Denna dubbla modell bör analyseras och konsekvens bedömas tillsammans med möjliga alternativ.

Kostnadsansvar – patienter och anhöriga
Vårdtillfällen och vårdbesök där tolk medverkar omfattas av det ordinarie systemet med patientavgifter. Det utgår ingen extra patientavgift till följd av att tolk medverkar.

Verksamhetens omfattning
Antalet hanterade tolkuppdrag i talade språk inom Region Stockholm under 2017 och 2018 var i snitt cirka 309 000. Under de första åtta månaderna 2019 hanterades cirka 208 000 tolkuppdrag, prognosen för 2019 är att antal tolkuppdrag inom Region Stockholm hamnar ungefär som de två tidigare åren. Hälso- och sjukvårdsförvaltningens andel av tolkuppdrag utgör cirka 75 procent.

Andelen distanstolkning utgör idag cirka 25 procent av de totala tolkuppdragen och har varit relativ konstant de senaste åren.

Ekonomiska konsekvenser
Kostnad för tolk i talade språk uppgick 2018 till cirka 137 miljoner kronor för regionen som helhet, kostnaderna för HSN/HSF uppgick till cirka 108 miljoner kronor.

En bedömning av fortsatt kostnadsutveckling och ekonomiska konsekvenser av nya avtal avses redovisas i tjänsteutlåtandet om upphandlingsdokument 2020, kvartal 2.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Tillgång till tolk i talade språk är betydelsefull ur patientsäkerhetsperspektiv för målgrupper där brister i kommunikationen annars äventyrar möjligheterna att erbjuda god vård.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Tillgång till tolk i talade språk bidrar till jämställd och jämlik vård i och med att grupper som ännu inte behärskar svenska språket tillräckligt väl får möjlighet till god vård på motsvarande sätt som patienter som är svenskspråkiga.

Miljökonsekvenser
Ett fortsatt arbete med en ökad andel distanstolkning leder till minskat resande för tolkarna och därmed till lägre skadlig miljöpåverkan.

Administrativa konsekvenser
Beslutet bedöms innebära oförändrade administrativa konsekvenser.

Björn Eriksson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Akten

Godkänd av Björn Eriksson, 2019-11-29