Region Stockholm

32

Antagande av leverantör – upphandling av tolktjänster i talade språk

HSN 2019-1927

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Enskilda vårdgivare och Vårdstödjande tjänster
Peter Ölund

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-11-02

HSN 2019-1927

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Antagande av leverantör – upphandling av tolktjänster i talade språk

Sekretess
Denna handling är sekretessbelagd enligt 19 kap 3 § OSL (2009:400). Sekretessen upphör att gälla när tilldelningsbeslutet är fattat och har offentliggjorts. Om ärendet bordläggs eller återremitteras fortsätter sekretessen att gälla.

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsnämnden (HSN) godkände den 13 april 2021 upphandlingsdokument för upphandling av tolktjänster i talade språk för Region Stockholm.

Upphandlingen har nu genomförts och i ärendet föreslås att en leverantör antas och hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att träffa avtal med denna.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. I enlighet med redovisningen nedan antas Transvoice AB, org.nr. 556482-8654, som leverantör för uppdraget tolktjänster i talade språk för Region Stockholm.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att träffa avtal med Transvoice AB, org.nr. 556482–8654, för perioden 2022-06-01 – 2024-11-30 med möjlighet till förlängning upp till 18 månader.

3. Paragrafen justeras omedelbart.

Förvaltningens motivering till förslaget

Upphandlingens omfattning
Denna upphandling avser tolktjänster i talade språk för Region Stockholm.

Tolktjänsterna avser till största delen tolkning som är kopplad till ett vårdmöte, där patienten inte behärskar svenska språket tillräckligt väl för att patientsäkerheten ska kunna tryggas utan tolkning. En liten del av tolkningsuppdragen handlar om tolkning för invånaren vid myndighetskontakt.

Värdet av upphandlingen beräknas till 150 miljoner kronor per år. Av detta belopp belastar cirka 120 miljoner kronor hälso- och sjukvårdsnämnden, för återstoden har de regiondrivna akutsjukhusen och regiondriven geriatrik inom SLSO kostnadsansvar. Antalet tolkningsuppdrag förväntas ligga i storleksordningen 300 000 uppdrag per år, men volymerna kan variera beroende på vårdbehov och migrationsfaktorer.

Tolkning kan ske både på plats hos vårdenheterna och på distans via telefon och video. Under covid-pandemin har distanstolkningen stått för mer än 95 procent av tolkningsuppdragen. Region Stockholm förordar en fortsatt hög användning av distanstolkning, av såväl effektivitets- som smittskyddsskäl.

Avtalsperiod är 2022-06-01 – 2024-11-30 med möjlighet till upp till 18 månaders förlängning.

Regionens avtalade leverantörer av tolktjänster i talade språk är idag Transvoice AB, Semantix Tolkjouren AB och Järva Tolk- och översättningsservice AB.

Upphandlingens genomförande
Upphandlingen har skett som ett öppet förfarande i enlighet med lagen om offentlig upphandling (2016:1145) och har genomförts i samarbete med Serviceförvaltningens upphandlingsavdelning.

Resultat

Inkomna anbud
Vid anbudstidens utgång hade anbud inkommit från följande företag:

- Digital Interpretations Scandinavia AB
- Global Talk Sweden AB
- Järva Tolk och Översättningsservice AB
- Linguacom AB
- Semantix Tolkjouren AB
- Språkservice Sverige AB
- Transvoice AB

Prövning av anbud
Efter anbudsöppning genomfördes prövning av de anbud som inkommit i rätt tid. Prövningen genomfördes med utgångspunkt i de uppgifter som anbudsgivaren redovisat i sitt anbud i enlighet med vad som framgår av upphandlingsdokumenten.

Samtliga inkomna anbud, med undantag för vad som framgår av redovisningen nedan, uppfyller samtliga krav i prövningen och går därmed vidare till utvärderingen.

Digital Interpretations Scandinavia AB uppfyller inte kraven på referensuppdrag i enlighet med vad som framgår av anbudsinfordran då ifyllt referensformulär inkommit efter att sista anbudsdag har passerat. Anbudsgivaren går därmed inte vidare till utvärderingen.

Linguacom AB har ej bifogat anbudsinfordran till sitt anbud i enlighet med vad som framgår av avsnitt 1.12 i anbudsinfordran. Anbudsgivaren går därmed inte vidare till utvärderingen.

Utvärdering av inkomna anbud
De anbud som uppfyller samtliga krav i prövningen gick vidare till utvärderingen.

Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet utifrån tilldelningsgrunden bästa förhållande mellan pris och kvalitet antas i enlighet vad som framgår av upphandlingsdokumenten.

Då priserna är angivna av Beställaren sker utvärdering endast utifrån kvalitativa parametrar i enligt med vad som framgår av upphandlingsdokumenten.

Det ekonomiskt mest fördelaktiga anbudet är det anbud som erhåller högsta kvalitetspoäng i enlighet med vad som framgår av upphandlingsdokumenten.

Poäng sätts utifrån anbudsgivarnas åtaganden relaterade till tio mål enligt nedan:

Mål 1: Bidra till utvecklingen av tolkarnas kompetens
Mål 2: Bygga goda relationer till tolkarna
Mål 3: Stödja tolkarna i samband med svåra uppdrag
Mål 4: Effektivisera on-demand-beställningar
Mål 5: God kvalitet vid telefontolkning
Mål 6: Minimera leveransstörningar (tolken uteblir eller kommer för sent)
Mål 7: Minska avbokningar och i synnerhet sena avbokningar
Mål 8: Eliminera missar i kommunikationen till Beställande enhet avseende avbokning
Mål 9: Eliminera missar i kommunikationen till Beställande enhet avseende ombokning av distanstolk
Mål 10: Säkerställa implementering inför Driftstart

Nedan redovisas resultatet av utvärderingen.

Anbudsgivare	Global Talk Sweden AB	Järva Tolk och Översättnings-service AB	Semantix Tolkjouren AB	Språkservice Sverige AB	Transvoice AB
Total kvalitetspoäng	**12**	**12**	**29**	**25**	**32**

Som framgår har Transvoice AB den högsta kvalitetspoängen av de anbud som gått vidare till anbudsutvärderingen. Transvoice AB föreslås antas som leverantör.

Ekonomiska konsekvenser
En kalkyl ger vid handen att kostnaderna kan komma att öka med 10-15 procent jämfört med 2019 års nivå. En jämförelse med 2019 är mer relevant än år 2020, som präglades av pandemin och reducerad vårdproduktion. Osäkerheten i kostnadskalkylen beror delvis på eventuella förändringar i

beställningsmönstren där högre kompetens i tolkuppdragen, vilket är en eftersträvad effekt, leder till högre kostnader.

För hälso- och sjukvårdsnämndens del betyder detta kostnadsökning om cirka 11-17 miljoner kronor per år.

Konsekvenser för patientsäkerhet
En högre kompetensnivå i tolkuppdragen förväntas ha positiva konsekvenser för patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Högre kompetensnivå i tolkuppdragen främjar vård på lika villkor och har därmed positiva konsekvenser för jämlik och jämställd vård.

Miljökonsekvenser
Förbättrade villkor för distanstolkning jämfört med tidigare upphandling leder till minskat resande och har därmed positiva miljökonsekvenser.

Administrativa konsekvenser
En övergång till avtal med en leverantör som ska svara för en helhetslösning avseende tolktjänsterna leder till minskad administrativ belastning i och med att vårdenheterna inte behöver hålla reda på vilken tolkförmedling man har haft kontakt med i ett visst ärende. Vidare innebär det nya upplägget att hälso- och sjukvårdsförvaltningen tar över ansvaret för viteshantering från vårdgivarna. Slutligen innebär den kravställda fulla integrationen mot Tolkportalen att spårbarhet säkerställs för regionens köp av tolktjänster.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till
Serviceförvaltningen, upphandlingsavdelningen

Godkänd av Anders Ahlsson, 2021-11-02