Region Stockholm

15

Avtal med Tolkcentralen, SLSO, om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada

HSN 2021-2074

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

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2021-11-25

HSN 2021-2074

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Avtal med Tolkcentralen, SLSO, om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada

Ärendebeskrivning
Hälso- och sjukvårdsnämnden föreslås godkänna avtal inklusive bilagor samt ge hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att teckna avtal med Tolkcentralen, SLSO.

Beslutsunderlag
Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande
Avtal om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada
Bilaga 1 Uppdragsbeskrivning
Bilaga 2 Prioriteringsordning

Ärendets beredning
Ärendet har beretts i seniorvårdsberedningen.

Förslag till beslut
Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar följande:

1. Avtalet med Tolkcentralen, SLSO, om tolktjänster för döva, dövblinda och hörselskadade inklusive bilagor godkänns.

2. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att teckna avtalet med Tolkcentralen, SLSO, om tolktjänster för döva, dövblinda och hörselskadade.

3. Hälso- och sjukvårdsdirektören får i uppdrag att under avtalets löptid vid behov justera uppdragets formuleringar i dialog med SLSO, till exempel baserat på vad som framkommer i den pågående tolktjänstutredningen.

Förvaltningens motivering till förslaget

Bakgrund
Region Stockholm har enligt hälso- och sjukvårdslagen skyldighet att tillhandahålla vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade (HSL 2017:30, 8 kap 7 §). Sedan 2009 utför regionen detta genom att hälso- och sjukvårdsnämnden uppdrar åt SLSO att upphandla och förmedla tolktjänsterna. Tolkcentralen/SLSO upphandlar ungefär vart fjärde år tolkbolag på marknaden. Det är dessa bolag som har tolkar som utför själva tolktjänsterna. Tolkcentralen själv levererar inga tolkar utan sysslar med förmedling och administration.

Vid sitt sammanträde 15 december 2020 gav nämnden hälso- och sjukvårdsdirektören i uppdrag att tillsammans med Tolkcentralen genomföra en översyn av verksamheten inför eventuellt nytt avtal för 2022. Detta uppdrag har nu genomförts och ett förslag till nytt avtal har utarbetats baserat på inkomna synpunkter.

Överväganden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har under våren 2021 genomfört dialogmöten med var och en av de intresseorganisationer som representerar olika delar av Tolkcentralens relativt heterogena målgrupp. Utifrån de synpunkter som framkom utarbetade förvaltningen i nära samarbete med Tolkcentralen ett utkast till avtalsunderlag som sändes till organisationerna på remiss. De synpunkter som framkom har beaktats och i huvudsak inarbetats i förslaget. Två synpunkter är värda att särskilt kommentera.

1. I det nu gällande avtalet finns skrivningar som kopplar ihop målgrupp och tolkmetod på ett sätt som inte stämmer överens med behoven och den praktiska verkligheten. Exempelvis kan en person som är döv och vanligtvis använder teckenspråkstolk vid specifika tillfällen istället föredra att använda skrivtolk.

2. Tolkportalen, som regionen framhåller som det huvudsakliga verktyget för att beställa tolk för målgruppen, är i grunden utvecklad för beställare som arbetar inom hälso- och sjukvården. Mer än hälften av Tolkcentralens tolkuppdrag beställs dock av privatpersoner som är tolkanvändare. Flera av intresseorganisationerna efterfrågar större användarvänlighet och tillgänglighet för dem som beställer tolk, till exempel i form av en app.

När det gäller den första synpunkten har det nya avtalet skrivningar som tydligare fokuserar på tolkanvändarens behov.

När det gäller synpunkterna på Tolkportalen innehåller det nya avtalet en skrivning om att hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen ska göra en genomlysning av beställningsflödet för att förbättra detta.

Den 15 januari ska den nu pågående tolktjänstutredningen, ”Förstärkt tolktjänst för jämlikhet och delaktighet” (Dir 2020:79) redovisa sitt uppdrag. Ansvaret för tolktjänsterna är idag fördelat på många huvudmän och aktörer och denna uppdelning kan komma att förändras. Beroende på utredningens förslag kan formuleringarna i uppdraget behöva justeras. Hälso- och sjukvårdsdirektören föreslås få i uppdrag att genomföra sådana justeringar i dialog med Stockholms läns sjukvårdsområde.

Ekonomiska konsekvenser
Kostnaden för avtalet ryms inom budget.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Förbättringar i beställningsflödet leder på sikt till förbättrad patientsäkerhet.

Konsekvenser för jämlik och jämställd vård
Förbättringar i beställningsflödet leder på sikt till att vården för målgruppen blir mer jämlik.

Miljökonsekvenser
Förslaget får oförändrade konsekvenser för miljön.

Administrativa konsekvenser
Ett förbättrat beställningsflöde kan på sikt leda till minskad administration för vårdgivarna, för Tolkcentralen och för tolkbolagen.

Anders Ahlsson
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Anna Ingmanson
Avdelningschef

Beslutet ska skickas till

Tolkcentralen, SLSO
Godkänd av Anders Ahlsson, 2021-11-25

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Leverantör Tolkcentralen, SLSO

AVTAL
2021-12-XX

Diarienummer
HSN 2021-2074

Avtal
om tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada

mellan

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och Tolkcentralen, Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO)

Innehåll

1 Inledning ... 3
2 Leverantörens uppdrag ... 3
3 Avtalsperiod ... 4
4 Lokaler ... 4
5 Ersättningsvillkor ... 4
5.1 Grundläggande förutsättningar för leverantörens rätt till ersättning ... 4
5.2 Ersättningsmodell ... 4
5.3 Ersättningar för grunduppdraget ... 5
5.4 Ersättning för tolktjänst utförda för tolktjänstanvändare ej folkbokförda i Stockholms län ... 5
5.5 Ersättning för tolktjänst till asylsökande med flera och personer som saknar nödvändiga tillstånd ... 5
5.6 Ersättning för tolktjänst till tolkanvändare från andra länder som tillfälligt vistas i Sverige ... 5
5.7 Ersättning för tolktjänst till svensk medborgare som bor utanför Sverige 6
5.8 Kostnadsansvar ... 6
6 Fakturering och betalning ... 6
6.1 Fakturering ... 6
6.2 Betalningsvillkor ... 7
7 Prisjustering ... 7
8 Systematiskt kvalitetsarbete ... 7
8.1 Kvalitetsledningssystem ... 7
8.1 Klagomålshantering m. m. ... 8
9 Uppföljning ... 8
9.1 Uppföljning av tolktjänster ... 8
9.2 Uppföljning av tolktjänstbeställningar ... 8
9.3 Månatlig sammanställning ... 9
9.4 Uppföljning av upphandlade tolkföretag ... 9
9.5 Uppföljningsmöten ... 9
10 Tillämpning vid tvister ... 9
11 Informationssäkerhet och IT-miljö ... 9
12 Behandling av personuppgifter ... 9
13 Hållbarhet ... 10
14 Övrigt ... 10
14.1 Kontaktpersoner ... 10

Följande Avtal (Avtalet) har slutits mellan:

1. Region Stockholm, organisationsnummer 232100-0016, genom hälso- och sjukvårdsnämnden, (”Beställaren”) och
2. Stockholms läns sjukvårdsområde, Tolkcentralen, organisationsnummer 232100-0016 (”Leverantören”)

Beställaren och Leverantören benämns nedan gemensamt ”Parterna” och var och en för sig ”Part”.

1 Inledning

Region Stockholm har enligt hälso- och sjukvårdslagen skyldighet att tillhandahålla vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade (HSL 2017:30, 8 kap 7 §).

Sedan 2009 utför regionen detta genom att hälso- och sjukvårdsnämnden uppdrar åt SLSO att upphandla och förmedla tolktjänsterna.

Mot bakgrund av ovanstående har Parterna ingått detta Avtal genom vilket Beställaren uppdrar åt Leverantören och Leverantören åtar sig att tillhandahålla de tolktjänster som beskrivs nedan och vad som anges i Bilaga 1, *Uppdragsbeskrivning*.

2 Leverantörens uppdrag

Leverantören ska utföra Uppdraget i enlighet med:

- detta Avtal, inkluderande de för Avtalet relevanta, och vid var tid gällande riktlinjer, regelverk och anvisningar som finns på Vårdgivarguiden och på Region Stockholms webbplats; och samtliga för Uppdraget, och för Leverantörens övriga åtaganden enligt Avtalet, tillämpliga, och vid var tid gällande lagar, förordningar och myndighetsföreskrifter.

3 Avtalsperiod

Avtalet gäller leverans av tjänster under perioden 2022-01-01—2023-12-31.

Därefter har Beställaren rätt att förlänga avtalet en eller flera gånger upp till fyra år.

4 Lokaler

Leverantörens lokal, Tolkcentralen, är belägen vid Observatoriegatan 18, 1129 Stockholm. Leverantören ansvarar för att Uppdraget utförs i för Uppdraget ändamålsenliga och lämpliga lokaler.

5 Ersättningsvillkor

5.1 Grundläggande förutsättningar för leverantörens rätt till ersättning

Uppdraget som beskrivs i Bilaga 1, Uppdragsbeskrivning, utgör grunden för Leverantörens rätt till ersättning enligt Avtalet. Leverantören har således endast rätt till ersättning enligt Avtalet för de åtaganden som omfattas av Uppdraget.

5.2 Ersättningsmodell

Tolkcentralen får ersättning i tre delar från hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

- Uppdragsrelaterad ersättning för den löpande verksamheten
- Vidareförmedlat statsbidrag avseende tolktjänster
- Särskild ersättning för genomförande av upphandlingar

5.3 Ersättningar för grunduppdraget

Uppdragsrelaterad ersättning	40 801 000 kronor
Statsbidrag	18 577 000 kronor
Ersättning för genomförande av upphandling	200 000 kronor per upphandling

Den uppdragsrelaterade ersättningen utbetalads månadsvis i tolftedelar.

Statsbidrag utgår årligen och utbetalas kvartalsvis i efterskott. Statsbidraget beslutas på nationell nivå och är inte föremål för prisjustering i enlighet med paragraf i detta avtal.

5.4 Ersättning för tolktjänst utförda för tolktjänstanvändare ej folkbokförda i Stockholms län

Leverantören fakturerar hemregionen för den utförda tolktjänsten enligt överenskommelse mellan Tolkcentraler i Sverige.

5.5 Ersättning för tolktjänst till asylsökande med flera och personer som saknar nödvändiga tillstånd

Ersättning för tolktjänst till asylsökande barn faktureras Beställaren i särskild ordning, se Vårdgivarguiden. Ersättning för vård som inte kan anstå och därtill kopplad tolktjänst av asylsökande vuxna med flera och personer som saknar nödvändiga tillstånd att vistas i Sverige faktureras Beställaren i särskild ordning, se Vårdgivarguiden. I gruppen asylsökande med flera ingår även förvarstagna som vistas i Migrationsverkets förvar, de som beviljats tillfälligt skydd och deras anhöriga samt ytterligare grupper som regeringen beslutar om.

5.6 Ersättning för tolktjänst till tolkanvändare från andra länder som tillfälligt vistas i Sverige

Uppdraget inkluderar inte tolktjänster för tolkanvändare från andra länder som tillfälligt vistas i Sverige. I de fall då Leverantören tillhandahåller tolktjänst i samband med vård som inte kan anstå, fakturerar Leverantören erforderlig instans.

5.7 Ersättning för tolktjänst till svensk medborgare som bor utanför Sverige

Uppdraget inkluderar tolktjänst till svensk medborgare som bor utomlands och ingår i Leverantörens målgrupper under vistelser i Sverige.

5.8 Kostnadsansvar

5.8.1 Leverantörens kostnadsansvar

Leverantören ansvarar, med de preciseringar och undantag som anges nedan, för samtliga kostnader för utförandet av Uppdraget.

5.8.2 Kostnadsansvar för tolk i talade språk

Under förutsättning att Leverantören anskaffar/avropar tolktjänst från av Beställaren anvisat/anvisade avtal ansvarar Beställaren för kostnaden för tolk i talade språk.

5.8.3 Kostnadsansvar för lokaler, utrustning och försörjningstjänster inklusive informationsförsörjning

Leverantören ansvarar för samtliga kostnader som är relaterade till de lokaler, den utrustning, de försörjningstjänster och den informationsförsörjning som behövs för Tolkcentralens verksamhet.

6 Fakturering och betalning

6.1 Fakturering

På fakturan samlas poster som ska faktureras enligt detta Avtal.

6.1.1 Fakturering – utomlänspatienter

Leverantören fakturerar hemregionen för den utförda tolktjänsten enligt överenskommelse mellan Tolkcentraler i Sverige.

6.1.2 Fakturering – asylsökande, personer som vistas i Sverige utan nödvändiga tillstånd, kvotflyktingar, med flera

Beställaren faktureras i enlighet med rutiner på Vårdgivarguiden, se

- Handbok för asylsökande, Vårdgivarguiden – *asylsökande och personer utan tillstånd*
- Handbok för personer utan tillstånd, Vårdgivarguiden – *asylsökande och personer utan tillstånd*
- Vård till kvotflyktingar, Vårdgivarguiden – *asylsökande och personer utan tillstånd*

6.1.3 Fakturering – personer bosatta i annat EU/EES-land, Schweiz eller land med vilket Sverige ingått sjukvårdskonvention

Fakturering av *tolktjänster i samband* med vård som tillhandahållits personer från EU/EES-land eller Schweiz eller konventionsland ska ske

enligt bestämmelser och riktlinjer som finns på Vårdgivarguiden, *Turisthandboken/Registrering och fakturering*.

6.1.4 Fakturering – utlandssvenskar bosatta i land utanför EU/EES med vilket Sverige saknar sjukvårdskonvention

Fakturering av *tolktjänster i samband* med vård som tillhandahållits utlandssvenskar bosatta i land utanför EU/EES med vilket Sverige saknar sjukvårdskonvention ska ske enligt bestämmelser och riktlinjer som finns på Vårdgivarguiden, *Turisthandboken/Registrering och fakturering*.

6.1.5 Fakturering till andra huvudmän

Då Leverantören förmedlat tolktjänser åt andra huvudmän fakturerar Leverantören dessa direkt.

6.2 Betalningsvillkor

Betalning sker mot faktura på första tillgängliga bankdag trettio (30) kalenderdagar efter fakturadatum. Om faktura kommit Beställaren tillhanda senare än fem kalenderdagar efter fakturadatum äger Beställaren rätt att förlänga tiden för betalning med motsvarande antal dagar. Leverantören har inte rätt att ta ut faktureringsavgift, andra avgifter eller pristillägg som inte framgår av detta Avtal.

7 Prisjustering

Priserna ska vara oförändrade till och med 2022-12-31. Under resterande avtalstid ska ersättningen från regionen (gäller ej vidareförmedlat statsbidrag) vara underlag för prisjustering per den 1:a januari varje år, med början 2023-01-01 enligt årliga förändringar i preliminärt Prisindex med kvalitetsjusterade löner för landsting (LPIK) exklusive läkemedel som publiceras av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) i oktober månad.

LPIK tas fram av SKR och redovisas som årsvärden per kalenderår. LPIK redovisar prognostiserat utfall av förändringar i kostnader för arbetskraft.

Justering av priser enligt index föregås inte av förhandling. Beställaren informerar Leverantören om ersättningen efter indexjustering.

8 Systematiskt kvalitetsarbete

8.1 Kvalitetsledningssystem

Leverantören ska, för de delar av Leverantörens verksamhet som berörs av Uppdraget, ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.

8.1 Klagomålshantering m. m.

Leverantören ska ha rutiner för att ta emot och besvara klagomål och synpunkter från tolkanvändare/patienter/vårdenheter och närstående till tolkanvändare. Leverantören ska vidare ha rutiner för att säkerställa att inkomna synpunkter beaktas och behandlas som en del i Leverantörens systematiska kvalitetsarbete.

På Leverantörens hemsida och på 1177.se ska kontaktuppgifter till ansvarig person som tar emot synpunkter och klagomål tydligt framgå.

Leverantören ska snarast, på egen bekostnad, ge Patientnämnden den information som nämnden efterfrågar i aktuella ärenden.

9 Uppföljning

Beställaren kommer att följa upp Leverantörens utförande av Uppdraget i syfte att verifiera att Leverantören uppfyller sina åtaganden enligt Avtalet samt för att identifiera förbättringsmöjligheter.

Beställaren har rätt att offentliggöra resultaten av genomförda uppföljningar i syfte att stimulera öppna jämförelser, erfarenhetsutbyte och kvalitets- och förbättringsarbete. Beställaren kommer inte att offentliggöra, eller på annat sätt för tredje man avslöja, information i strid med vid var tid gällande lagstiftning om offentlighet och sekretess, lagstiftning om skydd för personlig integritet och/eller annan lagstiftning som innebär begränsningar avseende vad tredje man har rätt att ta del av.

9.1 Uppföljning av tolktjänster

Leverantören ansvarar för att följa upp kvaliteten i tolktjänsterna. Leverantören ansvarar för att kontinuerligt inhämta tolkbeställares och tolkanvändares synpunkter på hur genomförd tolktjänst upplevs, bland annat genom att inhämta synpunkter från intresseföreningar inom verksamhetsområdet.

9.2 Uppföljning av tolktjänstbeställningar

Leverantören ansvarar för att samtliga tolktjänstbeställningar som inkommer till Leverantören läggs in i Beställarens beställningssystem, Tolkportalen, vilket möjliggör kontinuerlig inhämtning av statistik.

Beställaren följer bland annat antal unika individer/mottagningar som genomför beställning, antal beställningar, utförda tolktjänster, bristade beställningar och beställningar/utförda uppdrag/brist per tolkmetod (specificerat gällande tolktjänstanvändartid och tolktid) samt antal avbokningar. Utöver detta följs statistik för akuta tolktjänstuppdrag,

tolktjänster vid beredskap (tolkbeställningar utanför Leverantörens öppettider), öppen mottagning hos Leverantören samt utlandsuppdrag.

9.3 Månatlig sammanställning

Leverantören ansvarar för att en månatlig sammanställning av statistik enlig ovanstående är möjlig att leverera till Beställaren.

Beställaren åtar sig att månatligen till Leverantören förmedla statistik från Tolkportalen avseende antal beställningar och antal unika användare.

9.4 Uppföljning av upphandlade tolkföretag

Leverantören ansvarar på Beställarens uppdrag för uppföljning av att upphandlade tolkföretag uppfyller åtagandena enligt ingångna avtal.

9.5 Uppföljningsmöten

Uppföljningsmöten mellan Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen ska genomföras en gång per tertial. Uppföljningsmötena ska omfatta minst följande punkter

- Produktionsstatistik (beställda och genomförda tolkuppdrag)
- Avvikelser
- Prioriteringsfrågor
- Samverkansfrågor
- Patientnämndsärenden

10 Tillämpning vid tvister

Tvister mellan Beställaren och leverantör som ingår i Regionens förvaltningsorganisation löses enligt Regionens interna regler.

11 Informationssäkerhet och IT-miljö

Tolkcentralen ska följa Region Stockholms riktlinjer och regler för informationssäkerhet.

12 Behandling av personuppgifter

Tolkcentralen ska följa Region Stockholms riktlinjer och regler för behandling av personuppgifter.

13 Hållbarhet

Tolkcentralen ska bidra till Region Stockholms miljöarbete genom att inkludera miljökrav i sina upphandlingar.

14 Övrigt

14.1 Kontaktpersoner

Parterna ska utse varsin kontaktperson med ansvar för Avtalet. När Part byter kontaktperson eller när dennes kontaktuppgifter förändras, ska detta skriftligen meddelas den andra Parten minst tio (10) Arbetsdagar innan sådan ny kontaktuppgift ska börja gälla.

= = = = =

Avtalet har upprättats i två likalydande exemplar av vilka Parterna tagit var sitt.

Ort och datum	Ort och datum
Hälso- och sjukvårdsnämnden genom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen	Stockholms läns sjukvårdsområde
Namnteckning	Namnteckning
Namnförtydligande	Namnförtydligande

Hälso- och sjukvårdsnämnden
Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Tolkcentralen, SLSO

AVTAL

2021-12-XX

Diarienummer
HSN 2021–2074
ADA xxxxx

AVTAL OM TOLKTJÄNSTER FÖR PERSONER MED DÖVHET, DÖVBLINDHET
ELLER HÖRSELSKADA

BILAGA 1

Uppdrags-beskrivning

Region Stockholm
Box 22550
104 22 Stockholm
Besök oss: Lindhagensgatan 98

Telefon: 08-737 25 00
Fax: 08-737 41 09
E-post: registrator.hsf@regionstockholm.se

Säte: Stockholm
Org. nr: 232100–0016

Innehåll

1 Beskrivning av Uppdraget och dess Beskrivning av Uppdraget och dess omfattning 4
1.1 Allmänt om Uppdraget 4
1.2 Målgrupp 4
1.3 Tjänster 4
1.4 Tolkmetoder 5
1.5 Upphandling av tolktjänster på marknaden 6
1.6 Beställningsflödet 6
1.7 Avgränsning gentemot ansvar för andra huvudmän 7
1.8 Regionens ansvar 8
1.9 Prioritering 8
1.10 Geografisk avgränsning 9
2 Krav på Uppdraget och dess utförande 9
2.1 Övergripande krav 9
2.2 Utrustning 9
2.3 Samverkan och samordning av uppdrag 10
2.4 Tillgänglighet 11
2.5 Krav på bemanning och personella resurser 12
2.6 Tolk i talade språk 12
3 Rapporteringskrav 12
3.1 Rapportering av tolkuppdrag 12
4 Digitala förmågor 13
5 Studiebesök 13
6 Krav avseende forskning, utveckling och innovation 13

Region Stockholm
Box 22550
104 22 Stockholm

Besök oss: Lindhagensgtan 98

Telefon: 08-737 25 00
Fax: 08-737 41 09
E-post:
registrator.hsf@regionstockholm.se

Region Stockholm

1 Beskrivning av Uppdraget och dess omfattning

1.1 Allmänt om Uppdraget

Region Stockholm har enligt hälso- och sjukvårdslagen skyldighet att tillhandahålla vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade (HSL 2017:30, 8 kap 7 §).

Regionen fullgör sitt ansvar genom att hälso- och sjukvårdsförvaltningen avtalar med Tolkcentralen (SLSO) om att tillhandahålla tolktjänster för invånarna i länet. Tolkcentralen upphandlar tolktjänster på den öppna marknaden samt förmedlar dessa tolktjänster till målgruppen.

Den vardagstolkning som landstinget erbjuder är kostnadsfri för den som nyttjar tjänsten.

1.2 Målgrupp

Målgruppen omfattar personer med

- barndomsdövhet (dövhet från tidig ålder)
- vuxendövhet, vuxenhörselskadad (dövhet i ung eller vuxen ålder)
- dövblindhet, kombination av syn-och hörselnedsättning
- hörselnedsättning, barndomshörselskadad

1.3 Tjänster

Leverantören ska tillhandahålla tolktjänster för målgruppen i detta avtal.

Syftet med tjänsterna är såväl att stödja patientsäkra vårdmöten som att möjliggöra målgruppernas deltagande i samhället.

Åtagandet omfattar såväl tolktjänster till enskilda individer som till grupper.

I åtagandet ingår att tolka muntliga samtal och anföranden samt kortare översättningar från text till teckenspråk (inklusive taktilt teckenspråk) vilka är relevanta vid det aktuella tolkuppdraget. I åtagandet ingår också att vid

föreläsningar där det förekommer inslag med ljudfiler eller filmer att tolka dessa.

Leverantören ska ta emot beställningar avseende tolktjänster, ta ställning till om beställningar ryms inom regionens ansvar och förmedla bokningar till upphandlade tolkföretag.

1.3.1 Förbokade tolkuppdrag på plats och på distans

Tolkuppdragen utförs i huvudsak på plats. Utifrån tolkanvändarens önskemål och aktuell situation kan tolkning även utföras på distans, via videomöte eller direkttextning.

1.3.2 Öppen mottagning

Leverantören ska ta emot tolkanvändare i öppen mottagning och ge tolktjänster via telefon utan krav på tidbokning efter behov vardagar minst fyra (4) timmar per helgfri vecka.

1.3.3 Tolktjänst via telefon

Leverantören ska ge tolktjänster via telefon med krav på tidbokning.

1.3.4 Akuta tolktjänster

Leverantören ska tillse att akuta tolktjänster utförs. Med akuta tolktjänster avses till exempel akuta uppdrag inom sjukvård, polisärenden och sociala ärenden. När Leverantören har stängt förmedlas tolktjänsten via 1177 Vårdguiden och Leverantörens ordinarie växelnummer till tolk i beredskap.

1.3.5 Ledsagning i samband med tolktjänst

I samband med tolktjänst för personer med dövblindhet ska anlitad tolk utföra viss ledsagning i direkt anslutning till tolkuppdraget, till exempel genom att tolken möter upp vid entrén till vårdenhet eller vid närmaste buss-/tunnelbanestation.

Ordinarie ledsagarservice är ett kommunalt ansvar enligt Socialtjänstlagen och LSS (Stöd och service till vissa funktionshindrade, 1993:387, 9 § 3).

1.4 Tolkmetoder

Leverantören ska tillhandahålla följande tolkmetoder

- Teckenspråkstolkning (mellan svenskt teckenspråk och svenskt eller engelskt tal)
- Skrivtolkning
- Tecken som stöd
- Dövblindtolkning (tolkning, syntolkning och ledsagning på uppdragsplatsen)
  - Taktil tolkning
  - Anpassat teckenspråk
  - Tydligt tal
- Tolkstödjare

All tolkning ska ske enligt Kammarkollegiets tolkföreskrifter 17–23 §§ (KAMFS 2016:4) som berör etiska regler.

Med tolkstödjare menas en tolkutbildad person som utöver det svenska teckenspråket behärskar tekniker för att visuellt kunna göra sig förstådd för döva som ej ännu kunnat tillgodogöra sig det svenska teckenspråket.

Leverantören ska erbjuda tolkstödjare till nyanlända under en övergångsperiod till dess att tolkanvändaren behärskar det svenska teckenspråket.

1.5 Upphandling av tolktjänster på marknaden

Leverantören åtar sig att upphandla tolktjänster/tolkmetoder för målgruppen i detta avtal. I uppdraget ingår även uppföljning av upphandlade tolktjänster.

1.6 Beställningsflödet

1.6.1 Tolkportalen

Tolkportalen är Regions Stockholms egenutvecklade kanal för beställningar av tolktjänster. Tolkportalen används – förutom för uppdraget i detta avtal – även för beställning av tolktjänster i talade språk.

Tolkportalen är den huvudsakliga kanalen för beställning av tolktjänster för personer med dövhet och personer med hörselskada.

I Tolkcentralens uppdrag ingår användarsupport avseende Tolkportalen för Tolkcentralens målgrupp. För teknisk support hänvisas till SFIT.

Tolkportalen är dock för närvarande inte anpassad till punktskrift. Dövblinda som använder punktskrift beställer tolk via mail till Tolkcentralen.

1.6.2 Tolkbeställning för tolkning inom hälso- och sjukvården

För målgrupperna i detta uppdrag är tolkning viktigt för att säkerställa patientsäkerheten. Beställning av tolk till ett vårdmöte kan göras av såväl vårdenheten som person som ingår i uppdragets målgrupper. Tolkcentralen och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har ett gemensamt ansvar för att främja rutiner som förhindrar att ansvaret för att beställa tolk blir otydligt.

1.6.3 Tolkbeställning för övrig vardagstolkning

Beställning av tolk till övrig vardagstolkning, till exempel styrelsemöten i civilsamhället eller arbetsplatsträffar, APT, görs i regel av person som ingår i målgruppen.

1.6.4 Personcentrerat beställningsflöde

Det ingår i Tolkcentralens uppdrag att boka tolk hos de upphandlade tolkbolagen med beaktande av individuella preferenser hos den person som beställer tolk och som ingår i uppdragets målgrupper. För detta ändamål ska Tolkcentralen ha system för individuella önskemål.

I kommande upphandlingar ska leverantören beakta möjligheter till valfrihet för tolkanvändarna avseende tolkar och tolkbolag.

1.6.5 Utveckling av beställningsflödet

I ett sammanhang där framsteg görs inom teknik och service management är det angeläget att regionen kan ta tillvara olika landvinningar. Det finns därför ett gemensamt ansvar för Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Tolkcentralen att verka för ständiga förbättringar avseende beställningsflödet och under avtalsperioden göra en genomlysning av beställningsflödet, inklusive verktyget Tolkportalen. I detta kan exempelvis ingå enkät till personer inom uppdragets målgrupper.

1.7 Avgränsning gentemot ansvar för andra huvudmän

I Regionens skyldighet att erbjuda kostnadsfri tolktjänst ingår inte:

- Tolkning inom utbildning vid grundskolor, gymnasium, folkhögskolor, högskolor och universitet samt andra utbildningsanordnare med statliga anslag
- Arbetsplatsrelaterad tolkning som när en anställd ska utföra sitt arbete eller fortbilda sig
- Tolkning inom annan myndighet eller samhällsorgan som till exempel socialtjänst eller rättsväsendet.[1]

1.8 Regionens ansvar

Om inget annat överenskommes under avtalsperioden innebär den vardagstolkning som regionen erbjuder tolktjänster vid vardagsaktiviteter innefattande hälso- och sjukvård, fritidsaktiviteter samt vissa tolktjänster i arbetslivet. Exempel på vardagsaktiviteter som regionen tillhandahåller tolk utöver hälso- och sjukvård och fritidsaktiviteter är föräldramöten i skolan samt anställningsintervju, fackliga möten, medarbetarsamtal och arbetsplatsträffar (APT) inom ramen för arbetsgivarens systematiska arbetsmiljöarbete.

Uppdraget omfattar inte:
- Översättning av skriftliga handlingar (till exempel journal på nätet)
- Översättningar av ljudfiler eller ljud i film (till exempel ljudupptagning, YouTube). Se dock undantag under 1.3.

1.9 Prioritering

Vid de tillfällen då Leverantören inte kan åta sig alla beställda uppdrag, ska en prioritering göras utifrån en bedömning av användarens behov och ärendets angelägenhetsgrad. Prioriteringen ska grundas på den information som lämnats vid beställning. Bedömningen av inkomna uppdrag ska alltid vara användarfokuserad.

[1] Förordning (2001:526) om de statliga myndigheters ansvar för genomförande av funktionshinderspolitiken, Förvaltningslag (2017:900, § 13) om tolkning och översättning.

Om inget annat överenskommes under avtalsperioden ska Leverantören arbeta utifrån ”Riktlinjer för prioriteringar för Tolkcentralen i Region Stockholm”, se Vårdgivarguiden.

1.9.1 Tolkning i utlandet

I de fall Leverantören tar emot en beställning gällande vardagstolkning i utlandet, ansvarar Leverantören för analys av innehåll och kostnader samt att ta ställning till om uppdraget är ekonomiskt försvarbart. Bland annat bör Leverantören beakta om flera personer i målgruppen kan ta del av tolktjänsterna i samband med utlandsuppdrag. Leverantören ansvarar för att undersöka möjligheten att utföra uppdraget helt eller delvis på distans.

1.10 Geografisk avgränsning

Tolktjänsten ska främst utföras inom Region Stockholm.

2 Krav på Uppdraget och dess utförande

2.1 Övergripande krav

Leverantören ska utföra Uppdraget i enlighet med vid var tid gällande

Policydokumentet ”Värdegrund för tolkverksamheten” som bygger på följande: delaktighet och inflytande, respekt och icke-diskriminering, integritet, professionalism

All tolkning ska ske enligt Kammarkollegiets tolkföreskrifter 17-23 §§ (KAMFS 2016:4) som berör etiska regler.

Den av Leverantören förmedlade tolktjänsten ska utmärkas av hög professionell kvalitet, neutralitet och opartiskhet.

2.2 Utrustning

Leverantören ansvarar för att tillhandahålla all utrustning som behövs för Tolkcentralens verksamhet.

2.3 Samverkan och samordning av uppdrag

2.3.1 Samverkan

Leverantören ska samverka med leverantörer av tolktjänster, vårdgivare och huvudmän i den omfattning som krävs för Uppdragets utförande. I detta ingår att utveckla och dokumentera arbetssätt och rutiner för samverkan.

Leverantören ska på övergripande nivå samverka med andra huvudmän, myndigheter, organisationer och i förekommande fall företag.

Leverantören ska samverka med andra aktörer för att tillgodose tolkanvändarnas behov av vardagstolkning, till exempel

- Aktuella intresseorganisationer för målgruppen
- Berörda kommuner i länet (till exempel gällande ledsagarservice för personer med dövblindhet)
- Tolkcentraler i andra regioner
- 1177 Vårdguiden och Vårdgivarguiden kring förmedling av tolktjänster under beredskap

Leverantören ska när så erfordras samordna uppdrag med andra aktörer.

a) På uppdrag av hemregionen ska Leverantören tillhandahålla tolktjänster utförs till personer som motsvarar målgruppen, men som är bosatt eller kvarskrivna i annan del av landet och stadigvarande vistas i Stockholms län. Dessa tolktjänster utförs i samverkan med och faktureras hemregionen till självkostnadspris.
b) Samordning kan handla om tolktjänster för en grupp tolkanvändare som både är från Stockholms län och andra regioner och kostnaderna för tolktimmarna och övriga omkostnader ska då fördelas mellan aktuella regioner.

2.3.2 Samverkansöverenskommelser

Leverantören ska följa beslut och riktlinjer i för Uppdraget relevanta och vid var tid gällande samverkansöverenskommelser mellan Region

Stockholm och andra huvudmän (kommuner och regioner). De för Uppdraget relevanta samverkansöverenskommelserna återfinns på Vårdgivarguiden. Leverantören ska delta i arbetet med att anpassa och utveckla dessa samverkansöverenskommelser till verksamhetsnära nivå, tillsammans med berörda vårdgivare, huvudmän och organisationer där så är tillämpligt för verksamheten.

2.4 Tillgänglighet

Leverantören ska tillse att tolktjänsten kan utföras under hela dygnet årets alla dagar.

2.4.1 Tider för utförande av Uppdraget m. m.

Leverantörens förmedlingsverksamhet och kundtjänst ska ha öppet vardagar kl. 08:00 – 16:30. Vid förkortade arbetsdagar och fredagar under semesterperioden sommartid accepteras förkortade öppettider till kl. 15:00.

Tolktjänster ska kunna utföras under hela dygnet årets alla dagar och Leverantören ska ha tillförlitliga lösningar och rutiner för detta.

Leverantören ska tillhandahålla telefontolkning efter tidsbokning samt telefontolkning utan krav på tidbokning genom öppen mottagning fyra (4) timmar varje helgfri vecka.

Under Tolkcentralens öppettider ska det vara möjligt att nå mottagningen per taltelefon, text- och bildtelefon, fysiska besök, Tolkportalen, e-post och telefax. Övrig tid ska beställningar kunna göras via Tolkportalen, e-post och telefax. Akuta beställningar ska kunna göras via taltelefon.

2.4.2 Beställning av tolktjänst i akut vårdsituation

Tolktjänstanvändare och vårdgivare inom Region Stockholm ska kunna beställa tolktjänst i akut vårdsituation genom förfarande som tydligt kommuniceras till vårdgivare på Vårdgivarguiden, till tolkanvändare samt till allmänheten på 1177 Vårdguiden.

2.5 Krav på bemanning och personella resurser

2.5.1 Allmänna krav på bemanning och personella resurser

Leverantören ska tillhandahålla personella resurser i den omfattning som krävs för att utföra Uppdraget i enlighet med Avtalet. Leverantören ska tillse att Leverantörens personal, och personal hos underleverantör som Leverantören anlitar för att utföra Uppdraget, har för Uppdraget adekvat utbildning och kompetens.

2.5.2 Kompetens gällande tolkar och tolkstödjare

Anlitade *teckenspråkstolkar* ska vara auktoriserade av Kammarkollegiet och eller ha av Myndigheten för yrkeshögskolan, Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen godkänd tolkutbildning. Anlitade *dövblindtolkar* ska ha av Myndigheten för yrkeshögskolan, Tolk- och översättarinstitutet/Skolöverstyrelsen godkänd tolkutbildning.

Vuxendövtolkar/skrivtolkar ska ha genomgången tolkutbildning föreskriven av Myndigheten för yrkeshögskolan, Tolk- och översättarinstitutet/ Skolöverstyrelsen.

Tolkstödjare med formell utbildning ska anlitas i första hand.

2.6 Tolk i talade språk

Leverantören ska vid behov anlita tolk i talade språk. Leverantören ska säkerställa att minderåriga eller närstående inte används som tolk eller som alternativ till tolk. Tolktjänstföretag som regionen har avtal med ska anlitas. Beställaren har då kostnadsansvaret.

3 Rapporteringskrav

3.1 Rapportering av tolkuppdrag

Leverantören ansvarar för att all data som denne enligt Avtalet rapporterar in till Beställaren och till olika register är korrekta vid varje givet inrapporteringstillfälle.

4 Digitala förmågor

Beställaren har beslutat att digitalisering ska användas som ett strategiskt verktyg för att effektivisera och kvalitetssäkra hälso- och sjukvårdsverksamheten i Region Stockholm, erbjuda bättre samhällsservice samt öka patienters/invånares delaktighet i hälso- och sjukvårdsverksamheten.

Leverantören ska samverka med Hälso-och sjukvårdsförvaltningen i digitaliseringsfrågor.

5 Studiebesök

Leverantören ska vid behov anordna studiebesök och informationstillfällen för olika grupper och individer som är potentiella tolkanvändare såsom till exempel utförare av vård inom akut-, sluten- och öppenvård, för olika grundutbildningar inom vårdyrken, för personal från olika myndigheter såsom till exempel socialtjänsten, Försäkringskassan, Polisen och Arbetsförmedlingen samt för kommunala verksamheter.

Leverantören ska vid behov ta emot studenter från tolkutbildningar inom olika tolkmetoder för målgrupperna såsom till exempel teckenspråk och skrivtolkning.

De av Leverantören upphandlade tolkföretagen ska vid behov erbjuda platser för auskultationspraktik och praktiskt utförande av tolkuppdrag.

6 Krav avseende forskning, utveckling och innovation

Leverantören ska under avtalsperioden utifrån tillgängliga resurser bidra till forskning, utveckling och innovation inom området tolktjänster, till exempel genom att delta i nationella nätverk.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen
Närsjukvård
Samverkan och Stöd

PRIORITERINGSGRUNDER
2020-09-30

Diarienummer
HSN 2017-1409

Prioriteringsgrunder för Tolkcentralen i Region Stockholm

Bakgrund

Enligt HSL (2017:30) 8 kap 7§ är regionerna skyldiga att kostnadsfritt tillhandahålla och erbjuda tolkservice för vardagstolkning. Regionernas tolktjänst ska erbjuda tolk vid kommunikation mellan personer med dövhet, dövblindhet eller grav hörselnedsättning.

Med vardagstolkning avses tolktjänst i situationer av privat karaktär, vid besök hos hälso- och sjukvården, vid vissa grundläggande situationer i arbetslivet, vid fritidsaktiviteter och för att delta i föreningslivet.
Med begreppet vardagstolkning syftas i dessa prioriteringsgrunder på tolktjänster som Region Stockholm enligt lag ska erbjuda och finansiera[1].

Undantag för regionens skyldighet att erbjuda kostnadsfri tolktjänst är

- Tolktjänster inom utbildning vid grundskolor, gymnasium, folkhögskolor, högskolor och universitet samt andra utbildningsanordnare med statliga anslag
- Tolktjänster hos myndigheter eller samhällsorgan som till exempel socialtjänst eller rättsväsendet
- Tolktjänster som är arbetsplatsrelaterade så som när en anställd ska utföra sitt arbete eller fortbilda sig

Varje enskild tolkanvändare har rätt att beställa tolktjänst från Tolkcentralen, för att kunna vara delaktig i samhället, ge och ta emot information på sitt eget språk.

Utifrån uppdragets art gör Tolkcentralen en första bedömning

- Om det är ett uppdrag som ingår i verksamhetens kostnadsansvar
- Om efterfrågad kompetens kan erbjudas via upphandlad entreprenör.

Vid de tillfällen då Tolkcentralen inte kan åta sig alla beställda uppdrag görs en prioritering som utgår från uppdragets art och den information som lämnats vid beställningen

[1] Vad lagen avser med vardagstolkning beskrivs i Hälso- och sjukvårdslagen(2017:30) 8 kap 7§), En väg till delaktighet och inflytande (SOU 1991:97), Lagen om Stöd och service till vissa funktionshindrade (1993:387), Teckenspråk och teckenspråkiga (SOU 2006:54), Begreppet vardagstolkning – om landstingets ansvar för tolk till döva, dövblinda och hörselskadade (Socialstyrelsens utredning, dec. 2008), En samlad tolktjänst (SOU 2011:83).

Prioriteringsgrunder

De faktorer som påverkar prioriteringen är

- Om uppdraget är av akut eller oåterkallelig karaktär
- Om uppdraget är i kategorin hälso- och sjukvård.
- Beställningstillfälle, för likvärdiga uppdrag som ska ske samma tidpunkt
- Tolkanvändare som väldigt sällan beställer/får tolk
- Tolkanvändare med dövblindhet
- Tolkanvändare under 18 år
- Tolkanvändarens personliga upplevelse av tolkbehovet
- Kvällar och helger kan andra prioriteringsgrunder finnas, t ex geografiska

Högsta prioritet

Dvs uppdrag som alltid prioriteras högst och där beställningstillfället inte är avgörande

Uppdrag där tolkanvändarens personliga integritet berörs

Dvs uppdrag från alla rubriker inom vardagstolkning t ex inom sjukvård, på arbetsplatsen, i skolan eller samhällsservice. Exempel på uppdrag

- Sjukvårdande insatser där det finns risk för liv och hälsa
- Ärenden inom socialtjänsten av akut karaktär eller annan myndighet där ärendet är av akut karaktär.
- Arbetsplatsmöte där det t ex ska vara samtal om varsel eller annat som är avgörande för individens försörjning
- Samtal med skolpersonal om problem eller andra akuta händelser
- Bankbesök som avsevärt berör den personliga ekonomin

Oåterkalleliga uppdrag

Dvs situationer och sammanhang som inte återkommer. Exempel på tolkuppdrag

- bröllop, dop, begravningar m m

Hög prioritet

Dvs uppdrag som prioriteras utifrån beställningsdatum och frekvens

Uppdrag inom hälso- och sjukvård

Exempel på tolkuppdrag

- Sjuksköterskebesök
- Läkarbesök
- Fysioterapi
- Tandläkarbesök
- Psykologbesök

Uppdrag som berör arbetsliv, förvärvsinkomst

Exempel på tolkuppdrag

- Arbetsplatsmöten (ca 10 per år)
- Medarbetarsamtal
- Lönesamtal
- Fackliga möten
- Anställningsintervju

Övriga myndighetskontakter

Exempel på tolkuppdrag

- I vissa fall vid första kontakten med myndighet, tex polisanmälan.
- Passansökan hos polisen

Uppdrag för förtroendevalda

Exempel på tolkuppdrag

- Styrelsemöten inom intresseorganisation

Övrigt

Exempel på tolkuppdrag

- Föräldramöten
- Inskolning
- Bankbesök
- Möte med hantverkare
- Kontraktsskrivning

Övriga uppdrag

D v s uppdrag som prioriteras utifrån rådande resurser

- Fritidsaktiviteter
- Föreningsliv