



Hörselskadades distrikt
i Stockholms län

Att:

Saghi Derafshan, upphandlare

För kännedom till:

Tolkcentralen, Marianne Risberg
Hälsö- och sjukvårdsförvaltningen, Peter Ölund

Nedan finner ni synpunkter från oss organisationer gällande upphandling av teckenspråkstolkning, dövblindtolkning, beredskapstolkning och teckenspråkstolkning på distans.

Vi vill inledningsvis betona att vi ser stora brister i hur processen kring upphandlingen har fungerat. Vi har saknat inflytande, en dialog och samtal om vilka som ska ingå i expertgruppen. Vid mötet den 5 februari 2020 efterfrågades förslag och idéer om hur upphandlingen kunde utvecklas, efter att ha läst denna remiss upplever vi inte att ni har tagit till er de idéer som lades fram. Vi ser samma grund i den här upphandlingen som i den förra.

Det är oerhört centralt att det är kvalitet som avgör, bolag ska rangordnas utifrån kompetens och vad de erbjuder. Vidare ser vi att det är av största vikt att kompetens om berörda målgrupper finns med i upphandlingsprocessen. På det sättet kan man säkerställa kvalitet. Med kompetens i upphandlingsprocessen menar vi personer som har kompetens kring frågor som rör döva, personer med hörselskada och dövblindhet och som arbetar med dessa frågor dagligen och under hela upphandlingsprocessen.

Upphandlingen i sin helhet

Vi välkomnar anbudsområde 3 Teckenspråkstolkning på distans. I den pandemi som råder har Tolkcentralen tillsammans med bolagen gjort ett snabbt omslag för att säkra att tolkservicen ska fortsätta fungera. Det är bra att SLSO uppmärksammat behovet av att fastställa ett system för distanstolkning och tar med detta i denna upphandling.

Vi ställer oss frågande till varför förgående remissvar, som gjordes 2019-03-21 inte har beaktats i samband med att denna upphandling utformats. Vi saknar de delar som flera organisationer lyfte fram då, vid den förra remissomgången. Remissvaret nedan påminner därför i stora delar om det förra remissvaret.

1. Allmän orientering och administrativa villkor

1.1.3 Tolkcentralen

Utdrag ur remissen

Tolkcentralen erbjuder tolkning till personer som är folkbokförda i Stockholms län med dövhet, dövblindhet, hörselskada och vuxendövhet.

Kommentar

Vi vill lyfta att målgrupper som av andra anledningar använder teckenspråk också ska ges möjlighet att beställa teckenspråkstolkar, t ex personer med grav språkstörning och som använder teckenspråk som sitt första språk. Den målgruppen har idag inte rätt att boka tolk såvida de inte också har en hörselskada.

1.1.5. Vardagstolkning

Utdrag ur remissen

Vardagstolkning omfattar även vissa grundläggande tolktjänster i arbetslivet såsom arbetsplatsträffar, medarbetar-/lönesamtal, arbetsmiljöutbildningar och fackliga möten.

Kommentar

Vi saknar tydlighet kring tolk i samband med nyanställning. Har tolkanvändaren rätt att få tolk vid introduktion och under en övergångsperiod?

1.2.10.1 Lottning vid lika resultat efter utvärdering

Utdrag ur remissen

Om två eller fler anbud har samma jämförelsesumma efter utvärdering genomförs en lottning. Vid lottning kommer två handläggare närvara och resultatet dokumenteras i ett lottningsprotokoll.

Kommentar

Vi finner det anmärkningsvärt att lottning föreslås som metod i upphandlingen. Vi har vid tidigare remissvar lyft att lottning absolut inte är ett lämpligt alternativ. Trots det finns det med i även denna remiss.

6. Anbudsområde 1: Teckenspråkstolkning och dövblindhetstolkning

Vi är positiva till att teckenspråkstolkning och dövblindhetstolkning läggs under samma anbudsområde.

6.1 Beskrivning av anbudsområde

Utdrag från remissen

Under 2019 inkom det totalt ca 67 100 beställda tolktimmar (ca 25 000 uppdrag)

Kommentar

Tolkbehovet är större än vad som angetts i siffror. Det finns ett stort mörkertal av uppdrag som aldrig blir beställda då tolkanvändarna i förhand vet att tolk inte skulle beviljas på grund



Hörselskadades distrikt
i Stockholms län

av olika anledningar som t.ex. tid på dygnet, plats och vilket typ av uppdrag det är. Det faktum att tolkning av begreppet vardagstolkning är alldeles för snävt påverkar antalet beställningar som kommer in.

6.2 Verksamhetsförlagd utbildning (VFU) för tolkstuderande

Utdrag från remissen

Anbudsgivaren ska erbjuda platser för auskultationspraktik och praktiskt utförande av tolkuppdrag. Tolk användare ska alltid tillfrågas innan tolkstudent får delta vid tolktjänstutförandet. Går det inte att lösas på annat sätt får förfrågan göras till tolk användaren på plats.

Kommentar

Det gäller alla anbudsområden, att förfrågan skall göras innan uppdrag. Det är inte acceptabelt att förfrågan görs på plats.

6.4 Anbudspriser

Utdrag ur remissen

Anbudsgivarna lämnar ett timpris för timme 1 (Nivå 2 tolkar). Den med lägst utvärderingspris rankas som nummer 1, den med näst lägst utvärderingspris rankas som nummer 2 etc etc.

Kommentar

Det är problematiskt att lägst timpris värderas högst i upphandlingen. Vi har gång på gång påtalat vikten att sätta kvalitet framför kvantitet och prisdumpning. Detta drabbar yrkesgruppen tolkar hårt. Vi efterlyser en handlingsplan för att kvalitetssäkra upphandlingen och inte enbart låta ekonomin styra. Detta gäller för samtliga anbudsområden.

7. Anbudsområde 2: Beredskapstolkning

Kommentar

Vi 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 tillräckligt. Det kan handla om att agera snabbt eller att tolkar behöver skickas till flera platser samtidigt. Översikt över tolkar som kan hantera denna typ av uppdrag samt hur samordningen ska se ut efterfrågas.

7.1. Beskrivning av anbudsområde

Utdrag ur remissen

Ersättning för taxiresor ges mellan klockan 22.00-08.00. Ersättning ges endast vid användning av taxibolag som är upphandlade av Region Stockholm samt att giltigt taxikvitto kan visas upp. Uppdragsnummer ska anges på kvittot.

Kommentar

Vi vill lyfta att det behöver vara möjligt att få bilersättning samt att det behöver finnas



Hörselskadades distrikt
i Stockholms län

utrymme för att använda sig av taxibolag som inte är upphandlade av region Stockholm. Uppdrag sker även på dagar under året då det är svårt att få tag på taxi.

7.2.1. Krav på tjänsten

Kommentar

Vi saknar dövtolkar (tolkstöd) under kravlistan i detta avsnitt. För vissa tolkanvändare kan det vara avgörande att få tillgång till tolkstöd i form av döva tolkar, särskilt i akuta situationer.

8. Anbudsområde 3: Teckenspråkstolkning på distans

Kommentar

Detta är ett nytt område som utvecklats under våren. Vi välkomnar utvecklingen och tycker att det är viktigt att upphandlingen tar med anbudsområde 3.

8.1 Beskrivning av tjänst

Utdrag ur remissen

Anbudsgivaren ska utföra teckenspråkstolkning på distans mellan svenskt tal och teckenspråk till personer med dövhet.

Kommentar:

Det är upp till tolkbeställare att avgöra om denne vill ha teckenspråkstolkning på distans oavsett hörselnivå eller syn- och hörselnivå. Denna formulering utesluter andra tolkanvändare som inte är döva men som har en hörselskada.

Utdrag ur remissen

Media som används vid distanstolkning ska uppfylla vid tillfället gällande lagar och krav inom Sverige och EU. Anbudsgivaren ska uppfylla nödvändiga lagar, krav och sin skyldighet att skydda personuppgifter och integritetskänslig information enligt t.ex. Dataskyddsförordningen (GDPR).

Med anledning av Covid-19 uppkom ett behov av teckenspråkstolkning på distans under år 2020. Tolkcentralen har gjort en bedömning av att behovet av teckenspråkstolkning på distans kommer att fortlöpa. Under våren 2020 utfördes all tolkning inom hälso- och sjukvård på distans. Detta anbudsområde är under utveckling och kommer succesivt att öka under avtalsperioden.



Hörselskadades distrikt
i Stockholms län

Kommentar

Anbudsområde 3 har ett stort fokus på sjukvårdstolkning. Det är bra och riktigt att riktlinjer och ramar behöver utvecklas.

Vi undrar vad som sker med övrig distanstolkning som tolkcentralen åtagit sig? Det är av högsta vikt att det är tolkanvändarens förutsättningar som styr vilket verktyg som används vid distanstolkning. Vi vill lyfta att det är viktigt att inte låsa sig vid allt för strikta ramar kring vilka tekniska verktyg som används vid genomförandet av distanstolkningen, utan att det ska finnas en öppenhet kring vilket verktyg som passar bäst för just det möte som ska genomföras.

Stockholms Dövas Förening, SDF

Förbundet Sveriges Dövblinda, Stockholms och Gotlands län, FSDB

Hörselskadades Distrikt i Stockholms län, HRF Stockholms län

Föreningen för familjer med döva/hörselskadade barn eller barn med språkstörning, DHB
Östra

Föreningen för hörselskadade och döva barn med familjer, FHDBF

Stockholms Dövas Ungdomsråd, SDUR

Unga Hörselskadade i Stockholm och Gotland, UHiS

Kontaktperson för fråga om inskickad remiss: Maria Öjmertz, Hörselskadades distrikt i Stockholms län. maria.ojmertz@distriktet.info