

## Rekommendationer för en bättre upphandling av språktolktjänster inom hälso- och sjukvården

**En välfungerande tolkbransch är oerhört viktig för att säkerställa att hälso- och sjukvården ska kunna leverera samhället en jämlik och trygg vård.**

**Avtalet regioner och kommuner signerar med den tolkförmedling som vinner upphandlingen dikterar spelreglerna kring hur tolkbranschens aktörer kommer att agera på marknaden och är avgörande om utvecklingen inom tolkbranschen blir positiv eller inte.**

Nedanstående rekommendationer ska ses som stöd för att säkerställa att såväl patienter som behandlande vårdpersonal får den tolkhjälpen som krävs för att kunna undersöka, bedöma och behandla på ett korrekt medicinskt- och patientsäkert sätt. Hur tolkuppdragen genomförs har stor betydelse för vårdprocessen i stort.

Vi har tagit fram ett antal punkter som vi ser som avgörande för ett fungerande tolkavtal.

### **Kvalitet i leveransen och tillämpning av kompetensprincipen**

Prioritera kvalifikationer och erfarenhet. Ha i åtanke att auktoriserad sjukvårdstolk och auktoriserad tolk är skyddad titel och tillhör gruppen reglerade yrken. Säkerställ därför att uppdragen ska skickas till kvalificerad tolk enligt kompetensprincipen, d.v.s till auktoriserad sjukvårdstolk i första hand och auktoriserad tolk i andra hand o.s.v. Det är jätteviktigt att prioriteringsordningen ska vara fastställd i upphandlingen.

Det har länge talats om att det finns för få sjukvårdstolkar och auktoriserade tolkar i förhållande till behovet. Men detta är inte riktigt hur den aktuella bilden ser ut. De stora flyktingströmmarna har avtagit och Corona pandemin har bidragit till mindre rörlighet mellan länders gränser och även till att tolkens fysiska närvaro vid kontakten mellan vårdgivare och patient har minskat i samband med ökad användning av telefon- och videotolkning. Med ökad distanstolkning och tillämpning av välutvecklade appar och boknings- och tillsättningsystem av tolkuppdrag så har både samordningen och tillgängligheten till kvalificerad tolk ökat. Auktoriserad tolk finns förvisso inte i alla språk men i några av de mest använda tolkspråken är utbudet på auktoriserad tolk t.o.m större än efterfrågan. Vid distanstolkning utgör dessutom tolkens geografiska avstånd inte längre ett hinder för att även de regioner som inte har sjukvårdstolk eller auktoriserad tolk ska kunna använda sig av en sådan.

Ur ett samhällsperspektiv är det således inte acceptabelt att anlita en okvalificerad tolk i första hand istället för en sjukvårdstolk eller auktoriserad tolk i de språk som tillgången till denna kompetens finns.

Likaså rekommenderar vi att ni inte använder er av utländska tolkar från andra länder som tolkar på engelska via appar. Dessa tolkars kompetens är inte prövad i Sverige och dessutom tolkar de i regel på engelska till tolkanvändaren där inte all sjukvårdspersonal har tillräckliga kunskaper i språket för att på så vis kunna tillgodogöra sig informationen som kommer från patienten. Tolkar från utlandet är också oklar utifrån sekretess i patientlagen och regelverk som GDPR (många av dessa tolkar är bl.a. anlitade från USA där GDPR inte gäller).

Vi avråder också att sjukvårdspersonal agerar som tolk trots att de talar patientens språk och har sjukvårdskompetens. Personalen är inte utbildad till att tolka och deras arbetsbörda ska inte heller behöva utökas med en ytterligare enormt krävande uppgift. Att sjukvårdspersonalen däremot pratar direkt med patienten om de kan hans språk är naturligtvis att föredra och tillämpa.

Anhöriga och barn ska inte tolka.

### **Fastställ pris och ange tydliga regler kring tillsättning och tillsättningsgrad**

Vår starka rekommendation är att domstolsverkets taxa följs samt att den oavkortat ska tillfalla tolken tillsammans med alla övriga tillkommande villkor och ersättningar. Genom att följa domstolsverkets taxa och att se till att den i sin helhet tillfaller tolken främjas en professionalisering av tolkyrket. En balanserad löneutveckling och skälig ersättning till tolken har bidragit till att fler tolkar har satsat på att bli auktoriserade tolkar och till att vidareutbilda sig till sjukvårdstolkar. Vi har dock uppmärksammat att vissa enstaka regioner i sina upphandlingar har gått ut med att de tillämpar domstolsverkets taxa men i själva verket så har de låtit denna i sin helhet tillfalla tolkförmedlingar som fritt har fått disponera över denna. Vi undanber er att göra detta framöver dels av anledningen att det är felaktigt att benämna en sådan ersättning som domstolsverkets taxa. Denna taxa är framtagen i syfte att den frilansande, egenföretagande tolken ska ha skälig ersättning och en jämn löneutveckling. En annan anledning är att om ersättningen i sin helhet inte tillfaller tolken så utsätts tolkbranschen för stor risk genom att tolkens arvode av tolkförmedling lätt kan urholkas rejält och att de professionella tolkarna lämnar sjukvården och att som följd av detta hälso- och sjukvården drabbas på så vis att patientsäkerheten och den medicinska säkerheten riskeras.

Se även till att ett tillägg står skrivet i både upphandlingsdokumentet och i avtalet så att kompetensordningen alltid följs oavsett tolkens anställningsform. Vissa förmedlingsföretag har anställt tolkar som i regel är okvalificerade i callcenters. De anställda tolkarna prioriteras i stället för auktoriserade tolkar som är frilansare och egenföretagare. Konsekvensen av detta blir att tolkförmedlingar med anställda tolkar erhåller högre vinstmarginaler samtidigt som beställaren med högsta sannolikhet får mindre kvalificerade tolkar. För att vara säkra på att ni får den kvalitet som ni betalar för är det viktigt att stipulera detta samt följa upp. Tolkförmedlingar har i regel bokningssystem där alla händelser loggförs och det är lätt att ta fram statistik på hur uppdragen tillsätts. I samband med upphandlingen kan ni begära att få se hur tolkförmedlingarnas system skickar ut uppdragen.

Ni har vid upphandlingar möjlighet att poängsätta tolkförmedlingarna som har lämnat in anbud utifrån hur väl de kan säkerställa och redovisa att kompetensprioritering följs.

Den leverantör ni anlitar ska kunna tillsätta antalet uppdrag ni har behov av, samt att de uppdragen tillsätts med så hög andel sjukvårdstolkar och auktoriserade tolkar som möjligt.

I Kammarkollegiets avtal redovisar förmedlingarna hur stor andel av tillsättningen som gjorts med de höga kompetensnivåer som Kammarkollegiet efterfrågar. Gör gärna som Kammarkollegiet och möjliggör därför att även ni kan registrera era bokningar digitalt samt ta ut statistiken i realtid direkt från tolkförmedlingarnas system där ni både ska kunna följa tillsättningen och rapporterade avvikelser.

### **Fastställ ersättningen till tolkförmedlingen till en rimlig förmedlingsavgift för en hållbar tolkbransch**

Priset på förmedlingstjänsten har länge varit avgörande för vilken tolkförmedling ni väljer att teckna avtalet med. Priset som enda konkurrensmedel har lett till prisdumpningar på marknaden där tolkarna har fått betala för priskonkurrensen och i slutändan patienterna och sjukvårdspersonalen. Det har i anbuden förekommit t.o.m 0 kr i förmedlingsersättning. Prispressen som uppstår då tolkförmedlingarna sätter sina egna priser resulterar alltid i att marginalen behöver hämtas in någon annanstans. I de upphandlingar priset varit avgörande så har de flesta tolkförmedlingar p.g.a av överlevnads- och vinstdrivande syfte tvingats till att antingen sänka tolkens arvode där det i avtalet inte står tydligt att tolkarvodet i sin helhet ska tillfalla tolken, eller så har de hållit kvar det på samma nivå utan att följa KPI eller alternativt behållit tolkens övriga ersättningar som exempelvis en del av restidsersättningen. En annan lösning till att få verksamheten att gå runt har varit genom att anställa okvalificerade tolkar i callcenter, vilket i sin tur leder till sämre kvalitet för kunden. Kammarkollegiets tolkutredning visar att en rimlig förmedlingsavgift ligger på cirka 100 kronor. Vi tänker också att förmedlingsavgiften bör vara differentierad, d.v.s högre förmedlingsavgift när högre nivå tillsätts. Detta driver förmedlingarnas vilja att tillsätta utifrån kompetens och som följd av detta bidra till ökad patientsäkerhet, mindre fel i vårdprocessen och till att generera samhällsnyttan. Se därför till att särskilja den ersättning som ska tillfalla tolken och den skäliga ersättningen till tolkförmedlingen för att tolkbranschen ska vara sund och god kvalitet ska kunna erbjudas till hälso- och sjukvården vars funktion är vital i ett välfungerande samhälle. Coronakrisen om inget annat har visat hur viktig hälso- och sjukvården är i vårt samhälle och att all sjukvårdspersonal förtjänar god och kvalitetssäkrad assistans i sitt krävande arbete och där vi som tolkar utgör en viktig länk i vårdprocessen.

### **Se till att distanstolkningar kan ske via virtuella callcenter**

Distanstolkningar ökar och anledningarna till detta är många. Tillgängligheten till högre kompetensnivåer ökar, kostnaderna blir lägre och arbetssättet är mer miljöriktigt. Det som är viktigt att känna till är att distanstolkningar kräver högre kompetens och mer erfarenhet hos tolken. Stipulera att distanstolkningar ska kunna genomföras via så kallade virtuella callcenters, där tolken sitter på sitt eget kontor och tolkar i lugn och ro. Vi vill understryka att de tolkar som lyder under Kammarkollegiets tillsyn, d.v.s sjukvårdstolkar, rättstolkar och auktoriserade tolkar i huvudsak är frilansande tolkar, egna företagare som utför uppdragen, antingen på plats hos kunden eller från eget kontor.

Vi har dock uppmärksammat att det under den senaste tiden har genomförts upphandlingar där det ställts som krav på att distanstolkningar ska ske via tolkförmedlingarnas fysiska callcenter. Dessa anställda tolkar är som tidigare nämnts inte kvalificerade tolkar och många gånger arbetar de under pressade förhållanden. Att telefon- eller videotolka kräver att tolken är oerhört koncentrerad och har

tystnad runtomkring sig för att kunna höra vad som sägs som många gånger är försvårande p.g.a tekniska skäl. Callcenter där tolken sitter på plats och tolkar på förmedlingen, i regel i öppna kontorslandskap, gör att tolkarna överhör varandra, försvårar att såväl sekretess som God tolksed ska upprätthållas samt ger beställarna lägre kompetensnivå på tolkar.

För att distanstolkningar ska fungera krävs även att kunden har god tolkanvändarkunskap och teknisk utrustning för ändamålet, både gällande högtalartelefoner vid telefontolkning och annan teknisk utrustning vid videotolkning. Telefontolkningar kan fungera utmärkt, förutsatt att ljudkvaliteten är god i båda riktningarna, tolkanvändarna har erhållit utbildning i användning av telefontolk och att ni prioriterar användning av den högst kompetente tolken. Vid videotolkning kan kvalitet på ljud och bild vara högst varierande, och även möjligheten att se. Vid upphandlingen bör ni säkerställa att leverantören har en smidig och kvalitativ videolösning som är användbar för syftet. Finns det en egen teknisk lösning att erbjuda och i så fall fungerar den? Det ska vara enkelt för beställaren att kunna använda tekniska lösningar av god funktionalitet, likaså behöver det vara för tolken. Vilken administration krävs och hur fungerar videolösningarna för tolkarna? Detta är en så viktig del för att videotolkningar ska fungera.

### **Snabb och rätt tillsättning vid akuta situationer**

Ni bör efterfråga redogörelse och utvärdera hur leverantören arbetar för att säkerställa att ni får en tolk snabbt, men även hur de säkerställer att ni får den högst möjliga kompetensnivån. Vi är väl medvetna om att olika förmedlingar har olika förutsättningar för tillsättning av akuta uppdrag. Sker tillsättningen exempelvis via förmedlingarnas fysiska callcenter dit beställaren blir direktkopplad och tillsätts uppdraget då med lägre kompetensnivå? Detta vet vi kan vara förödande bl.a. vid akutsjukvård där det oftast krävs mer kompetens och kunskap. Vi förstår att det behöver gå snabbt och vara enkelt för beställaren, samt att det är smidigt att bli kopplad direkt till en tolk. Vi vet också att det idag på marknaden finns akutbokningsfunktioner där de högst kvalificerade tolkarna prioriteras även vid akuta bokningar samt att det är möjligt för beställarna att få telefonnummer eller bli kopplade direkt. Om förmedlingen har en app att boka genom, se då till att ni alltid ska kunna boka sjukvårdstolk i de språk dessa finns, oavsett hur ni bokar eller hur brådskande ärendet är. Vi uppmuntrar er till en ordentlig omvärldsbevakning och kräv att förmedlingarna redovisar hur de arbetar för att säkerställa att ni får den enkelhet ni behöver utan att kvaliteten ska drabbas. Begär vid upphandlingar att tolkförmedlingen redovisar x-antal akutbokningar från andra sjukvårdskunder, och att de redovisar hela flödet, från beställning till tillsättning, inkluderat kompetensnivå som levererats.

### **Leverans med maximal träffsäkerhet och minimalt antal avvikelser samt vitesfrågan**

Ni bör bedöma förmedlingens arbete med hur de tillsätter den högst kompetente tolken för uppdraget och hur förmedlingsprocessen ser ut. I de flesta upphandlingar efterfrågas ofta beskrivningar av hur beställaren kan rapportera avvikelser. Vi uppmuntrar er i stället till att efterfråga hur förmedlingen arbetar för att minimera avvikelser. Högre kompetensnivåer innebär färre avvikelser. Vilket i sin tur naturligtvis ger färre felbedömningar, feldiagnostisering etc. En annan relevant fråga är hur förmedlingen hanterar avvikelser som omfattar beställarens organisation?

Viten som bestraffningsmetod vid tolkens sena ankomst, sjukdom eller annan anledning som tolken inte kan rå över är högst avskräckande och leder till att den professionelle tolken flyr från tolkyrket på grund av att ingen annan yrkesutövare på arbetsmarknaden blir diskriminerad på detta vis. Vitessystemet ökar tolkförmedlingarnas kostnader och vi befärrar att det föreligger en risk att tolkens

arvode kan bli ännu mer urholkat genom att förmedlingarna kan komma att fördela viteskostnaderna bland tolkarna för att deras näringsverksamhet som redan är pressad genom lågt förmedlingspris ska kunna gå runt.

### **Utveckling av avtalet och uppdraget**

För ett lyckat tolkförmedlingsavtal behöver ni ha en tolkförmedling som kan hjälpa er att utveckla avtalet och uppdraget. Säkerställ att ni får en samarbetspart som har mål om att skapa bättre förutsättningar för alla involverade parter, d.v.s tolkanvändaren, patienten och tolken. En viktig del i detta arbete är att tillvarata tolkarnas synpunkter och idéer. Det är vi tolkar som genomför tolksamtalen, det är vi som hör eller ser när det fungerar eller inte, vad som kan förbättras, förändras m.m. Det är trots allt vi som är på golvet och utför tjänsten ni efterfrågar och utan oss finns det ingen tolkbransch. Titta över frågorna hur tolkförmedlingen arbetar för att ta tillvara all den kunskap vi har och hur all den kunskap vi har kring tolksamtal kan komma era tolkanvändare till nytta? Låt även oss tolkar få möjlighet att ha direktkontakt med er och framföra våra åsikter, lämna feedback och förslag på förbättringsåtgärder, både före och under upphandlingar men även under de pågående avtalen.

### **Tänk på tolkens arbetsmiljö och arbeta mer miljöriktigt och enkelt för oss tolkar**

Se till att systemen, appar även är välutvecklade för tolkar. Använd gärna digitala rekvisitioner och se till att merarbete undviks både för tolken och tolkanvändaren vad gäller administration och övrigt. Ha även i åtanke att arbetsmiljön för tolken ska vara hållbar och se till att sjukvårdspersonalen erhåller tolkanvändarutbildning. En sjukvårdstolk är väl insatt i sjukvårdspersonalens arbete men vid tolksamtal så krävs teamarbete. En bättre förståelse för tolkens arbetssituation samt information om de olika kompetensnivåerna skapar bättre förutsättningar för mer lyckade tolksamtal.

### **Kontinuitet och samma anda hos alla regioner**

Det är ohållbart att upphandlingar och kravställningarna skiljer sig åt så mycket bland regionerna samt att en region förbättrar villkoren för tolkarna under en avtalsperiod för att under nästa försämra dem igen. Det finns ingen annan yrkesgrupp än tolkarnas där lönerna har sänkts eller hållits kvar på samma nivå i decennier och arbetsvillkoren försämrats för varje ny period.

Ogynnsamma upphandlingar för tolkar och tolkbranschen i sin helhet har bidragit till att sjukvårdstolkar och auktoriserade tolkar flyr från uppdrag som missgynnar det egna företaget och tolkbranschen med konsekvensen att sjukvårdspersonalen och patienterna drabbas. En och annan tolkförmedling har därför gjort valet att inte delta i sådana upphandlingar eller så har de gjort det och påvisat bristerna i dem med utfallet att de förlorat avtalet. Vid andra tillfällen har enstaka förmedlingar vunnit den sortens avtal och medvetet valt marginalförluster bara för att bibehålla kvalitetssäkringen intakt inom branschen. Denna riskfyllda strategi där förmedlingar självmant förlorar marknadsandelar och går med förlust är dock inte hållbar i längden för att företaget ska kunna överleva. Vi rekommenderar därför att ni har likartade upphandlingar i regionerna avseende tolktjänster framöver som främjar en professionalisering av tolkyrket för att säkerställa en jämlik vård.

Dessa rekommendationer är framtagna i syfte att förbättra tolkservicen i samhället, framförallt inom hälso- och sjukvården där den i många regioner inte har följt utvecklingen som hos statliga myndigheter.

*Sjukvårdstolkarna*