

STOCKHOLMS STAD	
Kommunstyrelsen	
KF/KS Kansli	
Ink.	2011-11-07
Dnr:	334-2010/2011
Till:	22

TILL KOMMUNFULLMÄKTIGE I STOCKHOLMS STAD

Motion om kvalitetssäkring av tolkningen i stadens verksamheter

Varje dag äger rum tusentals samtal och möten mellan myndigheter och personer inte behärskar svenska och därför är beroende av kommunikation genom tolk. Tolk användning är en del av vardagen för många yrkeskategorier, t ex socialarbetare, vårdpersonal, jobbtorgspersonal, arbetsförmedlare, lärare och jurister. I korthet är tolkservice en nödvändighet för fungerande myndighetsutövning. Tyvärr har det rapporterats den senaste tiden att tolktjänsterna i staden har brister och är i behov av bättre kvalitetssäkring och uppföljning.

Staden upphandlar en mängd olika tolktjänster från olika tolkförmedlingar i varierande språk. Att tolktjänsterna håller hög kvalitet är avgörande för rättsäkerheten och för kvaliteten på vård och omsorg i situationer där tolk används. Staden måste därför ha ett robust uppföljningssystem för sina upphandlade tolktjänster.

Centralt i en kvalitetssäkrad upphandling av tolkförmedling är en rimlig avvägning mellan pris och kvalitet samt en heltäckande uppföljning. I nuläget gör staden en ytterst begränsad uppföljning av de upphandlade tolktjänsterna. Staden anlitar inte certifierade tolkförmedlingar, och andelen auktoriserade tolkar som används är mycket låg. Det finns inte heller några fastlagda rutiner för avvikelserapportering.

Staden har idag avtal med ett antal tolkförmedlingar. Under åren 2007 har staden avropat cirka 35 000 tolkningsuppdrag, motsvarande en inköpsvolym på 12 mkr. En genomgång av de tolkförmedlingar som staden anlitar visar att det inte alltid är den tolkförmedling som erbjuder den bästa kvaliteten som vinner upphandlingen utan att staden ofta värderar priset högre än kvaliteten på tolktjänsterna. Staden behöver ställa tydligare kvalitetskrav i upphandlingen av tolktjänster. Att så liten vikt läggs vid kvalitetsaspekterna gör att främst priset på tolktjänster idag är utslagsgivande vid val anbudsgivare. Den renodlade priskonkurrensen minskar kvalificerade tolkars vilja att ta uppdrag inom staden.

Kvaliteten på upphandlade tolktjänster och på tolkförmedlingen är en nyckelfråga. En genomtänkt upphandling från stadens sida är en förutsättning för att kvaliteten på tolkningen ska kunna förbättras. Det måste löna sig för tolkförmedlingarna att satsa på förbättrad kvalitet.

En tolkförmedlings konkurrensförmåga beror bl.a. på tillgången till auktoriserade tolkar, vilket är en viktig kvalitetsfaktor. Auktorisering av Kammarkollegiet är en kvalitetsstämpel som bör premieras av staden.

Dagens bristande uppföljning av tolkupphandlingen har konsekvenser. Ett allvarligt problem är stadens uppföljning av tolkarnas kvalitet med hänsyn till auktorisationskravet.

I en s.k. kundnöjdhetsundersökning som servicenämnden sammanställt framgår att förvaltningarna i staden generellt är missnöjda med tolktjänsterna. 54 % av stadens förvaltningar är ganska missnöjda, 6,8 % är mycket missnöjda, 26 % är nöjda och 12,3 % är mycket nöjda med de förmedlade tolktjänsterna.

I statistiken från stadens huvudleverantör av tolktjänster specificeras förmedlade tjänster under perioden 2010-01-31 – 2010-06-30 enligt följande.

Staden har totalt avropat 1414 tolkningstillfällen, fördelade på kontakttolkning och telefontolkning, med total tidsåtgång 1730 timmar. För dessa uppdrag har tolkförmedlingen anlitat 11,5 % auktoriserade tolkar och 88,5 % övriga, d.v.s. icke auktoriserade, tolkar. Under samma tid har nio avvikelserapporter registrerats, vilket inte alls motsvarar det missnöje som redovisats i tolkenkäten och den förmedlingens stora brist på auktoriserade tolkar. Det är rimligt att anta att det finns ett mörkertal, dvs. att det verkliga antalet avvikelser är större.

Staden bör ställa krav på ett ständigt förbättringsarbete för tolktjänster som bygger på en ordnad kompetensförsörjning där auktoriserade tolkar prioriteras och fasta rutiner för att rapportera avvikelser på alla nivåer.

På grund av att tolkförmedlingarna inte ersätter spiltid eller betalar reseersättning för sina anlitade tolkar inom kommunala verksamheter, väljer auktoriserade tolkar ofta bort att utföra tolkuppsdrag åt staden. Många tolkar efterlyser en enhetlig tolktaxa som motsvarar den som Domstolsverket fastställer enligt förordningen (1979:291) om tolktaxa. Stadens möjlighet att anlita kvalificerade tolkar skulle förbättras om det vore tydligare vilken ersättning som utgår för uppdraget. Konkurrensen mellan tolkförmedlingar skulle handla om vilken förmedlingsavgift de tar ut och kvaliteten på tolktjänsten.

Med anledning av det som framförts ovan föreslår jag att kommunfullmäktige beslutar

1. Att Stockholms stad utreder möjligheten att införa enhetlig fast tolktaxa som bas för tolktjänster
2. Att staden ska ersätta anlitade tolkar för spiltid och betala reseersättning
3. Att staden i första hand ska anlita auktoriserade tolkar och betala sådana tolkar högre ersättning
4. Att kvalitetskontroller för tolktjänster ska tas fram enligt ILS
5. Att staden prioriterar tolkförmedlingar som arbetar enligt en yrkeskodex (god förmedlingssed)
6. Att staden ska samråda med tolkarnas intresseorganisation inför kommande upphandlingar av tolktjänster

Stockholm 2011-11-07

Awad Hersi (MP)

