



Socialtjänstförvaltningen

KANSLIAVDELNINGEN

Handläggare: Anna Mattsson

Tfn: 08-508 25 014

TJÄNSTEUTLÅTANDE SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN
2004-04-05 2004-04-27

DNR

Till
Socialtjänstnämnden

Tolkförmedling- Kvalitet, registrering och tillsyn

Remiss av betänkande SOU 2004:15

1 bilaga

Förslag till beslut

1. Socialtjänstnämnden beslutar att som svar på remissen överlämna detta tjänsteutlåtande
2. Yttrandet överlämnas till kommunstyrelsen
3. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

Eddie Friberg

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden remitterat betänkandet "Tolkförmedling – Kvalitet Registrering Tillsyn" (SOU 2004:15) från Justitiedepartementet. I betänkandet föreslås ett antal åtgärder såsom registrering och tillsyn av tolkförmedlingar, utvecklande av god tolkförmedlingssed och andra åtgärder för att höja kvalitén på tolktjänster. Förvaltningen instämmer med utredningen om de föreslagna åtgärderna och menar att de brister i tolkförmedling och tolktjänster som i dag förekommer och drabbar enskilda klienter kan minskas i och med genomförandet av utredningens förslag.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialtjänstnämnden remitterat betänkandet ”Tolkförmedling – Kvalitet Registrering Tillsyn” (SOU 2004:15) från Justitiedepartementet. Remisstiden går ut den 28 april 2004. Betänkandet har även remitterats till SLK, Utbildningsnämnden, Integrationsnämnden samt stadsdelsnämnderna Hässelby- Vällingby, Spånga- Tensta och Liljeholmen.

Ärendets beredning

Tjänsteutlåtandet har utarbetats inom kansliavdelningen i samråd med berörda enheter inom individorienterade verksamheter.

Sammanfattning av betänkandet

Tolkförmedling för språkliga tjänster, utom teckenspråkstolkning, har utvecklats de senaste fyrtio åren. Tidigare dominerades tolkförmedlingarna av kommunala enheter med uppgift att ta sig an frågor som rörde invandrare och flyktingar – i första hand inom den egna kommunens socialtjänst. Tolkförmedlingar i privat regi har tillkommit under de senaste tio åren. Det finns drygt 40 kommunala och knappt 20 privata tolkförmedlingar.

Utredningsarbetet har visat att det förekommer felaktiga behandlingar inom hälso- och sjukvården och rättsövergrepp inom rättsväsendet till följd av mindre kompetent tolkning.

Det finns ingen generell rätt för den enskilde att kräva kompetent tolk i kontakt med myndigheter. Behovet av att anlita tolk bedöms av samhällets företrädare. I flera lagar finns det dock bestämmelser med en sådan innebörd att myndigheter vid behov skall eller bör anlita tolk när den enskilde inte behärskar svenska språket.

Utredningen har kommit fram till följande förslag i sitt betänkande.

- *En lag för registrering och tillsyn av tolkförmedlingar*
- *En central myndighet bör ha ansvaret för registrering av och tillsyn över tolkförmedlingen. Utredningen anser att Kammarkollegiet är den mest lämpade myndigheten för uppgiften.*
- *En s.k. god tolkförmedlingssed, eller uppförande kodex bör utvecklas.*
- *En kompetensutvidgande rätt för kommuner, landsting och kommunala företag att bedriva konkurrensutsatt verksamhet på området tolkförmedling.*
- *Nämnden för offentlig upphandling bör få i uppdrag att utforma en särskild information till beställare av tolktjänster och tolkförmedlingar för att få till stånd en mer ändamålsenlig upphandling.*

- *En översyn av kontakttolkutbildningen inom folkbildningen görs och att man utreder möjligheten att införa förkunskapskrav, aktiv studievägledning och examination i kontakttolkutbildningen.*
- *En översyn av tolkarnas arbetsmarknadsvillkor genomförs i samverkan med tolkförmedlingarnas branschorganisationer, fackliga organisationer och arbetsgivarorganisationer.*

Förvaltningens synpunkter

Inom vissa av förvaltningens enheter arbetar man ofta med tolk. Kriscentrum för kvinnor och Familjerådgivningen har båda lämnat synpunkter på delar av betänkandet. Deras synpunkter avspeglar först och främst behovet av kompetenta tolkar och bristen på tolkar för vissa språk och dialekter.

Både Kriscentrum för kvinnor och Familjerådgivningen stöter ibland på tolkar som lägger sig i samtalen eller har synpunkter på det som avhandlas vilket kan ha en förödande effekt i samtal där mycket känsliga teman är aktuella. Det händer också att tolkförmedlingen inte har kunskap om förekomsten av, eller den enskilda tolkens kompetens i, olika dialekter. Dialekter kan ha en avgörande betydelse för tolkningens kvalitet. Emellanåt träffar man också på tolkar vars grundkompetens kan ifrågasättas. Den vanligaste bristerna hos tolkarna är att de sammanfattar istället för att översätta några meningar i taget, eller att de själva talar bristfällig svenska

Att det finns möjlighet att få kontinuitet i tolkservicen dvs. samma tolk för samma klienter, när en klientkontakt omfattar flera samtal över tid anser förvaltningen vara en viktig kvalitetsaspekt. De två tolkförmedlingar som har avtal med staden och som verksamheterna använder sig av, Svensk Tolkförmedling och Tolkjouren försöker tillmötesgå dessa önskemål men lyckas inte alltid. Båda förmedlingarna upplevs dock som väldigt serviceinriktade och ordnar snabbt tolkar för såväl uppdrag per telefon som vid besök.

På grund av ovan angivna problem ställningar är förvaltningen positiv till en lag för registrering av och tillsyn över tolkförmedlingar. I förslaget om registrering och tillsyn ingår kravet att auktoriserade tolkar anlitas. Med bättre kvalitetskontroll och tillsyn kan den enskilde klienten och förvaltningens verksamheter känna att de får ett adekvat stöd i form av kompetenta tolkar.

Kammarkollegiet är den myndighet som för närvarande är ansvarig för auktoriseringen av tolkar och förvaltningen delar uppfattningen att Kammarkollegiet framstår som den mest lämpade myndigheten för uppgiften.

Förvaltningen efterlyser ett sätt att bättre kunna säkerställa en hög kvalitet på tolktjänsterna. Resonemanget i betänkandet att införandet av en god tolkförmedlingssed eller uppförandekodex skulle kunna vara ett sätt att uppnå det syftet delas således av förvaltningen.

När det gäller ”Kompetensutvidgande bestämmelser för kommunal förvaltning” och ”Upphandling av tolktjänster” föreslår utredningen åtgärder som säkerställer att kommunallagen såväl som lagen om offentlig upphandling efterföljs när det gäller drift och upphandling av tolkförmedlingar. Förvaltningen delar utredningens åsikt att detta skulle säkerställa tillgången på tolktjänster över hela landet. Även de problem som rör förmedling av tolktjänster och tjänsternas kvalitet kan förbättras betydligt om offentlig upphandling bedrivs i effektiva former.

Utredningen beskriver en stor brist på auktoriserade tolkar och tolkar med speciell kompetens. Det finns idag auktoriserade tolkar i 34 språk, men det tolkas dagligen i hundra till etthundrafemtio språk. Det saknas således auktoriserade tolkar i de allra flesta språken. Med bakgrund av förvaltningens samlade erfarenheter tillstyrkes förslagen om översyn av kontakttolkutbildningen och en översyn av tolkarnas arbetsvillkor. Dessa åtgärder bör kunna leda till betydande förbättringar för klienter och verksamheter som använder tolkar i sitt arbete.

Bilaga

1. Sammanfattning betänkande Tolkförmedling – kvalitet registrering tillsyn (SOU 2004:15)