

Remissvar gällande upphandling av tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada

Stockholms Dövas Förening och Stockholms Dövas Ungdomsråd tackar för möjligheten att inkomma med synpunkter på remissen inför ny upphandling av tolktjänster för personer med dövhet, dövblindhet eller hörselskada även om remissen kom med kort framförhållning.

Tolktjänsten är en grundläggande förutsättning för våra målgruppers delaktighet i samhället. Upphandlingen påverkar i hög grad möjligheten att delta i vård, arbete, utbildning, föreningsliv och demokratiska processer. Det är därför av yttersta vikt att upphandlingen utformas med ett tydligt brukar- och rättighetsperspektiv.

Upphandlingen i sin helhet

Vi vill inledningsvis lyfta att det är positivt att regionen i delar har tagit till sig synpunkter från tidigare remiss. Vi ser bland annat att ersättningsnivåerna har justerats och att kompletterande ersättningar har införts samt att arbetsrättsliga villkor nu inkluderas i upphandlingen, där bland annat en minimilön finns, som vi anser är ett bra steg för att säkra tolkyrkets status och framtid. Dessa förändringar är viktiga steg i rätt riktning och bidrar till att stärka förutsättningarna för tolktjänstverksamheten.

Samtidigt vill vi betona att flera av de strukturella utmaningar som tidigare lyfts kvarstår. Det handlar inte enbart om enskilda delar av upphandlingen utan om hur hela systemet fungerar i praktiken och i vilken utsträckning det faktiskt bidrar till en tillgänglig och kvalitativ tolktjänst.

Tolktjänstens organisering och långsiktiga hållbarhet

Mot bakgrund av de återkommande svårigheter som funnits inom tolktjänsten vill vi lyfta frågan om verksamhetens organisering i ett större perspektiv.

I Region Stockholm bygger tolktjänsten i hög grad på upphandlade externa leverantörer. Vi vill i detta sammanhang uppmärksamma att tolktjänsten i övriga regioner i Sverige, med undantag för en region, bedrivs i egen regi med anställda tolkar. Denna skillnad är viktig och bör analyseras.

Vi menar att en organisering i egen regi, helt eller delvis, skulle kunna bidra till ökad stabilitet och kontinuitet. Detta gäller särskilt i situationer som ställer krav på beredskap, som exempelvis vid både akuta tolkuppdrag inom sjukvården eller vid kris- och katastrofhändelser, där behovet av samordnad och omedelbar tillgång till tolk är avgörande.

Vidare vill vi betona att tolktjänstens funktion i praktiken inte enbart avgörs av upphandlingsmodellen. Erfarenheter från målgruppen visar att det fortsatt finns bristande kunskap hos vårdgivare och andra beställare kring tolktjänstens funktion, något som har en negativ inverkan. Detta är en viktig del av helheten och behöver beaktas i framtida utvecklingsarbete. Regionen bör därför genomföra en analys i hur tolktjänsten ska bedrivas, med eller utan tolk i egen regi.

Beredskapstolkning

Vi ser positivt på att regionen tydliggör behovet av beredskapstolkning och förstärker ersättningen inom området dock vill vi lyfta hur beredskapfunktionen är utformad.

Även i tidigare upphandling har beredskapstolkningen i praktiken hanterats av en leverantör. I det nuvarande förslaget kopplas detta tydligare till rangordningen, där den leverantör som placeras som nummer ett tilldelas ansvaret. Detta skapar en tydligare struktur, men innebär samtidigt en koncentration av ansvar till en enskild aktör och kan medföra en ökad sårbarhet vid personalbrist eller andra störningar som leder begränsade möjlighet till backup eller andra lösningar.

Vi vill också särskilt uppmärksamma att det i underlaget saknas en tydlig beskrivning av hur beredskapstolkningen ska fungera vid kris- och katastrofsituationer. Det framgår inte hur kapacitet ska säkerställas, hur samordning ska ske eller vilka krav som ställs på leverantören i sådana lägen.

Mot bakgrund av tolktjänstens betydelse i samhällsviktiga funktioner anser vi att detta är en brist som behöver åtgärdas. Beredskapstolkningen måste fungera både i normalläge och vid extraordinära händelser.

Dövkompetens

Vikten av dövkompetens i tolktjänsten behöver särskilt betonas. Samhällets strukturer utesluter ofta döva genom krav på hörselbaserade kvalifikationer. Samtidigt besitter döva en unik kompetens av att som döv leva i ett hörselnormativt och talspråkligt samhälle: teckenspråk, dövkultur och kunskap om dövas livsvillkor. Denna kompetens tas sällan tillvara fullt ut.

Tolktjänstverksamheten riktar sig till en målgrupp där språklig och kulturell förståelse är avgörande. Trots detta är dövkompetens inte tillräckligt säkerställd, vare sig i upphandlingsprocessen eller i Tolkcentralens löpande arbete och saknas därmed idag.

Detta påverkar i praktiken bedömningar av kvalitet, prioriteringar i verksamheten och förståelsen för målgruppens behov. Vi ser att detta riskerar att leda till beslut och prioriteringar som inte fullt ut utgår från de personer verksamheten är till för, något som är en grundläggande brist. Dövkompetens behöver säkerställas på ett tydligt och strukturerat sätt, både i upphandlingen och inom den organisation som ansvarar för tolktjänsten.

Begrepp och målgrupp

Användningen av begreppet "tolkstödjare" behöver vi återigen lyfta. Inget annat anbudsområde går ni in så detaljerat och beskriver hur uppdraget ska utföras. Detta begrepp är felaktigt och speglar inte yrkesrollen på ett korrekt eller respektfullt sätt. Den korrekta benämningen är "döv teckenspråkstolk" och detta begrepp ska användas konsekvent i upphandlingsunderlaget.

Vi vill tydligt understryka att detta inte enbart är en språklig fråga, utan en fråga om synen på yrkesrollen och den kompetens som döva teckenspråkstolkar besitter. Den nuvarande begrepps användningen bidrar till att förminska yrkets professionalism och undergräver förståelsen för den kompetens som döva teckenspråkstolkar besitter.

Vi vill även påpeka att denna synpunkt har lyfts vid upprepade tillfällen i tidigare remissförfaranden utan att någon förändring skett. Att begreppet fortsatt används väcker frågor om hur dövas perspektiv och erfarenheter tas tillvara i processen. Det är problematiskt om begrepp som rör dövas professionella kompetens definieras på så sätt som begränsar yrket och tillgången till den.

Därför vill vi också samtidigt betona att behovet av döv teckenspråkstolk inte ska vara begränsat till nyanlända tolkanvändare. Flera grupper har behov av denna kompetens och tolkmetod, såsom döva barn, personer med språkdeprivation, döva med intellektuella funktionsnedsättningar samt äldre döva. Detta behöver tydliggöras i upphandlingsunderlaget.

Förberedelsetid

I nuvarande förslag framgår att ersättning för förberedelsetid i princip endast utgår i särskilda fall, såsom vid teaterföreställningar. Detta speglar inte verkligheten i tolkuppdrag. I många sammanhang, såsom bröllop, dop, jubileum, föreningsarrangemang och andra tillfällen där tal hålls, finns ett tydligt behov av förberedelse. Dessa uppdrag kan innehålla manus, program eller annan information som kräver genomgång för att säkerställa god kvalitet i tolkningen. Med en alltför snäv definition av vilka uppdrag som anses kräva förberedelse riskerar att påverka kvaliteten negativt. Förutsättningar för god tolkning behöver finnas även i dessa sammanhang.

Ersättningsnivåer

Att ersättningsnivåerna har justerats i den nya upphandlingen, och att kompletterande ersättningar införts, såsom ersättning för restid, akuta uppdrag och uppdrag på andra språk är något som vi ser positivt på. Samtidigt vill vi lyfta att dessa nivåer behöver sättas i relation till när upphandlingen träder i kraft. Föregående upphandling baserades på prisnivåer från 2022–2023, medan den nu aktuella upphandlingen planeras börja gälla först under 2027. Under denna period har betydande kostnadsökningar skett i samhället. Det finns därför en risk att de föreslagna höjningarna i stor utsträckning motsvarar den allmänna kostnadsutvecklingen, snarare än innebär en faktisk förstärkning av villkoren för tolktjänsten. Detta är viktigt att beakta ur ett långsiktigt perspektiv, inte minst i relation till kompetensförsörjning och möjligheten att upprätthålla en stabil och kvalitativ verksamhet. Ersättningsnivåerna behöver säkerställa en reell förbättring av förutsättningarna, inte enbart kompensera för tidigare kostnadsökningar.

Avslutande synpunkter

Vi ser att regionen har tagit steg i rätt riktning i vissa delar av upphandlingen, särskilt vad gäller ersättningar och arbetsvillkor. Samtidigt kvarstår flera grundläggande utmaningar kopplade till hur tolktjänsten är organiserad och fungerar i praktiken. För denna upphandling gäller det då främst områden:

- Översyn kring upphandling av tolk respektive tolk i egen regi
- Hur tolktjänsten ska fungera vid akuta situationer och extraordinära lägen
- Dövkompetens inom tolktjänstverksamheten
- Döva teckenspråkstolk som yrke och målgrupp för tolkmetoden
- Hur ersättningsnivåer ska justeras

Avslutningsvis vill vi betona att tolktjänsten är en central förutsättning för delaktighet, jämlikhet och demokrati. Därför är det också viktigt att vi som intresseorganisationer får en ärlig chans med god framförhållning att kommentera, något som vi inte fick den här gången. Det är avgörande att tolktjänstverksamheten utformas med utgångspunkt i målgruppernas behov och med tydlig hänsyn till långsiktig kvalitet och stabilitet.

Stockholms Dövas Förening

&

Stockholms Dövas Ungdomsråd

Stockholm den 12 juni 2026