

Tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården

Kartläggning våren 2016

Denna publikation skyddas av upphovsrättslagen. Vid citat ska källan uppges. För att återge bilder, fotografier och illustrationer krävs upphovsmannens tillstånd.

Publikationen finns som pdf på Socialstyrelsens webbplats. Publikationen kan också tas fram i alternativt format på begäran. Frågor om alternativa format skickas till alternativaformat@socialstyrelsen.se

Artikelnummer 2016-5-7
Publicerad www.socialstyrelsen.se, maj 2016

Förord

Socialstyrelsen har på regeringens uppdrag under våren 2016 kartlagt stödet till andra talade språk än svenska inom hälso- och sjukvården och tandvården för att underlätta för asylsökande och nyanlända kvinnor och män, pojkar och flickor att kommunicera med vården.

Kartläggningen redovisar tillgången till tolkar i talade språk och andra former av språkstöd dels på ett övergripande nationellt plan och situationen för varje landsting eller region individuellt. Den har genomförts av en projektgrupp bestående av projektledare Susanna Dellans, Nina Frohm och Rose-Marie Nylander. Ansvarig enhetschef har varit Elisabeth Wärnberg Gerdin.

Olivia Wigzell
Generaldirektör

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	7
Uppdraget	9
Rätt till tolk	9
Centrala begrepp	10
Metoder och källor	11
Samråd	12
Rapportens disposition	12
Aktörer inom kontakttolkning	14
Tolkarna	14
Tolkanvändare inom samhällsservice	17
Tolkförmedlingarna	17
Myndigheter med ansvar för tolkfrågor	18
Tolkutbildare	19
Tolkar i hälso- och sjukvården och tandvården	21
Hälso- och sjukvården och tandvården om tolsituationen	21
Hälso- och sjukvården och tandvårdens särskilda utmaningar	27
Läget i landsting och regioner	27
SKL och IVO om tolsituationen	28
Tolkförmedlingarna om tolsituationen för hälso- och sjukvården	29
Tolk och språkstöd för akuta ingångar till hälso- och sjukvård	32
SOS Alarm	32
1177 – Vårdguiden	32
Tolkspråken	35
De mest efterfrågade tolkspråken för hälso- och sjukvården och tandvården	35
Språk med brist på tolkar	36
Möjligheterna till utbildning och auktorisation varierar	38
Andra språkstöd än tolk	39
Socialstyrelsens kommentarer	42
Referenser	46
Bilaga 1. Frågor vid hearing med tre tolkförmedlingar 2016-01-27	48
Bilaga 2. Intervjufrågor till landsting och regioner	50
Bilaga 3. Enkät om uppdragstatistik till sex tolkförmedlingar 2016-03-14 ...	52
Bilaga 4. Läget i landstingen	53
Bilaga 5. Skillnader i ersättning till tolkar – räkneexempel	65
Bilaga 6. Auktoriserade tolkar per språk i mars 2016	66

Sammanfattning

Socialstyrelsens kartläggning omfattar hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tillgång till stöd för andra talade språk än svenska. Den belyser tillgången till tolkar och beskriver andra former av språkstöd än tolk som landsting och regioner använder, till exempel språkkunnig sjukvårdspersonal och skriftlig information på andra språk än svenska.

Vad gäller tillgången till tolkar så bekräftar kartläggningen resultat av tidigare studier och visar att det råder brist på kontakttolkar i talade språk i allmänhet och brist på kvalificerade tolkar som hälso- och sjukvården och tandvården kan anlita i synnerhet. Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens efterfrågan på tolktjänster i talade språk har ökat markant de senaste åren och fortsätter att öka efter 2015 års stora tillströmning av asylsökande.

Socialstyrelsens kartläggning visar att de befintliga systemen för förmedling av tolktjänster och utbildning av tolkar inte räcker till för att tillgodose hälso- och sjukvårdens och tandvårdens behov av språktolkar och att det finns ett stort behov av kompletterande språkstöd. Kartläggningen har identifierat två huvudsakliga problem. Det första problemet delas med andra tolkanvändare.

- **Det råder brist på kontakttolkar i de mest efterfrågade språken** och det är särskilt ont om kvalificerade, utbildade tolkar. Därtill saknas en tydlig definition av vem som kan kalla sig för tolk, benämningen tolk kan inrymma allt från högkvalificerade auktoriserade tolkar till personer som behärskar två språk och som anlitas för att tolka. Detta försvårar upphandling och avrop av tolktjänster.
- **Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tolkuppdrag väljs bort av tolkarna.** Bristen på tolkar skapar en konkurrenssituation om tolkresurserna mellan vårdgivare och andra tolkanvändare inom offentlig sektor. De flesta landsting och regioner, 16 av 21, erbjuder lägre arvodesnivåer och sämre villkor jämfört med tolkanvändare hos statliga myndigheter, vilket leder till att många tolkar väljer bort hälso- och sjukvårdens och tandvårdens uppdrag.

Bristen på kvalificerade tolkar för hälso- och sjukvård och tandvård kan leda till allvarliga konsekvenser för såväl patientsäkerheten och patienters integritet som hälso- och sjukvårdsverksamheternas effektivitet och arbetsbelastning, visar Socialstyrelsens kartläggning. Akutvård och akut tandvård drabbas i störst utsträckning av tolkbristen. Tolkbristen verkar också påverka hälso- och sjukvården och tandvården i glesbygd i högre grad än i tätort.

Arabiska var det i särklass mest efterfrågade tolkspråket under 2015 och fortsätter att vara det under 2016. Dari, somaliska och tigrinja är de näst mest efterfrågade tolkspråken och också de språk inom vilka det råder störst brist på tolkar.

Kartläggningen har tydliggjort att det saknas samordning av tolkfrågor och annat språkstöd mellan landsting och regioner, det finns ingen samlande

aktör som har insikt i hur behoven ser ut. Varje landsting och region löser behoven av språkstöd på egen hand. Landstingen och regionerna har egna modeller för upphandlingar av tolktjänster och egna modeller för att tillhandahålla andra former av språkstöd än tolk för hälso- och sjukvårdens och tandvårdens verksamheter.

Behovet av språktolkar för hälso- och sjukvården och tandvården antas fortsätta att öka under 2016 även om antalet nya asylsökande minskar, eftersom effekterna av en ökande befolkning märks senare för hälso- och sjukvårdens och tandvårdens verksamheter jämfört med andra samhällsservicefunktioner. Därför är det viktigt att fortsätta utveckla parallella former av språkstöd som till exempel skriftlig information och mer systematisk användning av språkkompetensen hos vårdpersonal, när det är lämpligt.

Uppdraget

Det har på senare år kommit signaler från flera håll om att det råder stor brist på tolkar i talade språk. I synnerhet gäller detta kvalificerade tolkar som är utbildade och auktoriserade. Bristen drabbar alla samhällsfunktioner som har direktkontakt med invånare som inte behärskar det svenska språket. [1–8] Tillgång till kvalificerade tolktjänster har stor betydelse för rättsäkerhet och integration och för hälso- och sjukvården och tandvården är tillgången till kvalificerade tolktjänster dessutom en fråga om patientsäkerhet och en förutsättning för rätt diagnostisering och adekvat behandling [9].

I och med Sveriges mångdubblade flyktmottagande under 2015 har behovet av tolktjänster ökat flerfaldigt och det befaras att bristen på tolkar därmed blivit större. Regeringen har med anledning av detta gett Socialstyrelsen i uppdrag att kartlägga hur stödet avseende andra talade språk än svenska ser ut inom hälso- och sjukvården och tandvården för att möjliggöra för asylsökande och nyanlända kvinnor och män, pojkar och flickor att kommunicera med vården (S2015/07983/FS). I uppdraget har ingått att se över tillgången till tolkar och flerspråkig personal. Uppdraget ska rapporteras till regeringen senast den 3 maj 2016.

Rätt till tolk

Tillgången till tolk kan ha avgörande betydelse för att rätten till vård på lika villkor, patientsäkerhet och kvalitet i vården uppfylls. Patienters rätt till språktolk inom hälso- och sjukvården och tandvården är inte direkt uttalad i lag. Varken hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) HSL, tandvårdslagen (1985:125) eller patientlagen (2014:821) uttrycker en skyldighet för vårdgivare att använda tolk när det behövs. Däremot stödjer lagstiftningen användandet av tolk:

HSL och patientlagen föreskriver att det övergripande målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och vård på lika villkor för hela befolkningen (2 § HSL och 1 kap. 6 § patientlagen).

Tandvårdslagen föreskriver att det övergripande målet för tandvården är en god tandhälsa och en tandvård på lika villkor för hela befolkningen (2 § tandvårdslagen).

Hälso- och sjukvården är skyldig att ge patienten information om hälsotillstånd och behandling (3 kap. 1 § patientlagen). Informationen som ges till patienten ska anpassas till individens förutsättningar utifrån ålder, mognad, erfarenheter och språklig bakgrund (3 kap. 6 och 7 §§ patientlagen) och vården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten (5 kap. 1 § patientlagen).

Därav följer att tolk kan behövas när patienter och vårdgivare inte kan förstå varandra på samma språk. Enligt HSL föreligger en direkt skyldighet att erbjuda patienter tolk om det är fråga om tolktjänst för vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade (3 b § HSL). Samma skyldighet föreligger inte i fråga om patienter som behöver tolk i ett talat språk.

I förvaltningslagen, som är aktuell för hälso- och sjukvården vid handläggning av förvaltningsärenden som till exempel beslut om tvångsvård och liknande, föreligger inte heller något ska-krav för vårdgivare att anlita tolk. Enligt 8 § förvaltningslagen *bör* en myndighet som har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad anlita tolk.

Lagstiftningen för andra tolkanvändare inom offentlig sektor kan se anorlunda ut. Som jämförelse kan rättsväsendet nämnas. Rättegångsbalken (1942:740), RB föreskriver att rätten *får* anlita tolk om en part, ett vittne eller någon annan som ska höras inför rätten inte behärskar svenska. När det gäller brottmål *ska* rätten anlita en tolk. Därtill finns det krav på att den tolk som domstolen använder om möjligt ska vara auktoriserad. (5 kap. 6 § RB). Enligt förvaltningsprocesslagen (1971:291), FPL, har rätten en skyldighet att anlita tolk om part, vittne eller annan som ska höras inför rätten inte behärskar det svenska språket (50 § första stycket FPL).

Centrala begrepp

I denna kartläggning av hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tillgång till tolkar är följande begrepp centrala:

Kontakttolkning – tolkning som utförs mellan två parter i dialog. I hälso- och sjukvårdens fall är det tolkning mellan sjukvårdspersonal och patient eller patientens anhöriga. Kontakttolkning avser i den här rapporten all dialogtolkning, både den som utförs på plats och på distans. Den vanligaste formen av kontakttolkning inom offentlig sektor är konsekutiv tolkning, vilket betyder att tolken lyssnar färdigt på den som talar på ett språk och därefter översätter till det andra språket och sedan vice versa [9].

Distanstolkning – tolkning som sker utan att tolken är på plats. Oftast handlar det om tolkning via telefon, då sjukvårdspersonalen och patienten eller anhöriga finns i samma rum och tolken är med via en högtalartelefon. Det kan också handla om tolkning med andra distanshjälpmedel med bildfunktion, som till exempel Skype eller via en applikation i en surfplatta.

Platstolkning – tolkning som sker med tolk på plats, i samma rum som sjukvårdspersonal och patient eller anhöriga.

Trepartstolkning – ett begrepp som i denna kartläggning har använts av de aktörer inom hälso- och sjukvården som patienter ringer in till. Det avser tolkning där en tolk kopplas in i ett pågående telefonsamtal så att samtalet blir ett trepartssamtal och ingen av de som samtalar vistas i samma rum.

Tolkspråk – avser i denna kartläggning de språk som talas av asylsökande och nyanlända och som det behöver tolkas till från svenska och vice versa.

Tolkanvändare – avser i denna kartläggning hälso- och sjukvårdens och tandvårdens personal som beställer och planerar tolktjänster till ett patientmöte eller möter patienter i en tolkförmedlad dialog.

Tolkförmedling – en organisation eller företag som mot en serviceavgift förmedlar tolktjänster av frilansande eller egna anställda tolkar. Det handlar i många fall om privata företag men kan exempelvis också vara landstings- eller kommunägda ekonomiska föreningar.

Metoder och källor

Socialstyrelsen har inhämtat data för kartläggningen under perioden januari till mars 2016.

Hearing med tolkförmedlingar

För att få en överblick över situationen inbjöd Socialstyrelsen i januari 2016 till en hearing med tre av de största tolkförmedlingarna¹ (se bilaga 1). Syftet med hearingen var att få ta del av tolkförmedlingarnas erfarenheter av situationen med tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården. Tolkförmedlingarna har den mest översiktliga kunskapen om efterfrågan på och utbud av tolktjänster och tillgången till tolkar.

Frågeställningarna berörde tolkspråk, tolkarnas utbildningsnivå, plats-tolkning kontra distanstolkning samt rekrytering av tolkar.

Frågor till landsting och regioner

Med utgångspunkt från hearingen och tre pilotintervjuer med utvalda landsting tog Socialstyrelsen fram ett frågeformulär till landstingen och regionerna (se bilaga 2). Det var möjligt att besvara frågorna muntligen i en telefonintervju eller skriftligen per e-post. De flesta valde att besvara frågorna i intervjuform och hade möjlighet att komplettera sina uppgifter per e-post. Fyra landsting och regioner besvarade frågorna skriftligen.

Samtliga 21 landsting och regioner har bidragit till kartläggningen med sina erfarenheter i varierande grad. Socialstyrelsen vände sig i februari 2016 med en förfrågan till SKL:s nätverk för landstingens och regionernas samordnare för asyl- och migranthälsa och landstingen. Samordnarna har sedan meddelat Socialstyrelsen vilka representanter för varje landsting och region som skulle besvara frågorna, efter att ha förankrat detta i sina organisationer. Detta resulterade i att frågorna har besvarats av enbart upphandlingsansvariga tjänstemän i vissa landsting, av enbart samordnare för asyl- och migranthälsa i andra fall och för en tredje grupp av landsting och regioner har intervjuer genomförts med mer än en representant.

Frågorna har rört vilka de mest efterfrågade tolkspråken är, vilka de vanligaste avvikelserna har varit, vilka rutiner för upphandling och avrop av tolktjänster som används, tolkarnas kompetens- och utbildningsnivåer och

¹ Semantix, Språkservice och Transvoice

modeller för att använda språkkunnig personal inom hälso- och sjukvården och tandvården.

Enkät om uppdragsstatistik

I mars skickade Socialstyrelsen ut en enkät till sex tolkförmedlingar² för att få en bild av aktuell statistik om förmedlade tolkuppdrag för hälso- och sjukvården och tandvården (se bilaga 3). Fyra förmedlingar besvarade enkäten i sin helhet och en besvarade den delvis.

I samband med att enkäten skickades ut intervjuades två av de tolkförmedlingar som fått enkäten men som inte deltagit i hearingen.

Övriga källor

Utöver intervjuer och enkäter till landsting och regioner och tolkförmedlingar har Socialstyrelsen intervjuat representanter för:

- SOS Alarm
- 1177 Vårdguiden
- Kammarkollegiet
- Myndigheten för yrkeshögskolan
- Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet
- Migrationsverket

Kammarkollegiet har även bidragit med statistik om auktoriserade tolkar. Slutligen har en auktoriserad tolk bidragit med underlag för räkneexempel om hälso- och sjukvårdens ersättningsnivåer för tolktjänster.

Avgränsningar

Tidsramarna för uppdraget har inte möjliggjort inhämtning av vårdpersonals och patienters erfarenheter av förmedlade tolktjänster. Det har inte heller funnits möjlighet att inhämta synpunkter och erfarenheter från tolkar³.

Kartläggningen inkluderar inte kommunal hemsjukvård eller skolhälsovård.

Kartläggningen omfattar endast tolktjänster i talade språk och har inte undersökt teckenspråkstolkning.

Samråd

Socialstyrelsen har för detta uppdrag samrått med Sveriges kommuner och landsting (SKL), Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt förvaltningsledaren för tolktjänst i Stockholms läns landsting.

Rapportens disposition

Inledningsvis presenteras de olika *Aktörer inom kontakttolkning* som gör kontakttolkning för samhällsservice möjlig: tolkarna, tolkanvändarna, tolkförmedlingarna, myndigheterna och tolkutbildarna. Därefter redovisas resultaten av Socialstyrelsens kartläggning i fyra kapitel:

² Semantix, Språkservice, Tolkförmedlingen Väst, Transvoice, Västmanlands Tolkservice och Örebro tolk- och översättarservice

³ Dock har Socialstyrelsen inhämtat uppgifter om ersättningsnivåer från två auktoriserade tolkar.

Kapitlet *Tolkar i hälso- och sjukvården och tandvården* redovisar landstingens och regionernas och tolkförmedlingarnas syn på situationen med tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården. Läget för varje landsting och region beskrivs ingående i bilaga 4.

Kapitlet *Tolkar för akuta ingångar till hälso- och sjukvård* beskriver möjligheten till språktolk för patienter och deras anhöriga som kontaktar vården via SOS Alarm eller 1177 Vårdguiden.

Kapitlet *Tolkspråken* redovisar vilka tolkspråk som är mest efterfrågade inom hälso- och sjukvård och tandvård samt inom vilka språk som det råder brist på tolkar.

I kapitlet *Annat språkstöd än tolk* beskrivs exempel på andra språkstöd än tolk som landstingen och regionerna använder för kommunikation med patienter som inte talar svenska.

Avslutningsvis kommenterar Socialstyrelsen hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tillgång till tolkar och annat språkstöd än tolk.

Aktörer inom kontakttolkning

Detta kapitel presenterar alla de aktörer som på olika sätt skapar förutsättningar för rättssäkerhet, integration och en jämlik hälso- och sjukvård och tandvård för alla, oavsett språkbakgrund: tolkarna, tolkanvändarna, tolkförmedlingarna, myndigheterna och tolkutbildarna.

Tolkarna

Tolk är inte en skyddad yrkestitel i Sverige. Därför kan en tolk i princip vara vem som helst som behärskar två språk och som muntligt förmedlar ett ”budskap” från ett språk till ett annat.

Det går inte att tydligt särskilja tolkar som arbetar enbart inom den ena eller den andra sektorn, till exempel renodlade sjukvårdstolkar. Enkelt uttryckt har vi i Sverige en tolkkår som ska tillgodose det samlade behovet av tolktjänster. De personer som arbetar som tolk kan ha mycket varierande utbildning och erfarenhet. Här följer en beskrivning av några av de officiella och inofficiella klassificeringar som används.

Auktoriserad tolk

Den enda skyddade titeln som en tolk kan inneha är *auktoriserad tolk*. En auktoriserad tolk kan även specialisera sig och bli *auktoriserad sjukvårdstolk* eller *auktoriserad rättstolk*. För att få kalla sig auktoriserad tolk behöver man avlägga ett examensprov hos Kammarkollegiet. Examensprovet ställer mycket höga krav på språkfärdighet, realiakunskaper och tolkteknik och endast en liten andel av dem som avlägger provet, ungefär 10 procent enligt uppgift från Kammarkollegiet, blir godkända och därmed auktoriserade. I specialistkompetensproven för sjukvårdstolkning och rättstolkning är andelen godkända högre. De auktoriserade tolkar som ger sitt samtycke finns med i Kammarkollegiets nationella tolkregister [10]. Enligt Kammarkollegiet är intresset för att auktorisera sig som sjukvårdstolk lägre än för att auktorisera sig som rättstolk. Det är färre aspiranter som gör sjukvårdstolkproven än rättstolkproven.

Grundutbildad tolk

Grundutbildad tolk, som inte någon officiell klassificering, innefattar alla de som med godkänt resultat har genomgått den sammanhållna grundutbildningen för tolk inom folkbildningen som Myndigheten för yrkeshögskolan har ansvar för och tillsyn över. Grundutbildningen omfattar fyra månaders heltidsstudier.

Den som har examensbevis från en sådan utbildning kan välja att registrera sig i Kammarkollegiets nationella tolkregister under kategorin *tolk, talade språk, folkbildning* [10]. Drygt 500 personer hade i mars 2016 registrerat sig på det viset.

Den sammanhållna grundutbildningen är tänkt att förbereda deltagarna för att bli godkänd i Kammarkollegiets examen för allmän auktorisation (AT). I

realiteten är det dock få som klarar det. Bland dem som hade genomgått folkbildningens sammanhållna grundutbildning för tolkar 2010 var det ungefär 3 procent som blev godkända i Kammarkollegiets examensprov för allmän auktorisation, enligt en uppföljning som Tolk- och översättarinstitutet, TÖI har gjort [11].

Övrig tolk

Övrig tolk är den mest heterogena gruppen tolkar. Där ingår den som inte har auktorisation eller den utbildning som Myndigheten för yrkeshögskolan har ansvar för och tillsyn över. I den gruppen kan man finna personer som endast har genomfört enstaka tolkuppdrag och endast tagit del av tolkförmedlingens introduktionsutbildning. Man kan också finna personer med lång erfarenhet av att arbeta som tolk och som har deltagit i högskoleutbildning i tolkning men inte gjort auktorisationsprovet. I den här gruppen ingår även de som deltagit i Arbetsförmedlingens tolkutbildningar eller som har gått enstaka kurser inom folkbildningen [1]. De här personerna har inte möjlighet att registrera sig i Kammarkollegiets register.

Det går inte att få fram någon siffra på hur många de är, men de utgör den största gruppen av de som arbetar som tolk. Gruppen *övrig tolk* är också den som kan antas vara den mest föränderliga, eftersom dess sammansättning ändras efter hur efterfrågan på tolkade språk ser ut.

Att arbeta som tolk

Den stora merparten av yrkesverksamma tolkar i Sverige är frilansande och tar uppdrag från flera olika tolkförmedlingar. Endast en liten del har anställning hos en tolkförmedling, vilket innebär att de är knutna till en enda tolkförmedling. De som är anställda av en tolkförmedling arbetar oftast uteslutande med distanstolkning via telefon eller via videolänk, men det finns också exempel på tolkar som vid sidan av egna tolkuppdrag arbetar med tolktjänstutveckling som mentorer för nyrekryterade tolkar.

Merparten av dem som arbetar som tolk har andra arbeten som huvudsyssla och tolkning som bisyssla⁴. För många är arbetet som tolk ett genomgångsjobb, ett arbete man har i väntan på något mer stabilt. Detta gäller inte minst dem som tolkar i mindre frekventa tolkspråk. Arbetssituationen för tolkar skiljer sig åt beroende på tolkspråk, uppdragens karaktär och geografiska förutsättningar. Arbetet som tolk är kvalificerat och håller en hög svårighetsgrad men den ekonomiska ersättningen anses vara låg i jämförelse med arbetsinsatsen [1].

Eftersom de flesta som arbetar som tolk är frilansande, kan de välja vem de tar uppdrag hos. Viktiga faktorer som spelar in i en valsituation för en tolk är, enligt tolkförmedlingarna, arvodesnivå, uppdragets varaktighet i tid och eventuell ersättning för spiltid mellan uppdrag och restid.

⁴ I Myndigheten för yrkeshögskolans översyn 2015 varierade skattningsarna av hur stor andel tolkar som arbetar heltid från 3 till 30 procent. Enligt rapporten är det framförallt inom de större tolkspråken som heltidsarbete är möjligt. [1]

Tillsyn och kontroll av tolkar

Det saknas granskning eller tillsyn över tolktjänster och tolkar i Sverige. Det finns ingen annan tillsyn över tolkar utöver den som Kammarkollegiet bedriver över de auktoriserade tolkarna och dessa utgör endast en liten del av alla de som arbetar som tolk. Enligt uppgift från tolkförmedlingarna utgör kategorin *övriga tolkar* den största delen av den verksamma tolkkåren. Ett problem för tolkkåren som både tolkuppghandlare och tolkanvändare i landstingen och tolkförmedlingarna pekar på, är att det saknas en tydlig klassificering av tolkar. Förutom auktorisation av tolkar, som är det högsta måttet av tolkstandard, finns det inget generellt vedertaget sätt att mäta tolkarnas kompetens.

Svårt att skatta antalet tolkar

Myndigheten för yrkeshögskolan (MYH) hade våren 2015 i uppdrag att göra en översyn av kontakttolkar och utreda samhällets behov av tolkar. I uppdraget ingick att kartlägga den totala tillgången, användningen och behovet av tolkar i Sverige. Översynen visade att det mesta tyder på att det råder en stor brist på tolkar och att det särskilt råder brist på kvalificerade tolkar med utbildning och auktorisation. MYH konstaterade att det inte går att fastställa exakt hur många yrkesverksamma tolkar det finns, men landade i en skattning mellan 2 500 och 4 000 tolkar verksamma inom alla samhällstjänster [1].

Det är okänt i vilken omfattning de auktoriserade tolkarna är yrkesverksamma, men det går åtminstone att säga hur många de är. I mars 2016 fanns det 891 registrerade tolkautorisationer⁵ (AT) i 36 talade språk (teckenspråk inte inkluderat). Av dessa hade 157 uppnått specialistautorisation i sjukvårdstolkning (ST)⁶ i 17 språk och 239 hade uppnått specialistautorisation i rättstolkning (RT)⁷. Bilaga 6 redovisar antal AT och ST per språk. Antalet auktoriserade tolkar har inte ökat nämnvärt under de senaste fem åren, trots att flera aktörer och utredningar har pekat på att det finns ett behov. Enligt Statskontoret fanns det 883 gällande auktorisationer registrerade hösten 2011 [3].

En av MYH:s slutsatser i sin översyn 2015 var att det inte är görligt att heltäckande kartlägga den totala tillgången, användningen och behovet av tolkar i Sverige, oavsett resurstillgång. Kartläggningen koncentrerades därför till ett urval aktörer med olika roller på tolkmarknaden. Fyra grupper av aktörer ingick i kartläggningen 2015: tolkanvändare, tolkförmedlingar, branschorganisationer och utbildningsanordnare. Flera av tolkanvändarna som ingick i Myndigheten för yrkeshögskolans kartläggning uppgav att de hade svårt att få tag på tolkar med lämplig kompetens i allmänhet och kompetens i flertalet tolkspråk i synnerhet. Svaren visade också att tolkanvändarna börjar ställa allt högre krav på att tolkar ska vara utbildade och helst auktoriserade. Möjligheterna att få tolkning på plats uppgavs också variera mellan olika delar av landet varför distanstolkning istället får använ-

⁵ Antalet individer är något färre eftersom en person kan vara auktoriserad tolk i mer än ett språk

⁶ Inkluderar inte de auktoriserade teckenspråkstolkarna med sjukvårdsspecialistkompetens

⁷ Auktorisationsproven kan hållas löpande under året, därför kan de exakta siffrorna ha ändrats när denna rapport publiceras.

das där det är svårare att få tolkning på plats. Flera tolkanvändare såg också ett ökat behov av tolk på både kortare och på längre sikt. [1]

I skrivande stund har Myndigheten för yrkeshögskolan ett nytt pågående regeringsuppdrag (U2016/00869/UF) att undersöka hur samhällets behov av kontakttolkar har utvecklats under 2015 och vilka behov av kontakttolkar som finns i samhället under 2016 och, om möjligt under 2017. Undersökningen ska omfatta behovet dels hos statliga myndigheter som ofta använder sig av kontakttolkar, dels hos kommuner och landsting. Det nya uppdraget kom till på grund av att regeringen ansåg att översynen från 2015 snabbt hade förlorat sin aktualitet, eftersom 90 procent av alla asylsökande som kom till Sverige under 2015 kom efter april månad, efter att MYH inhämtat data till sin översyn.

Tolkanvändare inom samhällsservice

Det finns många tolkanvändare bland samhällsservicens olika aktörer, det vill säga statliga myndigheter, kommuner och landsting. I de allra flesta fall upphandlar tolkanvändarna tolktjänster från tolkförmedlingar som rekryterar frilansande tolkar för uppdrag eller har egna anställda tolkar.

Landstingen och regionerna och kommunerna utgör tillsammans den största gruppen tolkanvändare. Enligt Myndigheten för yrkeshögskolans skattning 2015 stod landsting och kommuner då för ungefär två tredjedelar av den totala användningen av kontakttolkar [1]. Landstingen, regionerna och kommunerna har alla egna upphandlingsrutiner för tolkförmedlingstjänster. De flesta upphandlar tolktjänster i enlighet med lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU, och har ramavtal med en eller flera tolkförmedlingar.

Statliga myndigheter kan avropa tolktjänster inom det statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster, ett avtal som Statens inköpscentral hos Kammarkollegiet har hand om. Migrationsverket har dock ett eget ramavtal för tolkförmedlingstjänster, eftersom myndigheten ensam står för en betydande del av den totala användningen av tolktjänster i landet.

Tolförmedlingarna

Det finns över 30 olika tolkförmedlingar i Sverige och cirka 15 av dem har avtal med landstingen och regionerna. Två branschorganisationer som samlar tolkförmedlingarna är Tolksericerrådet och Språkföretagen.

Tolksericerrådet (TSR) organiserar i huvudsak offentligt ägda tolkförmedlingar, men även några privat ägda förmedlingar. TSR har för närvarande 19 medlemmar som alla arbetar efter gemensamma yrkesetiska riktlinjer som har samlats i ett dokument som kallas *God tolksericesed* [12]. Rådet bildades 1996.

Språkföretagen är en branschorganisation som organiserar några av de största privat ägda tolk- och översättningsförmedlingar. Språkföretagen är en del av Almega och bildades 2012. Språkföretagen har för närvarande nio medlemmar, varav fyra förmedlar tolktjänster i talade språk.

Myndigheter med ansvar för tolkfrågor

Kammarkollegiet

Kammarkollegiet är den myndighet som auktoriserar och för register över tolkar och översättare för samhällets behov. Kammarkollegiet utövar även tillsyn över de auktoriserade tolkarna. Kammarkollegiet har kapacitet att auktorisera tolkar i ungefär 40 språk. [13]

Nytt tolkregister

Den 7 mars 2016 lanserade Kammarkollegiet ett nytt nationellt register över utbildade tolkar på sin webbplats, i enlighet med KAMFS 2015:5. Det nya registret ersatte de tidigare separata registren för auktoriserade respektive utbildade tolkar och samlar dessa i ett sammanhållet nationellt tolkregister. Samtidigt utökades registret med fler kategorier av utbildade tolkar. Syftet med registret är att ge en samlad bild av den enskilde tolkens formella kompetens. Registret bygger på frivillig anmälan och innefattar inte alla utbildade tolkar. [14]

God tolksed

Kammarkollegiet har i uppdrag att tillgodose samhällets behov av kompetenta tolkar och översättare som garanterar att informationen i tolkade samtal och översatta skrifter överförs korrekt och med hög språklig standard. Uppdraget regleras av förordningen (1985:613) om auktorisation av tolkar och översättare. Utifrån denna förordning och övriga bestämmelser för tolkar har Kammarkollegiet utformat en vägledning för auktoriserade tolkar och andra som åtar sig tolkuppdrag. Vägledningen bär namnet *God tolksed*, vilket är ett samlande begrepp för det regelverk som finns kring tolkar, den yrkeskodex som utvecklas bland tolkar och den praxis som skapas genom Kammarkollegiets verksamhet. [15] Såväl tolkar som tolkanvändare, tolkförmedlare och tolkutbildare refererar ofta till *God tolksed* som ett rättesnöre för hur en god tolk ska vara och hur ett tolkförmedlat möte ska genomföras.

Myndigheten för yrkeshögskolan

Myndigheten för yrkeshögskolan (MYH) har en central roll för de tolkutbildningar som arrangeras av folkbildningen (studieförbund och folkhögskolor). Myndigheten har i uppdrag att fördela statsbidrag till utbildningsanordnare, tillsyna utbildningsanordnare och granska utbildningarnas kvalitet, ta fram statistik samt främja utvecklingen och kvaliteten i utbildningarna. Statsbidrag för olika former av tolkutbildningar kan ges till utbildningar för kontakttolk, tolk för barndomsdöva, vuxendöva, hörselskadade eller personer med dövblindhet, språkhandledare och bedömare för kontakttolkar samt teckenspråklärare. Myndigheten övertog i juli 2012 de ovan nämnda ansvarsområdena från Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet.

Tolkutbildare

Modellen för utbildning av tolkar i Sverige följer den utbildningspolitiska struktur som grundlades på 1970-talet. Strukturen innebar en uppdelning av utbildningsansvaret mellan folkbildningen och högskolan. Folkbildningens och högsskolans utbildningar är underordnade två olika enheter och två olika ministrar vid Utbildningsdepartementet vad gäller styrning och finansiering. [11]

Tolk- och översättarinstitutet, Stockholms universitet

Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) vid Stockholms universitet har bedrivit tolkutbildning sedan 1986 med ett nationellt uppdrag direkt från regeringen att utbilda tolkar och översättare för Sveriges behov. TÖI anordnar översättarutbildningar både på grundnivå och på magister- och masternivå och tolkutbildningar med inriktning på kontakttolkning, konferenstolkning (EU-tolkning) och teckenspråkstolkning. Sammanlagt studerar ungefär 150 studenter på TÖI:s olika utbildningar.

TÖI var länge navet för den mesta tolkutbildning som bedrevs i landet och är fortfarande den enda utbildningsaktören som ger tolkutbildning på högskolenivå.

Folkbildningen

Delar av folkbildningen (studieförbund och folkhögskolor) har möjlighet att ansöka om statsbidrag för att bedriva utbildningar för kontakttolkar. Under 2016 har till exempel 15 olika utbildningsanordnare beviljats statsbidrag för att hålla den sammanhållna grundutbildningen till kontakttolk. Det är endast den sammanhållna grundutbildningen som bedrivs av folkbildningens organisationer under tillsyn av MYH som kan ge tolkstudenterna ett studieintyg om avklarad grundutbildning. För mer information om kursutbud och språk som är aktuella för läsåret 2016/17 och vilka utbildningsanordnare som är aktiva hänvisas till Myndigheten för yrkeshögskolan.

Övriga tolkutbildare

Utöver folkbildningen och högskolan finns det andra utbildare. Dessa har inte möjlighet att validera sina utbildningar och utbildningarna står heller inte under någon kontroll eller tillsyn.

Arbetsförmedlingen är den näst största utbildningsaktören med statlig finansiering⁸ räknat i antal deltagare. Arbetsförmedlingen anordnar utbildningar för kontakttolkar som en arbetsmarknadsåtgärd.

Därtill bedriver *tolkförmedlingarna* egna utbildningar. Enligt de intervjuade tolkförmedlingarna motsvarar delar av dessa utbildningar de som ges inom ramen för folkbildningens och MYH:s sammanhållna grundutbildning. Det förekommer också att tolkförmedlingar anordnar preparandkurser för tolkar som ska avlägga auktorisationsproven som Kammarkollegiet anordnar.

Försvarsmaktens tolkskola är ytterligare en utbildningsaktör. Eleverna vid Försvarsmaktens tolkskola genomgår en utbildning där de på drygt ett år lär

⁸ Enligt TÖI erbjuder folkbildningen 550 utbildningsplatser per år efter det utökade anslaget 2016, Arbetsförmedlingen 250 platser per år och högskolan 15 platser per år [10]

sig ett nytt språk, tolkningsfärdigheter och militära färdigheter. Eftersom det är en militär utbildning ligger fokus på den typen av ordkunskap och därför behövs ytterligare utbildning innan försvarsmaktens tolkar kan verka som kontakttolkar i offentlig sektor.

Tolkar i hälso- och sjukvården och tandvården

Detta kapitel redovisar resultaten av intervjustudien och enkäterna till landsting och regioner och till tolkförmedlingar. Först redovisas hälso- och sjukvården och tandvårdens syn på situationen och hälso- och sjukvården och tandvårdens särskilda utmaningar beskrivs. Därefter följer observationer som SKL och IVO har gjort. Kapitlet avslutas med en sammanfattning av tolkförmedlingarnas syn på läget.

Hälso- och sjukvården och tandvården om tolksituationen

Socialstyrelsen har inhämtat erfarenheter från landsting och regioner med ett frågeformulär som har besvarats både muntligt och skriftligt. Alla landsting och regioner beskriver ett mer eller mindre ansträngt läge vad gäller tillgången till språktolktjänster. Kartläggningen har tydliggjort att landstingen och regionerna har olika modeller för att tillgodose hälso- och sjukvårdens behov av språktolktjänster.

Olika modeller för upphandling

Varje landsting och region har sin egen modell för upphandling av tolktjänster, vilket redovisas nedan. Dock har Socialstyrelsens kartläggning visat att alla landsting och regioner har ett och samma upphandlingsförfarande för språktolktjänster för både hälso- och sjukvården och tandvården. Som regel gäller att privata vårdgivare ersätts för tolkutgifter förutsatt att de använder landstingets eller regionens avtal. Många landsting och regioner har under arbetet med kartläggningen berättat att avtalstroheten har varit låg under hösten 2015, vilket i sin tur beror på att det råder låg leveranssäkerhet. Enklare uttryckt behöver många landsting vända sig till andra tolkförmedlingar än dem som de har upphandlat eftersom de upphandlade tolkförmedlingarna inte förmår leverera det som landstingen och regionerna behöver. Landstingens och regionernas respektive modellerna redovisas per landsting i bilaga 4. Här följer en sammanfattning av vilka modeller som används.

Upphandlingen enligt LOU

De flesta landsting och regioner upphandlar tolktjänster i enlighet med lag (2007:1091) om offentlig upphandling, LOU. Några har avtal med endast en tolkförmedling. Andra har flera avtal med olika förmedlingar som rangordnats. Det förekommer också i några fall att landstingen har särskilda avtal för olika sorters tolktjänster, till exempel ett rangordnat avtal för platstolkning och ett avtal för distanstolkning. I de flesta fallen avropar de vårdenheter som behöver tolk själva tolktjänsterna i direktkontakt med de upphandlade tolkförmedlingarna enligt ett avropsprotokoll.

Kommun- och landstingsägda tolkförmedlingar

Fem landsting har "egna" tolkförmedlingar. I Örebro läns landsting är tolkförmedlingen integrerad som en del av landstingets verksamhet. I Västra Götalandsregionen drivs tolkförmedlingen av regionen tillsammans med 27 kommuner som ett kommunalförbund. I Landstinget Västmanland drivs tolkförmedlingen som en ekonomisk förening som landstinget samäger med kommuner i länet. Landstinget Dalarna har bildat en gemensam nämnd med en av kommunerna i länet för att bedriva tolkförmedlingsverksamhet i egen regi. Region Jönköpings län anlitar tre kommunalt ägda tolkförmedlingar i det egna länet för förmedling av tolktjänster.

Olika erfarenheter av tolk

Intervjuerna med representanter för landsting och regioner har visat på olika erfarenheter av tolktjänster. Det ska understrykas att de allra flesta tolkuppdrag genomförs på en tillfredsställande nivå, men det finns också vissa störningar som för en del tolkanvändare skapar misstro och oro. Många landsting talar också om att det råder brist på kvalificerade tolkar, i synnerhet auktoriserade tolkar och auktoriserade tolkar med sjukvårdskompetens. De menar att det skulle behövas fler utbildningar i de mest efterfrågade tolkspråken och fler möjligheter till auktorisation och specialiserad auktorisation. Flera landsting pekar på att det inte finns möjlighet att få auktorisation i flera av de mest efterfrågade språken (se mer i kapitlet *Tolkspråken*).

Avvikelser vid tolkstjänstutförande

Statistik som några landsting och regioner har redovisat för denna kartläggning visar avvikelser i mellan en till tre procent av alla tolkbeställningar.

Samtidigt har så gott som alla landsting och regioner i intervjuerna för denna kartläggning pekat på att det verkar finnas stora mörkertal i fråga om att rapportera avvikelser. Det verkar vara ett generellt problem att tolkanvändare inte rapporterar avvikelser och inte heller begär vitesersättning i alla de fall då det i enlighet med befintliga avtal är befogat. Tolkanvändarna kan inte alltid prioritera att rapportera avvikelser och då kan verksamhetsstörningar, direkta felaktigheter i tolkning och brott mot god tolksed passera obemärkta. Detta ses som ett stort problem bland dem som Socialstyrelsen har intervjuat.

Det kan handla om många olika former av avvikelser. De vanligaste som Socialstyrelsen har fått ta del av i intervjuer och enkät är:

- Tolk uteblir utan att förmedla detta.
- Tolk avbokar sin medverkan så sent innan vårdtillfället att det inte är möjligt att boka en ersättningstolk.
- Tolk infinner sig men visar sig ha fel språkkompetens (t ex fel dialekt, eller ibland till och med fel språk).
- Tolken följer inte god tolksed (tolkar till exempel inte allt som sägs, lägger till saker i tolkningen som inte sägs, pratar med patienten om andra saker än vårdsituationen).
- Det kommer en manlig tolk när tolkanvändaren särskilt har beställt en kvinnlig eller vice versa.
- Störningar i samband med telefontolkning (att det förekommer störande bakgrundsljud som gör det uppenbart att tolken inte kan tala ostört och

respektera sekretess, stojande barn i samma rum, tolken tolkar medan hen reser i kollektivtrafiken, tolken ägnar sig åt andra saker under tolkuppdraget som till exempel matlagning och badrumsaktiviteter).

En tandvårdsstrateg i ett landsting svarar på frågan om avvikelser vid tolkutförande:

Vi har inte så jättebra statistik om avvikelser för personalen har svårt ändå att hinna med sina ordinarie arbetsuppgifter, men vi vet ju att ibland får vi sena återbud, ibland dyker inte tolken upp, vi har haft tolkar som somnat under pågående uppdrag, tolkar som inte talar tillräckligt bra svenska eller tolkar som inte talar det efterfrågade tolkspråket utan ett närliggande språk som inte fungerar med den patienten.

Flera landsting och regioner har berättat om störningar vid telefontolkning som både riskerar att röja sekretessbelagd information om patienten och undergräva patientens och tolkanvändarens förtroende för tolken. En asylsamordnare i ett landsting sammanfattade de olika störningsmomenten som tolkanvändare i det egna landstinget har rapporterat:

Vi har ju nästan bara telefontolkning eftersom vi har begränsningar i hur mycket det får kosta att ta hit en tolk. Men det är många störande moment i telefontolkningen. Flera [tolkanvändare] har klagat på tolkar som har suttit på tunnelbanan och tolkat, ja, att de har arbetat på olämpliga ställen. I något fall var tolken hemma och dammsög samtidigt, i ett annat fall spolades det på toaletten. Någon har klagat på dåliga telefoner, men mest klagat de på att tolken gör annat samtidigt.

En följd av liknande avvikelser har blivit att några landsting och regioner särskilt kräver i sina upphandlingar av tolktjänster att telefontolkning måste utföras i lugn och tyst miljö utan störande moment.

En relativt vanlig avvikelse, som inte har med tolkarna eller tolkförmedlingarna att göra, är att patienten uteblir eller är försenad. Denna typ av avvikelse finns vanligtvis inte med i den vanliga statistiken om avvikelser, men får för hälso- och sjukvården större konsekvenser än när en patient som inte har behov av språktolk uteblir eftersom kostnaden för tolktjänsten ändå kvarstår och tolkförmedlade vårdtillfällen kräver längre tid, då allt som sägs behöver upprepas.

Svårt att få auktoriserad sjukvårdstolk

De intervjuade landstingen och regionerna beskriver att tolkanvändarna långt ifrån alltid får det som de efterfrågar. Ofta kan de inte få en platstolk när de har bedömt det som nödvändigt och mycket sällan får de en auktoriserad sjukvårdstolk. Tre landsting och regioner har i kartläggningen redovisat statistik om andel tolkuppdrag som utförs av auktoriserad sjukvårdstolk. Andelarna varierar mellan 0,001 procent och 4 procent (se bilaga 4).

Konsekvenser av att tolktjänster inte fungerar

Landstingen och regionerna har i intervjuer och skriftliga svar uttryckt oro över de negativa konsekvenser som följer av att tolktjänster fungerar dåligt eller ställs in. Framförallt handlar det om att patientsäkerheten och patienters integritet riskerar att försämrast, men det får även stora konsekvenser för verksamhetsplaneringen och utnyttjandet av personalresurser.

Patientsäkerheten riskerar att försämrast

Om en tolk uteblir från ett planerat läkarbesök fördröjs patientens möjlighet till undersökning, diagnostisering och eventuell behandling och patientens sjukdomstillstånd riskerar att förvärras. Flera landsting och regioner beskriver också frånvaro av tolk som ett vanligt problem för akutsjukvården.

Andra exempel på försämrast patientsäkerhet gäller tolkens språkkunskaper. Inte sällan inträffar språkliga missförstånd som leder till att sjukvårdspersonal missuppfattar patientens beskrivning av sina symptom, vilket riskerar att leda till att en felaktig diagnos ställs och fel behandling sätts in. I andra exempel har patienter missförstått hur de ska använda förskrivna läkemedel eller hjälpmedel.

Ökade kostnader och ineffektivt resursutnyttjande

När en tolk uteblir får det också ekonomiska konsekvenser för en vårdgivarenhet. Om tolken uteblir behöver det inplanerade mötet bokas om och kostnaden för vårdpersonalens arbetstid i den vårdkontakten fördubblas därmed. Dessutom bokas det oftast in längre tider för tolkförmedlade vårdtillfällen så det är mer tid som går till spillo om ett tolkförmedlat läkarbesök ställs in, än om ett vanligt läkarbesök ställs in. Varje vårdtillfälle som ställs in och bokas om innebär också ett mindre effektivt utnyttjande av resurser. Hälso- och sjukvården träffar en patient på samma tid som den skulle ha kunnat ta emot minst två patienter.

En fördröjd vårdkontakt på grund av utebliven tolk med fördröjd eller felaktig diagnostisering som följd kan också leda till att vårdkostnaden för landstinget ökar.

Bokning av tolktjänster innebär ofta omfattande arbetsinsatser

Att beställa en tolk kan för många tolkanvändare i landsting och regioner innebära en relativt omfattande och tidskrävande arbetsinsats. Ibland krävs flera samtal. I idealfallet ska det endast behövas ett telefonsamtal, ett e-postmeddelande eller en digital beställning via ett webbaserat tolkbeställningsformulär. När det råder brist på tolkar i det efterfrågade språket eller när tolk behövs i ett mer ovanligt och sällan efterfrågat språk, så kan det krävas flera kontakter med olika tolkförmedlare innan bokningen är på plats. Bristen på tolkar kan också få till konsekvens att vårdtillfällen behöver planeras om, vilket kan få följd effekter för planerade vårdtillfällen även för andra patienter, vilket innebär att den administrativa bördan totalt sett ökar.

Distanstolkning och platstolkning

En betydande aspekt vid kontakttolkning i hälso- och sjukvården och tandvården är formen för tolkens närvaro, det vill säga om tolken är på plats eller

tolkar på distans. De intervjuade landstingen och regionerna har identifierat vissa vårdsituationer när platstolk är att föredra. Platstolk är generellt att föredra när det handlar om tolksituationer med fler än två personer i rummet, till exempel vid behandlingsmöten, eller när barn är patienter och föräldrar eller anhöriga också närvarar. En annan vårdsituation där platstolk är att föredra är vid psykiatrisk vård och behandling där nyanser i bemötande och behandling spelar en stor roll. Sjukgymnastik är en annan vårdsituation där tolkanvändare i landstingen föredrar att ha en tolk på plats som kan se vad som händer i rummet. Valet av distans- eller platstolkning avgörs dock av flera olika faktorer:

Olika kulturer och geografiska förutsättningar

Socialstyrelsens kartläggning visar att den enskilt viktigaste faktorn som avgör i valet mellan distans- respektive platstolk verkar vara de geografiska förutsättningarna. I många landsting och regioner bor det inga tolkar i de språk som efterfrågas och hälso- och sjukvården och tandvården är då hänvisad till distanstolkning. Bilaga 4 redovisar hur fördelningen mellan platstolkning och distanstolkning ser ut i varje landsting och region. Den varierar stort. I centralt belägna landsting som till exempel Stockholms läns landsting, där det bor många tolkar, genomförs cirka 80 procent av alla tolkbeställningar på plats, medan platstolkningen endast utgör 8 procent i Region Jämtland Härjedalen där det inte bor så många tolkar.

En annan faktor som avgör är kultur och invanda arbetssätt hos respektive vårdgivarenhet. Sjukvårdspersonal som är van att använda tolk på plats efterfrågar som regel alltid det, medan andra föredrar distanstolkning. Här kan det skilja mellan olika vårdgivarenheter och olika individer inom samma landsting (förutsatt att platstolkning är möjlig, givet de geografiska förutsättningarna). Några tolkanvändare har beskrivit att de får en bättre kontakt med patienten när tolken inte närvarar fysiskt och det finns en person mindre i rummet att förhålla sig till, medan andra föredrar att kunna ha ögonkontakt med alla som är iblandade i samtalet. Några tolkanvändare har dåliga erfarenheter av telefontolkning, med telefoner som inte fungerar och störande bakgrundsljud hos tolken medan andra föredrar distanstolkning för att det går snabbt och smidigt. En fördel med telefontolk är att kvinnliga patienter som har begärt att få en kvinnlig tolk har lättare att acceptera en manlig tolk om tolkningen sker per telefon.

Distanstolkning innebär som regel en mindre kostnad för landsting och regioner jämfört med platstolkning. Det är dock få landsting och regioner som har en uttalad policy att tolkanvändare ska anlita distanstolk av ekonomiska skäl. Dessutom ligger det ekonomiska beslutet sällan hos vårdgivarenheterna själva. Tolkjänster bekostas i de flesta fall av landstinget eller regionen på central nivå inom ramen för upphandlingen. Därmed blir valet mellan distans- och platstolk inte ett kostandsstyrt val för den enskilda tolkanvändaren eller för vårdgivarenheten.

Tekniska förutsättningar för distanstolkning

I de allra flesta fall betyder distanstolkning att patienten och vårdpersonalen befinner sig på samma plats och att tolken närvarar via telefon, företrädesvis högtalartelefon. Landstingen och regionerna beskriver att det tidigare inte har

funnits tillräckligt bra och informationssäkra eller tillräckligt kostnadseffektiva hjälpmedel för distanstolkning med bild. Nu, allteftersom bristen på tolkar ökar och det blir svårare att få en platstolk även i de fall då det för vårdssituationen skulle vara fördelaktigt med en tolk på plats, växer intresset för distanstolkning med bild och några landsting och regioner berättar att de är på gång eller planerar att inkludera distanstolkning med bild i sina upphandlingar av tolktjänster. Några landsting har testat olika former av videotolkning, men beskriver själva att det finns en tröghet i verksamheterna att anamma de nya metoderna eftersom de inte har upplevts vara tillräckligt enkla att använda eller praktiskt anpassade till hälso- och sjukvårdens och tandvårdens behov. Exempel på tekniska hjälpmedel för att möjliggöra distanstolkning med både bild och ljud är särskilt anpassade applikationer i läsplattor och redan befintliga program för kommunikation som Skype eller Lync.

Enklare bevara sekretess vid distanstolkning

Flera tolkanvändare har i Socialstyrelsens kartläggning också lyft fram bevarandet av sekretess och patienternas integritet som en anledning till att välja distanstolkning framför platstolkning. Detta kan till exempel gälla tolkning i språk, där befolkningsgruppen som talar språket på en viss ort är liten och patienter har uttryckt oro för eller ovilja mot att bli tolkad av någon som patienten sannolikt kommer att träffa på i andra sammanhang än den sekretesskänsliga sjukvårdssituationen.

Ersättningsnivåer för tolktjänster inom hälso- och sjukvård och tandvård

Tolkanvändare inom den offentliga sektorn och samhällsservice tillämpar olika ersättningsnivåer för tolktjänster. För tolktjänster som utförs inom ramen för det statliga ramavtalet för tolkförmedlingstjänster ska ersättning utgå enligt de nivåer som Domstolsverket fastställer⁹ och domstolsverkets ersättningsnivåer är de högsta för tolktjänster inom offentlig sektor.

Hälso- och sjukvården och tandvårdens ersättningsnivåer för tolktjänster har traditionellt sett legat lägre i jämförelse med andra tolkanvändare inom offentlig sektor. Socialstyrelsens kartläggning visar att så fortfarande är fallet i de flesta landsting. Det handlar om lägre ersättningsvillkor på flera plan:

- Lägre faktisk timersättning jämfört med andra tolkanvändare i offentlig sektor.
- Ingen, eller lägre ersättning för restid och spilltid mellan uppdragen.
- Kortare minimitid för ersättning vid distanstolkning. Vid platstolkning tillämpas oftast regeln att en tolk ersätts per påbörjad hel timme (lite högre belopp för första timmen än de efterföljande) medan det vid distanstolkning ofta förekommer att tolkarna ersätts för arbete per påbörjad halvtimme.

⁹ Enligt förordningen (1979:291) om toltaxa gäller taxan för tolkning vid allmän domstol, förvaltningsdomstol, Arbetsdomstolen, Marknadsdomstolen, hyresnämnd, arrendenämnd, Statens va-nämnd, polismyndighet, Åklagarmyndigheten och Kronofogdemyndigheten.

De olika ersättningsnivåerna gör stor skillnad för tolkarnas inkomster. Att tolka för polisen eller en domstol kan till exempel ge mellan två och tre gånger så mycket ersättning som att tolka hos en vårdcentral. I bilaga 5 presenteras räkneexempel med jämförelser av en tolks ersättning för tolkuppdrag hos olika tolkanvändare.

Fem landsting och regioner tillämpar ersättningsnivåer för tolktjänster som ligger nära Domstolsverkets tolktaxa. Detta har varit en medveten satsning från dessa landstings och regioners sida för att öka deras attraktion som uppdragsgivare och möjliggöra mer platstolkning (för de landsting där det är svårt att få tolkar på plats). Övergången till ersättningsnivåer som motsvarar Domstolsverkets taxa handlar också om att styra upphandlingar av tolktjänster till att handla om kvalitet i tolktjänsterna istället för om lägsta pris.

Hälso- och sjukvården och tandvårdens särskilda utmaningar

I Socialstyrelsens kartläggning har både landstingen och tolkförmedlingarna beskrivit att det finns en konkurrenssituation om den befintliga tolkkåren och att hälso- och sjukvården och tandvården löper större risk än andra samhällsservicefunktioner att drabbas av tolkbristen. I en valsituation går andra uppdragsgivare än landstingen och regionerna före. Detta har sin orsak främst i följande faktorer:

- Ersättningsnivåerna för tolkning i hälso- och sjukvården och tandvården är ofta betydligt lägre än hos andra uppdragsgivare. Detta gäller dock inte i alla landsting och regioner.
- Hälso- och sjukvårdens och tandvårdens att tolkuppdragen ofta är kortare i tid i jämförelse med till exempel hos polisen eller i rätten. Att tolka för hälso- och sjukvården och tandvården innebär för tolken mer restid och spilltid mellan geografiskt spridda uppdrag, och det är tidsåtgång som det oftast inte utgår ersättning för.
- Landsting och regioner har sinsemellan olika arvodesnivåer och ersättningsnivåer för exempelvis restid. De här olikheterna vid upphandling och avrop skapar ett intryck av godtycklighet som i sin tur orsakar misstro och förstärker hälso- och sjukvårdstolkningens rykte som lågstatusuppdrag.

Läget i landsting och regioner

Alla landsting och regioner rapporterar att behovet av tolktjänster har ökat och de allra flesta landsting och regioner upplever tolksituationen som problematisk. Några har upplevt tolksituationen som svår i några år redan, andra har märkt av en skillnad under hösten 2015 i samband med den ökande flyktningtillströmningen. Landstingens och regionernas upphandlingsansvariga tjänstemän och tolkanvändare beskriver att det kan vara svårt att få tolk på de tider som de önskar, att de måste vara ute och boka långt i förväg och att det ibland inte går att få en tolk alls. En vanlig beskrivning av läget är att tolktjänsterna fungerar relativt väl för de planerade vårdtillfällena inom

hälso- och sjukvården och tandvården men att det ofta är svårt att tillgodose tolkbehovet för akuta sjukvårdsinsatser.

En sammanvägning av landstingens och regionernas erfarenheter av tolkanvändning visar på regionala olikheter som främst har sin förklaring i geografiska förutsättningar. Centralt belägna landsting och regioner har större möjligheter till att ha tolkar på plats av den anledningen att de flesta tolkarna är bosatta i storstadsområdena. De geografiska förutsättningarna försvårar i det här fallet vissa landstings möjlighet att tillhandahålla vård på lika villkor.

Bilaga 4 sammanfattar det aktuella läget i mars 2016 i vart och ett av landstingen och regionerna. Uppgifternas art och detaljnivå skiljer sig åt i Socialstyrelsens redovisning beroende på vem i respektive landsting som har intervjuats. Alla landsting och regioner har ombetts besvara samma frågor (se bilaga 1) och har själva utsett vilken eller vilka funktioner som ska besvara frågorna. Ibland har det varit landstingets eller regionens samordnare för asyl- och flyktinghälsa, ibland ansvarig verksamhetschef för en asyl- och flyktinghälsomottagning, ibland har det varit samordnaren för tandvårdsfrågor, men oftast en person med ansvar för upphandling av tolktjänster. Vissa landsting har besvarat intervjufrågorna skriftligt och Socialstyrelsen har i de fallen haft varierande möjligheter att ställa följdfrågor.

SKL och IVO om tolksituationen

Sveriges kommuner och Landsting (SKL)

SKL har i olika forum förmedlat signaler från kommuner och landsting om att det i dagsläget råder stor brist på tolkar, i synnerhet kvalificerade tolkar som är utbildade och auktoriserade. I sin PM *Behov av regeländringar med anledning av flyktingsituationen* i mars 2016 framhöll SKL att bristen på tolkar drabbar de nyanlända som inte kan kommunicera med myndigheter och vårdgivare. Även kommuner och landsting som är beroende av tolkar i sitt dagliga arbete för att kunna möta patienter och klienter som inte behärskar svenska drabbas, när de inte kan garantera patient- och rättssäkerheten på grund av tolkbristen. [4]

Inspektionen för vård och omsorg (IVO)

IVO har fram till skrivande stund inte haft några tillsynsärenden som har gällt tolkar eller tolkförmedlad vård vare sig inom hälso- och sjukvården eller tandvården. Dock har myndigheten fått informella signaler om vissa undanträngningseffekter. Framförallt ska detta gälla tandvården, men även primärvården. För tandvårdens del har det rapporterats informellt att det har varit svårt att boka tolk, vilket har lett till fördröjning i vissa patientkontakter. Det har även rapporterats exempel där språkkunnig personal har kallats in att tolka, vilket i sin tur har hindrat dem från att utföra sitt ordinarie arbete.

IVO:s Avdelning Mitt¹⁰ har i ett pågående egeninitierat tillsynsprojekt i primärvården blivit varse att det råder brist på tolkar. Framförallt är det svårt

¹⁰ Avdelning Mitt ansvarar för tillsyn av vården och omsorgen i landstingen i Dalarna, Gästrikland, Sörmland, Uppland, Värmland, Västmanland och Örebro.

att boka kontakttolk, men för vissa språk är det ibland också svårt att få en telefontolk. Projektet pågår i skrivande stund och en rapport beräknas vara klar i juni 2016.

Tolkförmedlingarna om tolksituationen för hälso- och sjukvården

I januari 2016 höll Socialstyrelsen en hearing med tre tolkförmedlingar¹¹. Därtill har myndigheten i mars 2016 med en enkät till sex av de större tolkförmedlingarna¹² inhämtat statistik och enkäten har kompletterats med telefonintervjuer. Alla sex intervjuade tolkförmedlingar framhåller att tolkbranschen står inför enorma utmaningar och de har därför varit angelägna om att få delge sin syn på situationen för att bidra till att hitta lösningar.

Allt svårare att tillsätta bokningar av språktolk

En indikator på att bristen på språktolkar ökar är tolkförmedlingarnas statistik som visar att det de senaste två åren har blivit betydligt svårare att tillsätta bokningar av språktolk. Tabell 1 visar hur tillsättningsgraden, det vill säga tolkförmedlingarnas förmåga att bemanna inkomna bokningar av språktolk, har minskat under perioden januari–februari 2016, jämfört med samma period 2014 och 2015. Siffrorna i tabellen visar det intervall inom vilket tolkförmedlingarna har rapporterat tillsättningsgrad. Tillsättningsgraden är en sammanvägning av alla språk och former av tolkning (platstolkning eller distanstolkning). Det förekommer såväl högre som lägre tillsättningsgrader för enskilda språk.

Tabell 1: Sammanlagd statistik över tolkförmedlingarnas tillsättningsgrad av bokade språktolkuppdrag i månaderna januari och februari

År	Tillsättningsgrader i intervall
2014	95–99 %
2015	92–99 %
2016	87–99 %

De låga tillsättningsgraderna ska inte förstås som att hälso- och sjukvården och tandvården behöver ställa in motsvarande andel av sina vårdtillfällen. När en vårdgivarenhet får avslag på sin bokning av tolk från en tolkförmedling kan den som regel vända sig till en annan tolkförmedling, eller försöka få en tolk vid ett annat tillfälle. Dock visar tillsättningsgraderna att det blir allt svårare för tolkförmedlingarna att tillgodose det behov av tolkar som finns. De visar också på att tolkanvändarnas administrativa arbetsinsatser vid bokning av tolktjänster ökar i omfång.

Hälso- och sjukvårdsuppdrag har låg status

Tolkförmedlingarna bekräftar bilden av att hälso- och sjukvården och tandvården drabbas hårt i en tid då samhällets behov av tolkar växer, samti-

¹¹ Semantix, Språkservice och Transvoice

¹² Semantix, Språkservice, Tolkförmedlingen Väst, Transvoice, Västmanlands Tolkservice och Örebro tolk- och översätterservice

digst som det råder brist på tolkar i de mest efterfrågade tolkspråken. Enligt tolkförmedlingarna betraktar många tolkar uppdrag för hälso- och sjukvården och tandvården som lågstatusuppdrag på grund av arvodesnivåerna och uppdrag som ofta är kortare i tid än andra tolkuppsdrag inom offentlig sektor. Andra ser hälso- och sjukvården och tandvården som viktiga och framförallt intressanta uppdragsgivare men väljer ändå bort de uppdragen på grund av ersättningsnivåer och opraktiskt planerade uppdrag.

Utbildning lönar sig dåligt

Tolkförmedlingarna framhöll under hearingen att det generellt finns för få möjligheter till utbildning för tolkar. De menade också att det borde finnas fler möjligheter till validering av tolkars kunskaps- och utbildningsnivåer. Det är ett problem att det för vissa av de vanligaste språken inte är möjligt att få auktorisation hos Kammarkollegiet. Tolkförmedlingarna beskrev också att det inte är attraktivt att utbilda sig till sjukvårdstolk, eftersom det lönar sig sämre att arbeta med tolkning för hälso- och sjukvården jämfört med annan kontakttolkning i samhällsservice (se även bilaga 5).

Beställarkompetensen behöver förbättras

Några av tolkförmedlingarna har beskrivit tolkmarknadens paradox: det finns för få tolkar, men de som finns har för lite att göra. Om de tolkar som är verksamma skulle utnyttjas mer effektivt skulle tolkbristen bli mindre. Egentligen, menar tolkförmedlingarna, finns det ganska gott om tolkar i flera av de mer efterfrågade språken, men de utnyttjas ineffektivt. För att komma till rätta med den här paradoxen spelar tolkanvändarnas beställarkompetens en viktig roll. Här följer några exempel på hur man skulle kunna använda den befintliga tolkresursen bättre:

- De flesta bokningarna av språktolk är för tider mellan kl 10.00 och 15.00, arbetstiden därutöver är dåligt utnyttjad.
- Felaktig matchning, de mest kvalificerade tolkarna får tolka i de enklaste uppdragen.
- Platstolkning efterfrågas oftare än vad den kanske behövs. Distanstolkning är ett mer effektivt utnyttjande av tolkresursen.

Tolkresursen behöver vårdas

Tolkförmedlingarna anser att det är viktigt att vårda tolkresursen för att på lång sikt bevara en kompetensförsörjning inom tolkbranschen. Tolkarna behöver bland annat ha möjligheter till:

- kompetensutveckling och utbildning
- rimliga intjäningsnivåer
- handledning (efter att ha tolkat svåra samtal)

Flera tolkförmedlingar anordnar utbildningar för sina tolkar för att fördjupa kunskaperna inom vissa ämnesområden och erbjuder i vissa fall också preparandkurser för tolkar inför Kammarkollegiets auktorisationsprov. Till exempel har Tolkförmedling Väst satsat särskilt på att få sjukvårdsauktorisera tolkar de senaste två åren. Andra tolkförmedlingar stöttar tolkar i

auktorisationsprocessen genom att bekosta ansökningsavgiften¹³ och rese-
omkostnader för att göra Kammarkollegiets auktorisationsprov.

¹³ Avgift till Kammarkollegiet för att ansöka om auktorisation som tolk eller specialisering som sjukvårdstolk eller rättstolk uppgick i april 2016 till 2 300 kr.

Tolk och språkstöd för akuta ingångar till hälso- och sjukvård

Detta kapitel redovisar möjligheterna till tolk för patienter och deras anhöriga som är i kontakt med två av hälso- och sjukvårdens portalfunktioner: SOS Alarm och 1177 Vårdguiden.

SOS Alarm

SOS Alarm har specifika krav på tolktjänster. När en operatör tar emot ett samtal och det blir uppenbart att det finns ett behov av tolkning behöver en tolk komma in i samtalet mycket snabbt, helst inom en minut eller ett fåtal minuter. När det står klart att en inringare inte kan göra sig förstådd på svenska försöker operatörerna tala engelska istället och om inte det fungerar kopplas tolktjänstleverantören in i samtalet. Det brukar det ta mellan 30–40 sekunder innan operatören hos SOS Alarm får kontakt med växeln och sedan kan det dröja från någon minut upp till flera minuter innan man får kontakt med en tolk och kan fortsätta samtalet.

Under 2015 fick SOS Alarm hjälp med tolkning i 49 olika språk. Den nuvarande leverantören garanterar språktolktjänster med snabb insats på arabiska, somaliska, tigrinja och ryska. Utöver dessa kan leverantören erbjuda tolkning även i andra språk. Tolkhjälp för personer som ringer in till SOS Alarm gör stor skillnad för kvaliteten i samtalet och kan i vissa fall vara livsavgörande.

Efterfrågan på tolktjänst vid inringning till SOS Alarm har ökat stort sedan möjligheten infördes. Under 2012 användes tolktjänster i ett 50-tal inringningar. Därefter har antalet inringningar där tolk har kopplats in gradvis ökat. Under 2015 uppgick antalet tolkförmedlade inringningar till närmare 3 300. Prognosen för 2016 är 6 000 tolkförmedlade inringningar. Att efterfrågan ökar beror delvis på ett ökande antal personer som inte kan förmedla sig på svenska. Ökningen förklaras också av att SOS Alarms operatörer blivit mer vana att använda sig av tjänsten.

SOS Alarm uppger att de kommer att följa upp användningen av tolktjänster. I skrivande stund finns ingen statistik och det är oklart hur stor andel av de tolkförmedlade inringarna som rör hälso- och sjukvård. En försiktig bedömning är dock att merparten av de tolkförmedlade inringningarna är av polisiär karaktär. Som jämförelse kan nämnas att merparten av alla inringningar till SOS Alarm under 2015, drygt 55 procent, gällde hälso- och sjukvård.

1177 – Vårdguiden

1177 Vårdguiden är en nationell samlad informationsplattform för information och tjänster inom hälsa och vård som erbjuder sjukvårdsrådgivning, information och e-tjänster. Tjänsterna finns tillgängliga på webben (1177.se)

och telefon (telefonnummer 1177). Bakom 1177 Vårdguiden står den svenska sjukvården genom alla landsting och regioner i samverkan. Varje region och landsting bär sina egna kostnader för informationsplattformen och organiserar den lokala verksamheten och tjänster för befolkningen i det egna landstinget eller regionen. Stockholms läns landsting ansvarar för den nationella förvaltningen.

Tolkade trepartssamtal i vissa landsting

Tre regioner och landsting, Region Skåne, Västra Götalandsregionen och Stockholm läns landsting, erbjuder språktolktjänst i arabiska och somaliska till vårdsökande invånare som ringer in till 1177 Vårdguiden. Tjänsten infördes 2012 som ett pilotprojekt i syfte att nå personer med ett annat modersmål än svenska. Efter avslutat pilotprojekt visade utvärderingar goda resultat och regionerna och landstinget beslutade att fortsättningsvis hantera tolkade samtal som en ordinarie del av sjukvårdsrådgivningen.

Tjänsten är tillgänglig alla dagar i veckan mellan klockan 08.00 och 22.00. Den vårdsökande kan nå tjänsten antingen via särskilda telefonnummer eller via knappval via telefonnumret 1177. Sjuksköterskan kan även ringa upp en tolk om behov skulle uppstå under ett pågående samtal till det ordinarie numret. Om den vårdsökande ringer till 1177 när samtalet borde ha gått till 112 kopplar sjuksköterskan över till 112 och tolken följer med till det samtalet. Det kan till exempel vara viktigt vid ett gifttillbud eller en pågående förlossning.

För avrop av tolktjänster inom 1177 Vårdguiden används det ramavtal för call center-tolktjänster som Stockholms läns landsting upphandlat eftersom Stockholms läns landsting har hand om den nationella förvaltningen av 1177 Vårdguiden.

Övriga landsting

Utöver de tre regioner och landsting som nämnts ovan, finns det ytterligare några, vars sjukvårdsrådgivningar kan erbjuda tolktjänst under pågående inringning till 1177 Vårdguiden. Ett exempel är Region Örebro, som har möjlighet att vända sig till Örebro Tolkservice för akut tolktjänst.

Sjukvårdsrådgivning på andra språk än svenska

Den som ringer in till 1177 Vårdguiden erbjuds i första hand sjukvårdsrådgivning på svenska, men kan som regel också få sjukvårdsrådgivning på engelska i den mån som sjukvårdsrådgivarna behärskar engelska. Landstinget Sörmland och Stockholms läns landsting erbjuder även sjukvårdsrådgivning på finska.

Skriftlig information på andra språk än svenska

På 1177.se finns viss skriftlig information om hälso- och sjukvård och tandvård översatt till andra språk än svenska. Informationen tar upp olika ämnesområden som till exempel regler och rättigheter, egenvård barn, behandling av cancer, tänder, söka vård, undersökningar/prover, symptom/sjukdom. Innehållet i informationen och omfattningen av densamma varierar från språk till språk.

Översättningarna är gjorda till 24 språk, varav 11 är nationella minoritetsspråk¹⁴. Tabell 2 redovisar vilka språk det finns information på.

Tabell 2: 1177.se – skriftlig sjukvårdsrådgivning på andra språk än svenska

Språk		
Albanska	Nordkurdiska/kurmanji	Romska lovare
Arabiska	Nordsamiska	Somaliska
BKS*	Persiska	Spanska
Engelska	Polska	Sydkurdiska/sorani
Jiddisch**	Romani/resanderomska	Sydsamiska
Finska	Romska arli	Tigrinska
Franska	Romska kalderasch	Tornedalsfinska/meänkieli
Lulesamiska	Romska kale	Turkiska

*bosniska, kroatiska, serbiska

**hebreisk skrift och latinsk skrift

Planerade utvecklingsprojekt

I intervjun med en representant för 1177 Vårdguiden framkom att de vill skala upp tolktjänsterna så att flera landsting kan ansluta sig och fler tolkspråk kan erbjudas, men att det krävs, både en upprustning av de tekniska systemen och ekonomiska investeringar för att detta ska bli möjligt.

¹⁴ Sverige har fem erkända minoritetsspråk, men romani chib har också fem erkända dialekter och samiskan har tre erkända dialekter, därav översättningar till 11 minoritetsspråk.

Tolkspråken

I detta kapitel redovisas en sammanställning av vilka tolkspråk som efterfrågas och för vilka språk det råder brist på tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården. Uppgifterna är inhämtade både från landsting och regioner och tolkförmedlingar.

Inledningsvis ska konstateras att tolkbranschen är i konstant förändring, de språk som efterfrågas och i vilka landsting och regioner de efterfrågas växlar över tid och ibland mycket snabbt. Tolkförmedlingarna framhåller också att antalet språk som tolktjänster förmedlas inom har ökat stort under de senaste åren. Det har därmed blivit en alltmer komplex uppgift att förmedla språk-tolktjänster.

De mest efterfrågade tolkspråken för hälso- och sjukvården och tandvården

I Sverige talas minst 150 olika modersmål¹⁵. De största tolkförmedlingarna kan tillhandahålla tolktjänster i uppemot 200 olika språk och Socialstyrelsens kartläggning visar att vissa landsting och regioner under helåret 2015 har efterfrågat tolktjänster i upp till 100 olika språk. Vissa tolkspråk är dock vanligare än andra och det är viktigt att känna till vilka de är för att kunna planera och tillgodose aktuella och kommande behov av tolkar.

Alla landsting och regioner fick frågan vilka tio språk som varit mest beställda som tolkspråk under perioden oktober till december 2015. Socialstyrelsen har fått in statistik från 18 landsting och regioner¹⁶.

Tabell 3 visar de 27 mest efterfrågade tolkspråken enligt statistik lämnad av landsting och regioner. Sammanlagt har 27 olika språk förekommit som svar på frågan vilka som varit de tio mest beställda tolkspråken under perioden oktober till och med december 2015. Språken är i tabellen rangordnade efter hur många landsting och regioner som nämnt dem bland sina tio mest beställda tolkspråk.

¹⁵ Prop. 2008/09:153 Språk för alla – förslag till språklag.

¹⁶ Landstingens tillgång till statistik har sett olika ut vid tidpunkten för Socialstyrelsens kartläggning och de svar som kom in gällde i de flesta fall perioden oktober till december 2015, ett fåtal fall hela 2015 och i ett fall januari till februari 2016.

Tabell 3. De mest beställda tolkspråken för hälso- och sjukvården och tandvården under oktober till december 2015

Språk		
Arabiska (18)	Kurmanji/Nordkurdiska (8)	Franska (1)
Somaliska (18)	Turkiska (5)	Mongoliska (1)
Dari (18)	Spanska (5)	Pashto (1)
Tigrinja (16)	Amharinja (3)	Romani (1)
Persiska (16)	Finska (3)	Rumänska (1)
Ryska (14)	Polska (3)	Swahili (1)
Sorani/Sydkurdiska (13)	Badinani (1)	Tigre (1)
Albanska (13)	Bilen (1)	Tjetjenska (1)
Bosniska-kroatiska-serbiska (10)	Engelska (1)	Vietnamesiska (1)

Siffrorna inom parentes anger hur många landsting och regioner som nämnt språket

Tre språk utmärker sig: arabiska, somaliska och dari. Arabiska har varit det i särklass vanligaste tolkspråket. För många landsting har arabiska utgjort mer än hälften av alla tolkbeställningar under den efterfrågade perioden. Somaliska och dari har varit de näst vanligaste tolkspråken, omväxlande på tydlig andra eller tredje plats sett till antal och andel uppdrag i så gott som alla landsting och regioner. Efter dessa tre språk följer tigrinja, persiska, ryska och sorani/sydkurdiska och sedan kurmanji/nordkurdiska, turkiska och spanska.

Sex av landets större tolkförmedlingar¹⁷ har för kartläggningen fått besvara en enkät om vilka språk som varit de mest beställda tolkspråken per kvartal under 2015. En sammanvägning av den statistiken bekräftar landstingens och regionernas uppgifter. Arabiska var det mest beställda tolkspråket i början av 2015 och efterfrågan på arabiska tolktjänster har ökat under året. Somaliska var det näst vanligaste tolkspråket i början av året medan efterfrågan på dari har ökat successivt och mot slutet av 2015 blev dari det vanligaste språket. En övergripande skattning är att arabiska, somaliska, dari och tigrinja utgjorde närmare 80 procent av alla tolkbeställningar under de sista månaderna 2015.

Språk med brist på tolkar

För att identifiera de språk som har brist på tolkar har Socialstyrelsen frågat både landstingen och tolkförmedlingarna. Det är okänt hur många personer som är verksamma som tolkar inom respektive språk. De flesta verksamma tolkarna är övrig tolk (ÖT). Det finns uppgifter om antal auktoriserade tolkar, (AT) och sjukvårdsspecialiserade tolkar (ST) som inhämtats från Kammarkollegiet i mars 2016 (se även bilaga 6). Det är dock inte känt i vilken omfattning de auktoriserade tolkarna arbetar som tolk.

Arabiska

De arabiska tolkarna utgör en av största de tolkgrupperna med relativt många utbildade och auktoriserade tolkar, 139 AT, varav 19 ST. Sverige har under flera decennier haft invånare med arabiska som modersmål och det har därför

¹⁷ Semantix, Språkservice, Tolkförmedlingen Väst, Transvoice, Västmanlands Tolkservice och Örebro tolk- och översättarservice

även tidigare funnits ett behov av att utbilda arabiskspråkiga tolkar. Trots detta har tolkförmedlingarna i nuläget ofta svårt att tillsätta uppdrag i arabiska. Efterfrågan har vuxit mycket snabbt under 2015 och fortsätter att göra det under 2016 och efterfrågan överstiger utbudet.

Inom arabiska finns också stora dialektala skillnader (till exempel mellan den arabiska som talas i Nordafrika och den som talas i Mellanöstern). De arabiska tolkarna och de arabisktalande patienterna är därför inte en homogen grupp och förstår inte alltid varandra utan problem. Språket behandlas som "ett språk" i samband med beställning av tolktjänster, men en beställning behöver ofta kompletteras med en anvisning om varifrån patienten som behöver tolk kommer.

Vad gäller arabiska tolkar bedöms möjligheterna till att rekrytera och utbilda nya tolkar som relativt goda samtidigt som tolkförmedlingarna menar att den upplevda bristen på arabiskspråkiga tolkar beror på dålig matchning och schemaläggning.

Dari och persiska

Dari är ett av språken som talas i Afghanistan och det näst vanligaste tolkspråket i Sverige i början av 2016. Det är ett språk för vilket det relativt nyligen har uppstått ett stort behov av tolkar. Efterfrågan har särskilt ökat under hösten 2015 och fortsätter att öka under 2016. I mars 2016 fanns det 6 AT, men inga ST.

När det inte går att finna en tolk i dari, måste man ibland istället anlita en tolk i persiska som i bästa fall har dari som sitt andraspråk. Persiska och dari är närbesläktade språk, men det betyder inte att den som tolkar i persiska alltid förstår dari fullt ut, eller att patienten eller klienten förstår den persiska som tolken talar. Persiska tolkar verkar det också råda brist på. I mars 2016 fanns det 63 AT och 9 ST i persiska.

Somaliska

Somaliska, som i början av 2016 var det tredje mest efterfrågade tolkspråket, är också ett bristspråk och efterfrågan på tolkar ökar. I mars 2016 fanns det 10 AT och inga ST.

Det råder särskilda utmaningar för somaliska som tolkspråk eftersom det är svårt att rekrytera tolkar. Jämfört med andra språkgrupper är utbildningsnivån bland nyanlända somalisktalande generellt sett lägre, eftersom möjligheterna till formell utbildning i Somalia under decennier har varit begränsade. Personer som har vuxit upp i Sverige med somaliska föräldrar har goda kunskaper i svenska och kan det svenska samhället, men saknar kunskaper i den somaliska som talas i myndighets- eller sjukvårdssammanhang och som en tolk behöver ha.

Tigrinja

Tigrinja, språket som företrädesvis talas i Eritrea och delar av Etiopien och som var det fjärde största tolkspråket under 2016 års början, är också ett bristspråk. I mars 2016 fanns det 3 AT och ingen ST.

Vad gäller tigrinja så beskriver tolkförmedlingarna att de såg ett ökande behov under 1990-talet, då det utbildades och rekryterades tolkar för att möta

behoven. När efterfrågan på tolkar i tigrinja sedan avtog, försvann tolkarna in i andra yrkesverksamheter. För fem, sex år sedan uppstod det återigen ett behov av tigrinska tolkar. Behovet kom plötsligt och överraskande för många och då var det svårt att få de tidigare utbildade tolkarna tillbaka till tolkyrket.

Regionala skillnader i Sverige

Socialstyrelsens kartläggning har visat att det finns regionala skillnader vad gäller brist inom tolkspråk. Några landsting upplever att det råder brist på tolkar i så gott som alla språk.

Det finns underskott på tolkar även i andra språk än de som listats ovan. Varierande över tid kan det i vissa landsting och regioner till exempel råda brist inom mindre tolkspråk som till exempel albanska, pashto, mongoliska, ukrainska, urdu eller nepalesiska. Det kan också uppstå brist på tolkar inom de mycket ovanliga tolkspråken för vilka det kanske bara finns en enda yrkesverksam tolk i hela landet.

Möjligheterna till utbildning och auktorisation varierar

Det finns inte samma möjlighet till utbildning och auktorisation för alla de språk som efterfrågas som tolkspråk. Möjligheterna till utbildning är beroende av tillgången till lärare och utbildningsanordnare med tillräckligt elevunderlag för sina kurser. För språk som inte har talats så länge i Sverige, som till exempel dari, somaliska och tigrinja är tillgången till språk- och tolklärare mindre. Möjligheten till auktorisation är beroende av tillgången till språkbedömare som kan examinera tolkar.

Av de 27 språk som landstingen och regionerna listat som sina vanligaste tolkspråk saknas det möjlighet till auktorisation i åtta: amarinja, badinani, bilen, mongoliska, pashto, romani chib¹⁸, tigre och tjetjenska.

¹⁸ Romani chib är ett av Sveriges fem erkända minoritetsspråk.

Andra språkstöd än tolk

I detta kapitel redovisas exempel på andra former av språkstöd än tolk som används i hälso- och sjukvården och tandvården, såväl i organiserad form som spontant. Landstingen och regionerna har under kartläggningen beskrivit att hälso- och sjukvårdens och tandvårdens personal ofta måste försöka kommunicera med alla de medel som står till buds.

Språkkunnig sjukvårdspersonal

Närmare hälften av alla landsting och regioner har tagit fram modeller eller planerar projekt för att använda den egna personalen som språkstöd. För landstingen handlar detta om att skapa reservsystem och stödfunktioner att använda vid de tillfällen då förmedlingen av tolktjänster inte fungerar, eller i situationer som de upphandlade tolktjänstavtalen inte rymmer tillfredsställande lösningar för. Inget landsting har beskrivit de här projekten som ett alternativ till att använda tolkar för kommunikationen. Konkreta exempel på detta beskrivs i redovisningen av situationen i varje landsting i bilaga 4. Här följer en sammanfattning:

- Fem landsting och regioner har berättat om projekt för att ta tillvara språkkompetens som redan finns bland den egna personalen. Oftast görs det först en kartläggning av vilka språkkompetenser som finns och utifrån vad kartläggningen visar och vad de berörda personerna önskar och förmår kan man planera och schemalägga dessa personers arbetstid så att det lämnas utrymme för dem att agera språkstöd eller ha beredskap att hjälpa till i akuta situationer eller till exempel när en beställd tolk uteblir.
- En modell är att planera vårdtillfällen utifrån patienters språktillhörighet och matcha patienter med hälso- och sjukvårdspersonal som har samma språkkompetens. Till exempel har asyl- och migranthälsomottagningarna i några landsting organiserat hälsoundersökningar för arabisktalande patienter hos arabisktalande läkare och sjuksköterskor. Landstingen berättar dock att denna matchningsmodell är svår att tillämpa i den ordinära öppenvården eftersom det inte är möjligt att förutse när en patient med en viss språktillhörighet kommer att behöva söka vård. För den akuta sjukvården är modellen inte möjlig att tillämpa.
- En annan modell för hur man kan använda språkkunnig personal är att medvetet rekrytera sjukvårdspersonal med en särskild språkkompetens för att dessa ska kunna fungera både i sin sjukvårdsfunktion och som språkstöd i verksamheterna. Detta förekommer på flera öppenvårdsmottagningar i landet, till exempel i primärvården och på de särskilda asyl- och migranthälsomottagningar som många landsting har inrättat. Det kan bland annat handla om att man rekryterar språkkunniga undersköterskor som bemannar receptionen på en mottagning och hjälper till med att ge inform-

ation, boka tider och fastställa om en tolk behövs för det bokade mötet på mottagningen.

- Ytterligare en modell är de landsting som anordnar praktikplatser och liknande för personer med hälso- och sjukvårdslegitimation från ett land utanför EU eller ESS och som ännu inte har fått sin examen validerad av Socialstyrelsen. Det finns exempel på tandläkare som arbetar eller praktiserar som tandvårdsbiträde och läkare som arbetar eller praktiserar som läkarassistent. Dessa insatser är i första hand ett led i processen för att validera dessa personers utländska legitimationer och en satsning för att skapa framtida rekryteringsmöjligheter, men landsting och regioner har i kartläggningen även beskrivit dessa personer som viktiga språkstödsfunktioner när hälso- och sjukvården och tandvården möter patienter som inte talar svenska.

Tolkkarta och kommunikation med bildstöd

SKL har på sin webbplats publicerat två kommunikationsstöd som landsting och kommuner kan använda. Det ena stödet är en *tolkspråkskarta* som Stockholms läns landsting har tagit fram. Tolkspråkskartan är ett dokument där 29 olika språk, inklusive svenska, är utskrivna med sina respektive alfabet och skrivtecken. Vid varje språk står även språkets svenska namn. Den vårdsökande kan enkelt, genom att peka på kartan, berätta vilket språk som han eller hon talar och vårdpersonalen kan sedan boka en tolk med rätt språkkompetens. Kartan används främst i de fall då en patient som inte talar svenska söker sig till vården utan att en tolk har bokats.

Det andra exemplet på stödmaterial på SKL:s webbplats är ett bildbaserat kommunikationsstöd som är framtaget genom Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg¹⁹ för kommunikation när de som samtalar inte har ett gemensamt språk. [16]

Socialstyrelsens kartläggning har inte undersökt i vilken utsträckning dessa kommunikationsstöd används men två landsting eller regioner har berättat att materialen används hos dem.

Anhöriga som tolkar

Socialstyrelsens kartläggning har visat att det finns en medvetenhet inom hälso- och sjukvården om att det sällan är lämpligt att anhöriga tolkar åt sina närstående, men i vissa fall är det den enda möjligheten att kommunicera och gå inte att undvika.

När anhöriga tolkar minskar förutsättningarna att uppfylla *god tolksed* [15] och det är framförallt patientsäkerheten som riskeras:

- Den anhörige är emotionellt engagerad i patienten och det medför en risk att inte allt i samtalet översätts: antingen därför att patienten kan vilja undvika att den anhörige får viss information eller för att den anhörige som

¹⁹ Kommunikationsstödet är framtaget av DART, ett kommunikations- och dataresurscenter som tillhör Område 1 (Neurologi, Psykiatri och Habilitering) på Sahlgrenska Universitetssjukhuset i Göteborg. Med medel från Arvsfonden drivs projektet KomHIT – kommunikationsstödjande insatser inom barnsjukvård.

tolkar vill avskärma patienten från information i samtalet för att ”skydda” patienten från obehaglig information.

- Den anhöriges språkkunskaper är inte beprövade och inte heller kunskaperna om medicinsk terminologi eller förståelsen av det västerländska skolmedicinska tänkandet. [17]

Kommunikation via ett tredje språk

Det går inte att säga hur vanligt det är att patienter och sjukvårdspersonal kommunicerar på ett ”tredje språk”, som till exempel engelska eller franska, men av Socialstyrelsens kartläggning har framkommit att det förekommer ofta. Detta kan fungera som ett mycket bra alternativt sätt att kommunicera på när det inte finns möjlighet till språktolk. Fördelen jämfört med att samtalet tolkas av en tolk eller en anhörig, är att det är en direkt kommunikation utan mellanled. Risken är att patienten eller sjukvårdspersonalen överskattar sina språkkunskaper eftersom det ”tredje språket” inte är modersmål varken för patienten eller för vårdpersonalen och det inte är lika lätt att uttrycka sig om sina symptom eller i sin profession.

Socialstyrelsens kommentarer

Denna kartläggning av hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tillgång till tolkar är det första uppdrag om tolkar och annat språkstöd som Socialstyrelsen någonsin har genomfört. Det har inte ingått i uppdraget för kartläggningen att föreslå möjliga lösningar för de problem som brist på tolkar riskerar att skapa för hälso- och sjukvården och tandvården. Dock avser myndigheten att fördjupa analyserna om konsekvenserna av brist på tolkar inom ramen för det parallella regeringsuppdraget *att göra en analys av hälso- och sjukvården och tandvården till asylsökande och nyanlända* som ska slutrapporteras till regeringen den 30 september 2016.

Tolkar spelar en nyckelroll i mötet mellan patienter och vårdpersonal som inte talar samma språk. Tolkarna är även en förutsättning för integration för många nyanlända i Sverige som inte kan tillgodogöra sig information på något annat språk än sitt modersmål. För hälso- och sjukvårdens och tandvårdens diagnoser och behandlingar behövs kvalificerade tolkar. Därtill behövs andra former av språkstöd, inte minst skriftlig information som hälso- och sjukvårdens och tandvårdens personal kan hänvisa till när en tolk inte finns tillgänglig.

Konsekvenser för patientsäkerheten och verksamheterna

Socialstyrelsens kartläggning har visat att det råder brist på tolkar i de språk som efterfrågas mest och att de kvalificerade tolkarna väljer bort hälso- och sjukvårdens uppdrag. När ett behov av tolk inte kan tillgodoses eller fördröjs riskerar detta att leda till allvarliga konsekvenser för både patientsäkerheten för hälso- och sjukvårdens och tandvårdens verksamheter. Dålig kvalitet i tolkningen, att en tolk uteblir, eller att ett vårdtillfälle måste senareläggas för att det inte går att få en tolk akut riskerar att leda till felbehandling eller utebliven diagnostisering och behandling. För hälso- och sjukvårdens och tandvårdens verksamheter leder problem med tolkningen till ökade kostnader och ineffektivt utnyttjande av resurser.

Kartläggningen visar också att landstingen och regionerna har olika förutsättningar för att möta behovet av tolktjänster. Framförallt spelar de geografiska faktorerna in, exempelvis har de centralt belägna landstingen och regionerna större möjligheter att ha tolkar på plats. Detta har betydelse för möjligheterna att kunna tillhandahålla en jämlik vård och vård på lika villkor.

Omtag behövs

Mot bakgrund av att behovet av språktolkar i samhället har ökat kraftigt under 2015 och fortsätter att göra det även under 2016, visar Socialstyrelsens kartläggning på de utmaningar som står i vägen för en fungerande försörjning av språktolkar för hälso- och sjukvården och tandvården. Den visar också exempel på andra former av språkstöd än tolk som landstingen och regionerna tillämpar för att möta behoven av språkstöd i möten med patienter och deras anhöriga som ännu inte talar svenska.

Socialstyrelsen har i kartläggningen identifierat några områden där det skulle behövas omtag för att lösa tolkbristen i allmänhet och bristen på tolkar för hälso- och sjukvården i synnerhet.

Det behövs en tydlig definition av vem som kan kalla sig tolk. Den första utmaningen man stöter på vid en undersökning av tillgången till språktolkar i Sverige är att identifiera vem som kan kalla sig tolk. Tolk är inte en skyddad yrkestitel i Sverige och merparten av dem som arbetar som tolk står inte under någon som helst tillsyn eller kontroll. Endast de tolkar som har auktoriserats av Kammarkollegiet står under tillsyn. De personer som arbetar som tolk kan ha mycket varierande utbildning och erfarenhet och kvaliteten i tolkningen varierar därefter. Så gott som alla aktörer inom kontakttolkning (tolkanvändare, tolkförmedlingar, tolkutbildare och berörda myndigheter) har under arbetet med kartläggningen uttryckt att det skulle behövas en tydlig och enhetlig klassificering av dem som arbetar som tolk, inte minst för att den som bokar en tolk enkelt ska kunna förstå vilken kompetens tolken har.

Den befintliga tolkresursen behöver vårdas och användas mer effektivt

Tolkbranschen är överlag en oreglerad bransch. De allra flesta yrkesverksamma tolkarna arbetar på uppdragsbasis utan anställning och har andra arbeten parallellt med tolkuppgiften. Såväl tolkförmedlingar som representanter för landsting och regioner har i kartläggningen uttryckt att ”tolkresursen behöver vårdas” så att de som idag arbetar som tolk vill stanna kvar i yrket och känner sig motiverade att utbilda sig och utöka sina kompetenser. Detta är också viktigt för att öka tolkyrkets status och kunna rekrytera fler personer till en bransch med stora underskott och där det nuvarande utbudet av kvalificerade tolkar med allmän auktorisation eller specialistauktorisering i hälso- och sjukvårdstolkning är otillräckligt. Socialstyrelsens kartläggning har visat att auktorisation av Kammarkollegiet i nuläget inte är möjlig för alla de språk som efterfrågas som tolkspråk.

Socialstyrelsens kartläggning bekräftar bilden av att de utbildningar som finns för språktolkar inte är tillräckliga för att tillgodose samhällets behov av kvalificerade tolkar. Flera aktörer har under arbetet med kartläggningen påpekat att det behövs en mer effektiv och modern modell för tolkutbildning som tar bättre hänsyn till vilka språk och vilka kompetenser som tolkanvändarna efterfrågar. Till exempel skriver Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) att modellen för utbildning av tolkar är föråldrad och ineffektiv och att det skulle behövas en ny nationell strategi för tolkutbildningar [11].

Tolkförmedlingarna har uppmärksammat att det generellt behövs en högre grad av beställarkompetens hos tolkanvändarna. För att undvika att de mest komplicerade uppdragen utförs av de minst kvalificerade tolkarna behövs en bättre matchning av tolkar och uppdrag. En sådan matchning skulle kräva att det finns en tydlig klassificering av tolkar. En annan faktor som skulle förbättra utnyttjandet av den befintliga tolkresursen är att tolkanvändare använder tolkarna mer jämnt fördelat under dagen och inte enbart mellan kl. 10.00 och 15.00, som enligt tolkförmedlingarna ofta är fallet.

Hälso- och sjukvården och tandvården
behöver bli mer attraktiv som tolkanvändare

Landstingen och regionerna har uppenbara konkurrensnackdelar på tolkmarknaden som den ser ut idag. Hälso- och sjukvården och tandvården erbjuder i de flesta landsting och regioner lägre arvodesnivåer än andra tolkanvändare inom offentlig sektor. Dessutom är tolkuppdragen inom hälso- och sjukvården ofta korta och geografiskt spridda, vilket för tolken innebär spilltid mellan uppdragen som det i de flesta fall inte utgår ersättning för. Dessa faktorer gör att tolkar ofta väljer bort uppdrag för hälso- och sjukvården och tandvården till förmån för andra tolkanvändare.

Socialstyrelsens kartläggning indikerar att de upphandlingsförfaranden som flera landsting och regioner tillämpar ser till prisbilden mer än kvaliteten. Det är olyckligt eftersom det kan få till följd att de mest komplicerade uppdragen utförs av de minst kvalificerade tolkarna. Därtill medför ett dåligt fungerande system av tolktjänster ekonomiska konsekvenser. Dessa konsekvenser har hittills varken utretts eller analyserats men några landsting och regioner har antytt att kostnaderna förmodligen är omfattande.

I arbetet med kartläggningen har Socialstyrelsen uppmärksammat några regionala och lokala tolkförmedlingar som verkar ha lyckats bättre än andra tolkförmedlingar att knyta tolkar till sig och bevara dem i sina verksamheter. För dem har det varit en fråga om att utveckla en kontinuitet i det lokala arbetet och bygga en dialog mellan tolkanvändare och tolkar.

Hälso- och sjukvården och tandvården skulle vara mer effektiv om det fanns samordning av tolkfrågor

Hälso- och sjukvården och tandvården saknar samordning i frågor som rör språktolkning. Det saknas gemensamma strukturer för tolkbeställningar och det saknas talespersoner för hälso- och sjukvården och tandvården när andra aktörer och tolkanvändare diskuterar utveckling av tolktjänster och tolkutbildning. Flera aktörer, framförallt landsting och regioner, men även tolkförmedlingarna har i kartläggningen lyft fram att det skulle behövas ett enhetligt grepp för hälso- och sjukvården och tandvården på ett nationellt plan vad gäller till exempel upphandlingsförfarande och arvodesnivåer.

Det saknas även tillförlitlig statistik om tolkanvändning och avvikelser vid tolkanvändning. Den förmodade underrapporteringen av avvikelser vad gäller tolktjänster som landsting och regioner har beskrivit i kartläggningen kan ge negativa effekter för tolkbranschen i sin helhet. Om felaktigheter i tolktjänsterna inte blir kända för dem som förmedlar eller utför tolktjänster blir det svårare att förbättra tjänsterna eller så fördröjs möjligheterna till förbättring.

Andra former av språkstöd behövs som ett komplement

Under arbetet med kartläggningen har Socialstyrelsen sett att fler och fler landsting planerar om i sina verksamheter för att bättre kunna möta behoven hos patienter som inte talar svenska och även underlätta flödet i verksamheterna. Det finns exempel på landsting och regioner som har kartlagt språkunskaper hos sin personal för att kunna använda de kompetenserna och andra exempel på medveten rekrytering av personal med kunskaper i de mest efterfrågade tolkspråken. Dessa språkstöd kan aldrig ersätta kontakttolkarna i

hälso- och sjukvården och tandvården, men de avlastar verksamheter som ibland hamnar under stor press av att inte kunna kommunicera med sina patienter och stärker förtroendet hos de berörda patienterna och ökar deras möjlighet till integration.

Socialstyrelsen ser ett behov av att samordna och stödja framtagandet av mer skriftlig information till patienter på andra språk än svenska. Dels behöver den befintliga informationen utvidgas och dels behöver antalet språk som informationen ges på utökas. Till exempel har 1177 Vårdguiden påbörjat en god ansats på 1177.se att tillhandahålla viss hälso- och sjukvårdsinformation på andra språk än svenska. Den information som finns där är dock framtagen inom ramen för olika projekt, varför omfattningen och urvalet av den skriftliga information som finns varierar mellan de olika språken.

Tolksituationen fortsätter att ställa krav

Socialstyrelsens kartläggning bekräftar resultat av tidigare studier och visar att det råder brist på kontakttolkar i de mest efterfrågade tolkspråken i allmänhet och brist på kvalificerade tolkar som hälso- och sjukvården och tandvården kan anlita i synnerhet. Under arbetet med kartläggningen har det kommit signaler om att situationen gradvis förvärras och detta kommer fortsättningsvis att ställa högre krav på hälso- och sjukvårdens och tandvårdens verksamheter för att säkerställa patientsäkerheten för patienter med annat modersmål än svenska.

Referenser

1. Översyn kontakttolk slutrapport. Myndigheten för yrkeshögskolan; 2015
<https://www.myh.se/Global/Blitolk/Regeringsuppdrag-RAPPORT-2015.pdf>
2. Bedömning av läget inom hälso- och sjukvården i landet. SoS lägesrapport till MSB mars 2016 Socialstyrelsen. Stockholm; 2016.
3. En tolkningsfråga. Om auktorisation och åtgärder för fler och bättre tolkar. Statskontoret; 2012:2
<http://www.statskontoret.se/publicerat/publikationer/2012/en-tolkningsfraga.-om-auktorisat-ion-och-atgarder-for-fler-och-battre-tolkar>
4. Behov av regelförändringar med anledning av flyktingsituationen, SKL, SKL:s webbplats:
<http://skl.se/download/18.538719a2153858aa29147123/1459234696882/2016-03-22-Behov-av-regelforandringar-med-anledning-av-flyktingsituationen-SKL.pdf>
5. Den nya migrationsprocessen. SOU 2009:56
6. Förbättrad tolkservice Språktest, nationellt register, statistik. Ds 2006:24
7. Tolkutbildning, nya former för nya krav. SOU 2005:37
8. Tolkförmedling – kvalitet, registrering och tillsyn. SOU 2004:15
9. Fioretos I., Gustafsson K., Norström E. Tolkade möten. Lund: Studentlitteratur, 2014
10. Kammarkollegiets nationella tolkregister, Kammarkollegiets webbplats:
<http://www.kammarkollegiet.se/interpreter/sv/search>
11. Almqvist, Ingrid. Tolkutbildning i Sverige, ett kritiskt vägval. Stockholm: Stockholms universitet, 2016
12. God tolkservicesed. Tolkservicerådets webbplats:
<http://www.tolkserviceradet.se/index.php?page=god-tolkservicesed>
13. Om auktorisation av tolkar. Kammarkollegiets webbplats 2016-03-29:
<http://www.kammarkollegiet.se/tolkar-och-vers-ttare/om-auktorisat-ion-tolkar-och-vers-ttare-f-r-r-ttss-kerhet>
14. Kammarkollegiets tolkregister. Kammarkollegiets webbplats 2016-03-29:
<http://www.kammarkollegiet.se/nyheter/kammarkollegiet-lanserar-nytt-tolkregister>

15. God tolksed. Kammarkollegiets webbplats 2016-03-29:
<http://www.kammarkollegiet.se/sites/default/files/God%20tolksed.pdf>
16. Språkstöd på SKL:s webbplats 2016-04-05:
<http://skl.se/integrationsocialomsorg/asylochflyktingmottagandeintegration/i-debankforintegrationsarbetet/halsa/integrationshalsa/samtalshjalpoversprakgranser.7537.html>
17. Om Kommunikation med eller utan tolk, Vårdhandboken.se 2016-04-05:
<http://www.vardhandboken.se/Texter/Bemotande-i-var-d-och-omsorg-transkulturellt-perspektiv/Kommunikation-med-eller-utan-tolk/>
18. Region Örebro län. Plan för hur Region Örebro län ska hantera flyktingsituationen 2016.

Bilaga 1. Frågor vid hearing med tre tolkförmedlingar 2016-01-27

**Inbjudan till hearing om tillgång till tolkar
hos Socialstyrelsen, Rålambsvägen 3, Stockholm
onsdagen den 27 januari 2016, kl 13:00–15:00**

Med anledning av Socialstyrelsens regeringsuppdrag att kartlägga tillgången på tolkar inom hälso- och sjukvården och tandvården, vill vi bjuda in landets tre största tolkförmedlingar, Semantix, Språkservice och Transvoice, till en hearing för att på ett effektivt sätt få en översiktsbild över situationen med tolkar i landet, främst vad gäller hälso- och sjukvården och tandvården. Kartläggningen ska redovisas för regeringen redan den 30 april 2016. På grund av den korta tidsramen kommer kartläggningen att fokusera på de mest efterfrågade språken och de språk där det råder brist på tolkar, eller förväntas bli brist. Under hearingen skulle vi därför vilja lyssna till era erfarenheter kring följande frågor:

1. De mest efterfrågade tolkspråken och de tolkspråk där det är svårast att möta efterfrågan.

- a) Vilka är de?
- b) Hur har efterfrågan förändrats under hösten 2015?
- c) Hur klarar ni som tolkförmedlingar av att möta efterfrågan (framförallt vad gäller beställningar från hälso- och sjukvården)?
- d) För vilka språk är det svårast att möta efterfrågan?

2. Tolkarnas utbildningsnivå och utbildningsmöjligheter

- a) Hur ser fördelningen mellan utbildade tolkar och ej utbildade tolkar ut inom de mest efterfrågade tolkspråken respektive för de tolkspråk där det är svårt att möta efterfrågan?
- b) Erbjuder ni introduktionsutbildning för tolkar som inte har genomgått grundutbildning eller är auktoriserade?
- c) Hur ser ni som tolkförmedlare på det befintliga utbudet av tolkutbildningar och utbildningstillfällen? (Eventuellt är detta en för stor fråga att hinna diskutera under de två timmar som avsatts för hearingen, men vi behöver ändå ha frågan med oss.)

3. Platstolkning kontra distanstolkning

- a) Vad gäller tolkuppdrag för landstingen, går det att uppskatta hur stor andel som utförs med en tolk på plats respektive tolkning på distans (telefon eller videolänk)?
- b) Hur ser behoven ut för hälso- och sjukvården? Finns det ett större behov av tolkar på plats? Skiljer sig landstingens beställningar från andra beställningar gällande kontakttolkning.

1. Rekrytering av tolkar

- a) Hur arbetar ni med att rekrytera nya tolkar till era förmedlingar?
- b) Hur ser rekryteringsläget ut för de ovan nämnda språken?

2. Övriga frågor som borde ingå i kartläggningen

- a) Vilka andra frågor vill ni lyfta? Vilka andra frågor kan vara relevanta för en kartläggning av tolksituationen i Sverige?
- b) Språkdialekter?
- c) Arvodesnivåer?

Utöver hearingen med tolkförmedlingar kommer vi även att intervjua representanter för alla landsting, utbildningsorganisationer, Kammarkollegiet med flera. Vi samverkar även med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i uppdraget.

Bilaga 2. Intervjufrågor till landsting och regioner

Intervjuundersökning om hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tillgång till tolkar

Socialstyrelsen ska på uppdrag av regeringen kartlägga tillgången till tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården. Som en del av det uppdraget vill vi intervjua representanter för samtliga landsting och regioner per telefon. Vår kartläggning ska belysa situationen inom respektive landsting och på nationell nivå och de svar vi får in kommer därför att redovisas både per landsting eller region och på aggregerad nivå. Deltagandet i undersökningen är frivilligt men alla svar behövs för att resultatet ska bli så täckande och användbart som möjligt.

Utöver intervjuer med representanter för landsting och regioner kommer Socialstyrelsen att intervjua tolkförmedlingar, organisationer som anordnar utbildningar, Myndigheten för yrkeshögskolan, Kammarkollegiet med flera. Projektledare Susanna Dellans kommer att kontakta dig för att boka en tid för intervju, eller stämma av om ditt landsting eller region föredrar att besvara frågorna skriftligen. Nedan finner du de frågor vi kommer att ställa under intervjun, så att du har möjlighet att förbereda dig. Frågorna har tagits fram i samråd med SKL enligt SFS (1982:668).

1. Tolkspråk

- a) Vilka var de tio mest beställda tolkspråken inom landstingets eller regionens verksamhet under perioden oktober till och med december 2015? (Rangordna så att det mest beställda språket kommer först.) Preciser om uppgifterna anger data för hälso- och sjukvården och tandvården i sin helhet eller för delar av dessa verksamhetsområden.
- b) Finns det i ditt landsting/region statistik om avvikelser* vid tolkbeställning under perioden oktober till och med december 2015? Om ja, vilka typer av avvikelser har förekommit? Hur förhåller sig antalet avvikelser till det totala antalet tolkbeställningar? Hur fördelar sig dessa per respektive språk?

**Med avvikelse avses här till exempel att tolkförmedlingen inte har kunnat tillhandahålla en tolk vid önskad tidpunkt, att tolkförmedlingen inte har kunnat tillhandahålla en tolk med önskad kompetensnivå, att en bokad tolk uteblivit eller att tolken har infunnit sig men inte har haft tillräckliga kunskaper i det språk, eller dialekt av språk som behövts*

- c) Är det svårt att få tolk till vissa språk? Om ja, vilka?
- d) Övriga kommentarer rörande tolkspråk?

2. Upphandling och organisation av tolktjänster

- a) Hur upphandlar och beställer/avropar hälso- och sjukvården och tandvården ditt landsting/region tolk, har landstinget/regionen en egen tolkförmedling eller upphandlar ni tolktjänster?
- b) Använder hälso- och sjukvården respektive tandvården samma upphandlings- och beställningsförfarande av tolk? Om inte, beskriv kortfattat hur det skiljer sig åt.
- c) Om ni upphandlar tolktjänster, ange med namn vilka tolkförmedlingar ni har gällande avtal med.
- d) Har ni egna anställda tolkar? Om ja, i vilka språk?
- e) Övriga kommentarer rörande upphandling och organisation av tolktjänster?

3. Beställning eller avrop av tolktjänster

- a) Vem specificerar beställningen/avropet av tolk till exempel vad gäller önskemål om eller krav på tolkens utbildning och kompetens? (Är det till exempel tolkanvändaren själv eller någon central funktion inom landstinget/regionen?)
- b) Vem specificerar vid beställningen/avropet hur tolkningen ska genomföras (på plats eller på distans)? (Är det till exempel tolkanvändaren själv eller någon central funktion inom landstinget/regionen?)
- c) Finns det statistik eller uppskattningar av hur stor andel av tolkförmedlade vårdtillfällen som genomförs med tolk på plats respektive med tolk på distans (till exempel över telefon)?
- d) Vilka faktorer är det som i första hand avgör om det ska vara en tolk på plats eller på distans (t ex telefontolk)? Är det till exempel kostnadsfrågan som styr, tolkförmedlingarnas förmåga att tillhandahålla tolkar på plats, eller andra faktorer?
- e) Finns det hos tolkanvändare i ditt landsting/region tillgång till väl fungerande utrustning för distanstolkning?
- f) Övriga kommentarer rörande beställning/avrop av tolktjänster?

4. Användning av språkkunnig personal inom hälso- och sjukvården och tandvården

- a) Beskriv om och i så fall hur den egna personalens språkkompetens (i andra språk än svenska) används i organisation av hälso- och sjukvård och tandvård för asylsökande och nyanlända som behöver tolk.
- b) Övriga kommentarer rörande användning av språkkunnig personal?

5. Övriga frågor som borde ingå i kartläggningen

Finns det andra frågor som du anser vara relevanta för Socialstyrelsens uppdrag att kartlägga tillgången till tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården i Sverige?

Bilaga 3. Enkät om uppdragstatistik till sex tolkförmedlingar 2016-03-14

Förfrågan om statistikuppgifter från tolkförmedlingar

Med anledning av Socialstyrelsens regeringsuppdrag att kartlägga tillgången till tolkar för hälso- och sjukvården och tandvården, önskar vi nu svar på nedanstående frågor.

1. Vilka har varit de tio mest beställda tolkspråken under 2015 i rangordning, flest beställningar i antal överst.
 - a) Redovisat för 2015 totalt sett
 - b) redovisat för varje kvartal under 2015 separat
 - c) sammantaget för januari-februari 2016 (om det finns statistik att tillgå redan nu)
2. Finns det skillnader i vilka tolkspråk som beställs för hälso- och sjukvården (inklusive tandvården) jämfört med andra samhällseliga välfärdsaktörer (myndigheter och kommuner)?
3. Ungefär hur stor andel av alla beställda språktolkuppdrag förmedlar ni till hälso- och sjukvården (inklusive tandvården)? (Det vill säga, hur stor andel utgör hälso- och sjukvårdstolkning av den totala mängden språktolkbeställningar?)
4. För vilka fem språk är det för närvarande (i februari 2016) svårast att möta efterfrågan? Går det att säga något om regionala skillnader vad gäller svårigheter att tillsätta vissa språk/skillnader i efterfrågan?
5. Hur stor andel av alla uppdragsförfrågning klarade ni av att tillsätta (i februari 2016)? Är det skillnad nu, jämfört med hur det var i början av 2014 och början av 2015?
6. Distanstolkning och tolkning på plats
 - a) Hur stor andel av den totala mängden språktolkbeställningar fördelningen ut mellan distans- respektive platstolkning generellt för alla sorters tolkbeställningar?
 - b) Hur stor andel av tolkuppdragen för hälso- och sjukvården (inklusive tandvården) utförs på plats respektive på distans (t ex telefon).
7. Går det att uppskatta ungefär hur vanligt det är att ni måste erbjuda en distanstolk när en platstolk efterfrågas?
8. Övriga kommentarer.

Bilaga 4. Läget i landstingen

Denna bilaga sammanfattar det aktuella läget i mars 2016 i vart och ett av landstingen och regionerna. Uppgifternas art och detaljnivå skiljer sig åt i Socialstyrelsens redovisning beroende på vem i respektive landsting som har intervjuats. Alla landsting och regioner har ombetts besvara samma frågor (se bilaga 1) och har själva utsett vilken eller vilka funktioner som ska besvara frågorna. Ibland har det varit landstingets eller regionens samordnare för asyl- och flyktinghälsa, ibland ansvarig verksamhetschef för en asyl- och flyktinghälsomottagning, ibland har det varit samordnaren för tandvårdsfrågor, men oftast en person med ansvar för upphandling av tolktjänster. Vissa landsting har besvarat intervjufrågorna skriftligt och Socialstyrelsen har i de fallen haft varierande möjligheter att ställa följdfrågor.

Landstinget Blekinge

Behovet av tolktjänster beskrivs ha ökat stort under 2015. Landstinget har ett ramavtal för språktolktjänster med två rangordnade tolkförmedlingar.

I januari 2016 startades ett projekt som syftar till att använda den språkkompetens som finns bland hälso- och sjukvårdspersonal som ett komplement till de tolktjänster som upphandlats och som en reservkraft när de upphandlade tolkförmedlingarna inte förmår leverera. Meningen är att det ska finnas en beredskapslista med information om när språkkunnig personal finns tillgänglig för att förmedla språkstöd (när de är i tjänst och när de är tillgängliga för att ge språkstöd utanför arbetstid). Projektet har i sin första fas koncentrerats till sjukhusvården och primärvårdens verksamheter. Den personal som finns med på beredskapslistan (ett tjugotal personer) har genomgått en kortare introduktionsutbildning för att lära sig mer om tolkning. Projektet ska utvärderas i maj 2016.

I landstinget Blekinge sker den mesta tolkningen på distans och uteslutande över telefon.

Landstinget Dalarna

Landstinget Dalarna har tillsammans med Borlänge kommun bildat en gemensam nämnd för att i egen regi bedriva tolkförmedlingsverksamhet – Borlänge tolkförmedling.

I Landstinget Dalarna rapporterar såväl tandvården som hälso- och sjukvården att tolktjänsterna fungerar relativt väl för de planerade vårdtillfällena om bokningen av tolk görs i förväg och vårdgivaren kan vara flexibel. För akuta vårdinsatser kan det vara svårare att få en tolk, vilket innebär stora utmaningar för vårdpersonalen. Tandvårdspersonal vittnar om att de ibland måste använda både SKL:s bildstöd för kommunikation och Google translate i kommunikationen med akutpatienter. Den akuta vården, menar tandvårdspersonalen, skulle behöva andra former av avropsmöjligheter för tolktjänster, kanske en form av snabb-tolktjänst från ett call-center.

I landstinget finns flera exempel på hur man kan använda språkkunnig personal i mottagandet av patienter som inte talar svenska. Exempelvis har

asyl- och migranthälsan medvetet rekryterat undersköterskor med språkkompetens i språk som det brukar vara svårt att få tolktjänster för. Undersköterskorna ska inte i första hand tolka, utan hjälpa till att introducera patienter i hur systemet fungerar och hjälpa till att boka tider. Denna modell har även använts inom primärvården sedan några år tillbaka. En vårdcentral har två undersköterskor anställda vars huvudsakliga uppgifter är att tolka för vårdcentralens patienter.

Den mesta tolkningen i landstinget Dalarna sker på distans, via telefon.

Region Gotland

Hälso- och sjukvården och tandvården i Region Gotland, landets minsta region med 57 000 invånare, hade inte så stor erfarenhet av flyktingmottagande sedan tidigare. De verkar nu under mycket specifika omständigheter eftersom de inte har någon befintlig organisation för flyktingmottagande att falla tillbaka på. Under november och december 2015, tog Gotland emot närmare 1 000 asylsökande.

Region Gotland har ett ramavtal för tolk- och översättartjänster med tre rangordnade tolkförmedlingar. Distanstolkning är i princip den enda möjligheten på Gotland eftersom det finns mycket få språktolkar bosatta på ön.

Regionen har sökt lösningar för språkstöd inom den egna organisationen, det finns exempel på skriftliga informationsmaterial som har översatts av den egna personalen för att få det gjort så snabbt som möjligt. Annan hälso- och sjukvårdspersonal används som språkstöd i den mån det är möjligt. För hälsoundersökningarna och vaccinationsprogrammen har man försökt engagera egen personal med kunskaper i de språk som efterfrågas. Till exempel finns det arabisktalande läkare och persisktalande sjukvårdsbiträden. Det förekommer också att hälso- och sjukvårdspersonalen kommunicerar med patienter på engelska.

Liksom flera andra landsting beskriver Region Gotland problem med att få tolk till akuta sjukvårdsinsatser.

Region Gävleborg

De upphandlingsansvariga för hälso- och sjukvårdens och tandvårdens tolktjänster i Region Gävleborg beskriver tolktjänstavtalen och avrop från dessa som de mest problemfyllda. Statistiken talar om drygt en procent avvikelser bland alla avrop, men underrapporteringen av avvikelser antas vara relativt stor. I regionen har man sett en markant ökning av tolkbeställningar sedan juli 2015.

Region Gävleborg har två separata ramavtal, ett för platstolkning och ett för distanstolkning med två rangordnade tolkförmedlingar i varje.

Den mesta tolkningen, ungefär 80 procent, sker på distans. Regionen tillämpar Domstolsverkets arvodesnivåer för platstolkning men trots detta har det inte blivit lättare att få platstolkar till hälso- och sjukvården sedan de högre arvodesnivåerna infördes.

Region Gävleborg kunde redovisa statistik för kompetensnivån hos de tolkar som utfört de drygt 44 000 tolkuppdragen i Gävleborg under 2015. Den allra största delen, 96 procent, var övrig tolk, 3 procent auktoriserad tolk och 0,001 procent auktoriserad sjukvårdstolk.

Regionen hade vid tiden för intervjun inga egna anställda tolkar men det fanns uppgift om att primärvården och asyl- och migranthälsan har undersökt möjligheterna till det.

Det är, som i de flesta andra landsting, hälso- och sjukvårdens och tandvårdens personal som själva beställer och bokar tolktjänster och de behöver lägga ner relativt mycket tid på det arbetet. Ett exempel är asyl- och migranthälsan som lägger ner i genomsnitt 57 timmar per månad enbart på att beställa tolktjänster.

Region Halland

Region Halland har ett ramavtal med sju rangordnade tolkförmedlingar.

Regionen har inga egna anställda tolkar. Verksamheterna försöker vara restriktiva med att använda den egna personalen som tolk, men när det inte finns andra möjligheter försöker de ta vara på den kompetens som finns.

I Region Halland har man haft särskilt svårt att få arabisk tolk, framförallt arabisk platstolkning.

Region Jämtland Härjedalen

Region Jämtland Härjedalen har ett ramavtal med tre rangordnade tolkförmedlingar. Det nu löpande avtalet är regionens första ramavtal för språktolktjänster. I regionen finns statistik om två till tre procents avvikelser vid tolktjänstavrop.

Den mesta tolkningen sker på distans, 92 procent av alla tolkuppdrag genomförs per telefon och 8 procent på plats. Huvudregeln för hälso- och sjukvården och tandvården är att tolkning sker per telefon. Det pågår ett utvecklingsarbete för att undersöka möjligheterna till andra former av distanstolkning. Platstolk används endast i de fall då vårdsituationen kräver det.

Vid tiden för intervjun hade regionen nyss upphandlat ett kompetenskartläggningssystem för hälso- och sjukvårdens och tandvårdens personal. Språkkompetens är en faktor som prioriteras i denna kartläggning. Utifrån vad kartläggningen visar kommer man att bestämma bland annat hur språkkunskaper hos den egna personalen ska användas.

Regionen har inga egna anställda tolkar. Tandvården har i olika omgångar anställt tandläkare som har utländsk tandläkarexamen som ännu inte blivit erkänd i Sverige. Som ett led i deras förberedelse för att få svensk legitimation har de tjänstgjort som tandvårdsbiträden och har också i vissa situationer bistått tandvården som språkstöd.

Region Jönköpings län

Region Jönköpings län har samverkansavtal avseende språktolktjänster med Jönköpings, Värnamo och Gislaveds kommuner som har egna kommunala tolkförmedlingar.

I regionen upplevs att behovet av tolktjänster ökar.

Landstinget i Kalmar län

Landstinget i Kalmar län har upphandlat tolktjänster tillsammans med alla kommuner i länet och deras gemensamma ramavtal har två rangordnade

tolkförmedlingar. När det nuvarande avtalet upphandlades var ambitionen att få med fler tolkförmedlingar i ramavtalet eftersom landstinget och kommunerna vill få tillgång till alla de tolktjänster som finns på marknaden, men det var endast tre företag som lade anbud och två som uppfyllde kraven.

För landstingets del rapporteras det 2,3 procents avvikelser vid tolktjänst-avrop under 2015. Även Kalmar läns landsting rapporterar om mörkertal i avvikelserapporteringen. Och det är väldigt ovanligt att landstinget kräver vite, även om avtalen möjliggör detta. Vårdgivarna hinner inte med att rapportera avvikelser och begära vite när det är befogat.

Det är särskilt svårt för akutmottagningarna att få tolkar. För deras del är det uteslutande telefontolk som gäller. Landstinget har särskilt avtalat om tolktjänster till akutvården. Efter det att en akutmottagning har kontaktat tolkförmedlingen ska det inom 15 minuter finnas en tolk tillgänglig per telefon. Detta gäller de tio vanligaste tolkspråken.

Den mesta tolkningen, 90 procent, sker på distans. Tolkanvändarna skulle önska sig platstolkning i större utsträckning, men det beskrivs vara omöjligt på grund av de geografiska förutsättningarna och det lilla antal tolkar som är bosatta i länet.

Landstinget i Kalmar län tillämpar Domstolsverkets taxa vid platstolkning, men de höjda arvodesnivåerna har inte gett den önskade effekten. Det verkar fortfarande vara lika svårt att få tolkar på plats.

Inom landstinget har det skapats en *tolkanvändargrupp*. Gruppen träffas fyra gånger per år för att analysera läget och utveckla användningen tolktjänster i länet. En av frågorna som gruppen har lyft är att det skulle behövas en central funktion i landstinget med ansvar för avrop av tolktjänster. Denna funktion skulle avlasta vårdenheterna så att de inte skulle behöva göra de ofta mycket tidskrävande tolkbeställningarna själva och få mer resurser för sin egentliga verksamhet.

I Kalmar läns landsting har man arbetat aktivt med att försöka höja beställarkompetensen vad gäller tolktjänster, men den upphandlingsansvariga upplever att detta är ett utvecklingsområde. God beställarkompetens kan bland annat handla om att samordna tolktjänster i tid, till exempel att boka in en tolk i ett särskilt språk för en hel dag och planera vården efter det.

Region Kronoberg

I Region Kronoberg gjordes närmare 25 000 tolkbeställningar under 2015 och det har rapporterats om avvikelser i närmare två procent av beställningarna. Regionen har ett ramavtal för tolktjänster med två rangordnade tolkförmedlingar.

Det saknas statistik om fördelningen mellan distanstolkning och platstolkning, men uppskattningsvis är distanstolkning vanligare än platstolkning. Det är inte möjligt att få platstolk i alla tolkspråk som efterfrågas. Vårdformen avgör vilken slags tolk som bokas. Vad gäller till exempel hälsoundersökningar för nyanlända sker nästan all tolkning på distans, via telefon. För tolkning inom psykiatrisk vård är det vanligare med platstolkning än distanstolkning. Den mesta distanstolkningen sker via telefon. I regionen pågår en utredning av andra tekniska hjälpmedel än telefon för distanstolkning, men dessa har inte prövats ännu.

I Region Kronoberg försöker man matcha vårdpersonalens språkkompetens med patienternas, framförallt vid hälsoundersökningar. Men tillgången till språkkunnig personal är begränsad.

Norrbottens läns landsting

I Norrbottens läns landsting gjordes cirka 19 000 språktolkbeställningar inom det upphandlade avtalet under 2015. Statistiken talar om närmare 1,5 procent avvikelser, men det finns förmodligen ett mörkertal bredvid statistiken. Landstinget har vid tiden för intervjun ett ramavtal för språktolktjänster med en tolkförmedling, men inväntar ett nytt ramavtal med tre rangordnade tolkförmedlingar som snart ska träda i kraft. Landstinget har avtalat om att de vid avrop ska få tolk med högsta möjliga utbildningsnivå men berättar att de i de flesta fall ändå får övriga tolkar (ÖT). Under 2015 var fördelningen 90 procent övrig tolk, 6 procent auktoriserad tolk och 4 procent auktoriserad sjukvårdstolk.

I Norrbottens läns landsting utförs de allra flesta språktolktjänsterna, 98 procent, på distans via telefon. Det är i första hand de geografiska förutsättningarna som gör att så mycket tolkning sker på distans. Det bor inte så många tolkar i länet och blir en avsevärt högre tolkkostnad om landstinget ska bekosta resor för platstolkar. Undantag görs till exempel för barntandvård eller för tolktillfällen då allvarliga sjukdomsbesked ska lämnas. Tolkanvändarna upplever att det fungerar ganska bra med telefontolkning, även om det kan blir svårare över telefon om tolken inte håller så hög kvalitet. Ett vanligt klagomål vid telefontolkning gäller störande bakgrundsljud i tolkens miljö. För det nya ramavtalet är det särskilt avtalat att tolkning per telefon ska ske utan störande moment. Om detta inte uppfylls har landstinget möjlighet att kräva vite av tolkförmedlingen.

Norrbottens läns landsting upplever att det är svårt att få tolk till så gott som alla språk.

Region Skåne

Region Skåne beställde under 2015 närmare 174 000 tolktjänster inom sitt ramavtal med en tolkförmedling. Under samma år rapporterades lite drygt 1 procent avvikelser.

Den mesta tolkningen i Region Skåne, 65 procent, utförs på plats och 35 procent på distans per telefon. Det är tolkanvändaren som vid beställning själv bestämmer om det ska vara plats- eller distanstolk. Vid upphandlingen fanns en målsättning för regionen att 40 procent av alla tolkuppdrag skulle utföras på distans. Regionen har uppmanat sina tolkanvändare att använda distanstolkning i större utsträckning och detta i första hand av ekonomiska skäl. Kvaliteten i tolkningen är viktig och i vissa fall anses vårdsituationen kräva en tolk på plats.

Regionen upplever att de har haft svårt att få tolkar till sina uppdrag och tror att detta har att göra med att upphandlingskriterierna för tolktjänster har förändrats. Om upphandlingarna tidigare handlade om att ställa krav på kvalitet och differentiera ersättningsnivåer till tolken beroende på dennes status (auktoriserad eller inte auktoriserad), så handlar de numera om vilken förmedling som kan erbjuda tolktjänster till lägst pris.

Det förekommer i enstaka fall att vårdpersonal matchas med patienter utifrån personalens språkkompetens och patientens språktillhörighet, men det är sällan organiserat. Det är vanligare att patienter söker till en viss läkare eller tandläkare för att man vet att den har samma modersmål. I övrigt menar Region Skåne att det är svårt att ta hänsyn även till språkkompetens när man planerar ett vårdbesök, eftersom det är så många andra faktorer som behöver stämma.

I Region Skåne har det under 2015 varit svårt att få tolk i pashto, dari, somaliska, tigrinja, arabiska och ukrainska.

Stockholms läns landsting

Stockholms läns landsting är den i särklass största beställaren av språktolk-tjänster med närmare 300 000 språktolkbeställningar under 2015 enbart för primärvården. Landstinget rapporterar ett ökande behov av tolktjänster under 2015 och att det har varit svårt att tillsätta tolkuppdrag till exempel i språk som dari, mongoliska och nepalesiska.

Landstinget har tre olika ramavtal för tolkförmedlingstjänster: ett för plats-tolkning, ett för distanstolkning och ett tredje för akuta tolktjänster (express-tolktjänster via call-center). Ramavtalen för platstolkning och distanstolkning rangordnar tre olika tolkförmedlingar vardera.

I nuläget avropar de flesta språktolkanvändare i Stockholms läns landsting själva tolktjänster vid behov, enligt ett avropningsprotokoll. Landstinget håller dock på att utveckla ett webbaserat samordningsverktyg för tolktjänst-avrop dit språktolkanvändare ska kunna vända sig med sina beställningar och slippa det stundtals krångliga förfarandet att avropa tolktjänster från en rangordnad lista. Samordningsverktyget kallas Tolkportalen och introducerades för de största brukarna av språktolk i primärvården under 2015.

I skrivande stund är landstingets 90 största vårdgivarenheter inom öppenvården anslutna till Tolkportalen (dessa 90 står för 40 procent av alla språktolkbeställningar inom öppenvården) och målet är att alla vårdgivarenheter, inklusive slutenvård, såsmåningom ska vara anslutna.

Statistiksystemen för tolktjänster var vid tiden för intervjun under uppbyggnad och det saknas totalstatistik för 2015. En skattning av proportionerna mellan distans- respektive platstolkning är dock att de flesta språktolktjänster för hälso- och sjukvården och tandvården utförs på plats. Befintlig statistisk, som är en kombination av egen uppföljning i Tolkportalen och inrapporterad statistisk från leverantörerna, visar att 21 procent av all tolkning utförs på distans i början av 2016. Denna siffra inkluderar så kallad expresstolkning. Landstingen har en ambition att minska andelen tolkuppdrag som utförs på plats och har lyckats fördubbla andelen distanstolkning under det sista halvåret 2015. Stockholms läns landsting har geografiska fördelar vad gäller tillgång till språktolk eftersom de flesta tolkarna är bosatta i länet, vilket gör möjligheten till platstolkning större där jämfört med många andra delar av landet.

Den mesta distanstolkningen sker per telefon. Stockholms läns landsting har startat ett incitamentsarbete kring distanstolkning där det ingår en kartläggning av vilken teknisk utrustning för distanstolkning som vårdgivaren-

heterna har tillgång till, för att kunna utveckla andra former av distanstolkning än telefontolkning.

Landstinget har inga egna anställda tolkar. Det finns exempel på vårdgivarenheter, framför allt inom akutsjukvården, som har avropat språktolkar i två av de vanligaste tolkspråken (arabiska och farsi) att vara i beredskap på sjukhusen vissa tider av dygnet, för att vara på plats och redo när ett behov av språktolk uppstår.

Stockholm läns landsting har valt att tillämpa en ersättningsmodell som liknar domstolverkets, där ersättningsnivån följer domstolsverkets taxa, men inte ersätter spilltid. Detta görs för att säkerställa en skälig ersättningsnivå till tolkarna för utförd språktolktjänst och samtidigt att undvika en framtida budgivning baserad på lägsta pris för utförd språktolktjänst.

Landstinget Sörmland

Landstinget i Sörmland beställde under perioden oktober till december ungefär 11 600 tolktjänster. Landstinget har tillsammans med kommunerna i länet ett gemensamt ramavtal för tolktjänster med tre rangordnade tolkförmedlingar.

Den mesta tolkningen, 75 procent, sker på distans och mestadels per telefon. Ett antal verksamheter var vid tiden för intervjun med i ett projekt för att testa en av tolkförmedlingarnas videotolktjänster som förmedlas via en applikation i en läsplatta.

Det förekommer i landstinget att den egna personalen ibland hjälper till att tolka i enklare situationer, eller när det inte har gått att få en tolk. Det finns också exempel från tandvården där arabisktalande tandläkare behandlar arabisktalande patienter. Landstinget har inga egna anställda tolkar men ser över möjligheten att låta utbilda tolkar som ska vara fast stationerade vid två vårdcentraler. Landstinget ser även över möjligheterna till att ha jourhavande tolkar på plats under dagtid i primärvården.

I Sörmland har det varit särskilt svårt att få tolkar i dari och albanska, sett till andelen tolkbeställningar som inte har kunnat tillsättas och arabiska och somaliska, sett till det faktiska antalet tolkbeställningar som inte har kunnat tillsättas.

Landstinget i Uppsala län

Landstinget i Uppsala län har under en längre tid, även innan hösten 2015, haft svårt att få sina tolkbeställningar tillsatta. Vid tiden för intervjun hade en upphandling för tolktjänster nyligen avslutats och ett nytt ramavtal med en tolkförmedling börjat gälla. I den nya upphandlingen har landstinget övergått till att betala tolkarvoden som är i nivå med Domstolsverkets taxa, med förhoppningen om att få fler kvalificerade tolkar att vilja ta uppdrag för landstinget.

Den mesta tolkningen i Uppsala läns landsting, 80 procent, utförs på plats och cirka 20 procent på distans. Dock blir det svårare och svårare för tolkförmedlingarna att leverera platstolk och det sker en gradvis övergång till mer distanstolkning. Till exempel har folktandvården i högre utsträckning börjat efterfråga distanstolkning.

Tigrinja och dari är två språk som det har varit svårt att få tolk i under hösten 2015. Ibland kan det även vara nästan omöjligt att få en tolk även i språk som man inte förväntar sig ska vara svåra, som till exempel finska och italienska.

Landstinget i Värmland

Landstinget i Värmland beställde under perioden oktober till december cirka 2 000 tolkuppdrag per månad. Vid tiden för intervjun hade landstinget ett ramavtal med en tolkförmedling men eftersom den förmedlingen hade stora svårigheter att leverera platstolk tvingades landstinget ofta gå utanför avtalet. Det pågick en ny upphandling för ett nytt ramavtal med fyra delar: ett avtal för platstolkning, ett för distanstolk per telefontolk, ett för distanstolk via Skype och ett särskilt avtal för skriftliga översättningar.

Landstinget beskriver stora problem med störningar hos tolkarna vid telefontolkning. Störningarna anmäls som regel till tolkförmedlingen och fakturan för det enskilda tolktillfället brukar krediteras, men landstinget framhåller att kostnaden för ett tolkuppdrag som fungerar dåligt eller inte alls är mycket större än bara själva kostnaden för tolk.

Landstinget i Värmland förespråkar distanstolkning och arbetar aktivt med att introducera distanstolkning via Skype. De geografiska avstånden inom landstinget är stora och det finns utvecklingsprojekt som syftar till att kunna ge vård på distans och därför gäller liknande förutsättningar även för tolkning. Samtidigt framhölls det i intervjun att vissa former av vård kräver en tolk på plats, exempelvis habilitering och behandling vid Centrum för traumatisk stress. I Värmland finns det exempel på hur man använder jourtolk på plats. Akutmottagningarna vid Karlstad sjukhus har en arabisktalande tolk i jour på plats på kvällar och helger. Det finns andra exempel på hur man använder sjukvårdspersonal med utländsk examen som väntar på att få sina legitimationer validerade i Sverige. Sådana personer kan anställas som assistent eller praktikant och fungerar ofta som en kulturbrygga och introducerar de nyanlända i hur hälso- och sjukvården fungerar i Sverige. Sådana samarbeten är fördelaktiga både för de enskilda individerna och för landstingets verksamhet. Landstinget behöver vårdpersonal med utländsk bakgrund och de enskilda individerna blir inskolade i den svenska hälso- och sjukvården.

Landstinget i Värmland har även ingått i ett pilotprojekt med SKL om psykisk ohälsa och två sjuksköterskor med bred språkkompetens har anställts.

Västerbottens läns landsting

I Västerbottens läns landsting beskrivs tillgången till tolk som den största utmaningen för länets asylmottagande. Under 2015 upphandlades cirka 15 000 tolktjänster.

Västerbottens läns landsting hade vid tiden för intervjun inte haft något ramavtal för tolktjänster på nio månader och avtalslösheten förväntades fortgå i minst tre månader till. Den senaste upphandlingen av tolktjänster överklagades och därför har landstinget inget gällande avtal och tolkanvändare får beställa tolktjänster från vilken förmedling de vill och kan. I tidigare

ramavtal hade landstinget haft endast en leverantör av tolktjänster, i den nya upphandlingen önskade man kunna rangordna tre tolkförmedlingar, men av de tre anbud som kom in kunde man bara anta två. Det tredje anbudet höll så låga priser att landstinget inte kunde anse det vara rimligt att anta att en tolkförmedling skulle kunna leverera tolktjänster av god kvalitet till de priserna. För tolkanvändarna har avtalslösheten inneburit mycket merarbete med att hitta tolkförmedlingar som kan leverera och som levererar med god kvalitet. För landstinget har avtalslösheten inneburit ökade tolkkostnader jämfört med vad som var planerat inom ramavtalet.

I Västerbottens läns landsting sker 90 till 95 procent av all tolkning per telefon. Platstolkning används bara i undantagsfall. Detta beror främst på kostnadsfrågan, eftersom det inte finns många tolkar som är bosatta i länet blir det höga omkostnader för att få en tolk på plats. Platstolkning sker mest i städerna.

För Västerbottens läns landsting är en fungerande distanstolkning avgörande och den nya upphandlingen rymmer andra former för distanstolkning än bara telefon. Landstinget har uttryckt önskemål om tekniska lösningar för videotolkning som kan genomföras med den teknik som landstinget redan har tillgång till, som vanliga datorer och läsplattor.

I Västerbottens läns landsting pågår en inventering av vilka språkkompetenser som den egna personalen har. När inventeringen är klar ska det finnas en lista över språkkunnig personal som vårdenheter i länet ska kunna vända sig till i akuta lägen eller enklare tolkuppgifter.

Landstinget Västernorrland

Landstinget i Västernorrland beställde lite drygt 1 300 tolktjänster under perioden januari till februari 2016, 94 procent av dessa beställningar kunde tillsättas. Landstinget har ett ramavtal för tolktjänster med tre rangordnade tolkförmedlingar.

Telefontolkning är den vanligaste formen av tolkning i landstinget Västernorrland. Detta är främst av geografiska skäl, men det beskrivs att det också finns ett ekonomiskt incitament att beställa distanstolk för hälsoundersökningar av asylsökande eftersom den typen av vård finansieras med ett engångsbelopp och inte följer den vanliga finansieringsmodellen.

Ett problem för tolkanvändare i landstinget Västernorrland är att det ofta är långa väntetider i telefon när de ska beställa tolk.

Landstinget Västernorrland prövade ett projekt där hälso- och sjukvårdspersonalen fick anmäla i personalregistret vilka språk de talar. Det fanns vid tidpunkten för intervjun ännu ingen utarbetad rutin för hur den här kunskapen ska användas, men tanken är att språkkunnig personal ska kunna användas som ett komplement när det inte går att få en tolk.

I Västernorrland har det i början av 2016 varit problem med att få tolkar i dari och persiska

Landstinget Västmanland

Landstinget i Västmanland har en egen tolkförmedling – Västmanlands tolkförmedling. Den drivs som en ekonomisk förening av landstinget och åtta

av länets kommuner och arbetar nästan uteslutande för ägarna: cirka 90 procent av uppdragen, förmedlas till landstinget och de åtta kommunerna.

Vid tiden för intervjun upplevde inte verksamheterna någon tolkbrist och den intervjuade representanten för landstinget beskrev att samarbetet med tolkförmedlingen fungerar mycket väl. För att tillgodose behovet av tolkar i akutvården (mödravård, barnakut och vuxenakut) finns det tolkar i arabiska, och somaliska på plats på sjukhuset i Västerås sjukhus varje dag mellan kl 08.00 och 24.00.

Jämte Västmanlands tolkförmedling anlitar flera av landstingets verksamheter även så kallade kulturtolkar som förmedlas genom Folkhälsobyrå i Västerås. Kulturtolkarna översätter samtal på liknande sätt som andra tolkar, men går in och bryter samtalet för att förklara kontext och kulturella skillnader om de ser att endera parten inte förstår. Detta innebär att de inte tolkar enligt god tolksed.

I landstinget Västmanland är platstolkning mycket vanlig. Under perioden oktober till december 2015 utfördes 74 procent av alla uppdrag på plats. All distanstolkning skedde vid tiden för intervjun per telefon men det finns planer på att testa och utveckla andra former för distanstolkning.

Tandvården har inrättat en särskild mottagning för asylsökande där det, utöver den svenskspråkiga personalen, finns arabisktalande tandläkare och en tandsköterska som talar somaliska.

I Västmanland är dari det tolkspråk som har störst brist, under hösten 2015 har efterfrågan på dari som tolkspråk ökat med över 100 procent. Tigrinja är ett annat språk med särskilt stor efterfrågan i landstinget.

Västra Götalandsregionen

Västra Götalandsregionen är en stor tolkanvändare som gjorde drygt 285 000 tolkbeställningar under 2015. Den intervjuade regionala samordnare för asylsökande och nyanlända berättade att det generellt är svårt att få tolkar. Tolkning är inte det största problemet i Västra Götalandsregionen, men det krånglar till vardagen för vårdpersonalen och anstränger tid som redan är ansträngd. Tolkförmedlingen har gått ut med önskemål till tolkanvändarna om att de ska försöka samordna sina vårdtillfällen efter språk för att kunna utnyttja tolkresursen optimalt.

Regionen beställer sina tolktjänster från Tolkförmedling Väst, ett kommunalförbund som bedriver språktolkförmedling och översättningstjänster. I kommunalförbundet ingår Västra Götalandsregionen och 27 kommuner. Tolkförmedling Väst levererar tolktjänster endast till sina medlemmar och Regionen är den största kunden.

Den mesta tolkningen för hälso- och sjukvården, cirka 80 procent, sker på plats och 20 procent på distans per telefon. Andra tekniska lösningar för till exempel videotolkning är under utveckling.

Det har inte gjorts någon systematisk inventering av vårdpersonalens språkkompetens på regionnivå, men där det är möjligt kan vårdpersonal gå in och hjälpa kolleger att tolka. Det finns exempel på två eller tre vårdcentraler som har anställt egna tolkar i arabiska och somaliska.

Dari är det språk som är svårast att tillsätta, endast cirka 80 procent tillsätts vid den första bokningen. Därför behöver de som bokar tolkar i dari ha mycket god framförhållning.

Region Örebro län

Region Örebro län har en egen tolkförmedling inbyggd i landstingets verksamhet – Örebro tolk- och översättarservice. Tolkförmedlingen har haft en tillsättningsgrad på 99 procent under 2015. Den tar uppdrag för Regionen och några av länets kommuner. Drygt 59 000 tolkuppdrag förmedlades under 2015 till regionen. Tolkförmedlingen har cirka 300 tolkar knutna till sig och ungefär 250 av dem är bosatta i Örebro län. Tolkförmedlingen arbetar aktivt med att utbilda tolkar, har utbildningar i egen regi och sponsrar tolkar som vill göra auktorisationsprovet hos Kammarkollegiet med ansökningsavgiften.

Region Örebro län betalar tolkarvoden som ligger i nivå med domstolsverkets taxa.

De flesta tolkuppdrag i Region Örebro län, 59 procent, utförs på plats och 41 procent utförs på distans, per telefon, eller som meddelandeservice, där tolken själv kontakter patienten för att framföra ett kort meddelande från tolkanvändaren. Några tolkanvändare i regionen har prövat videotolkning men upplevde det som krångligt, därför har vidare utveckling av videotolkning inte prioriterats.

Det finns en ökad efterfrågan på tolkar i dari i pashto under 2015 vilket har lett till att tolkförmedlingen inte alltid kan tillgodose tolkanvändarnas önskemål om tid, men i stort sett alla uppdrag tillsätts.

Örebro tolk- och översättarservice arbetar aktivt för att öka förståelsen av vikten att använda kvalificerad tolk men det händer ändå i nödsituationer ibland att anställda inom hälso- och sjukvården och tandvården med nödvändig språkkompetens rycker in och tolkar.

Enligt Örebro läns plan för att hantera flyktingssituation ska folktandvården och kliniker inom hälso- och sjukvårdsförvaltningen²⁰ erbjudas delta i gemensamt projekt med arbetsförmedlingen att anställa värdar och värdinnor med annan språkbakgrund än svensk. Syftet är att personer med utländsk bakgrund och har uppehållstillstånd och läser svenska på SFI (med i första hand tandvårdsbakgrund eller sjukvårdsbakgrund från sitt hemland eller ambitioner att utbilda sig inom vårdsektorn) får möjlighet att praktisera i svensk tandvårds- och sjukvårdsmiljö och får etablera kontakter samt träna sig i svenska språket. Syftet är även att skapa en framtida rekryteringsmöjlighet för tandvården och hälso- och sjukvården i Region Örebro län.

Tanken är att värdarna och värdinnorna ska fungera som brobyggare mellan sina egna språk- och kulturgrupper och folktandvårdens personal. De ska inte ersätta verksamhetens behov av tolkar. Arbetsförmedlingen ansvarar för finansieringen. [18]

Region Östergötland

Region Östergötland beställde närmare 53 000 tolktjänster under 2015.

Många verksamheter i regionen är missnöjda med förmedlingen av tolktjänster.

²⁰ Framtagen i mars 2016.

ter och upplever att det har varit problematiskt att få tolkar i vissa språk under en längre tid, redan innan hösten 2015. Verksamheterna får inte den tolk med den kompetensnivå som de efterfrågar, det är krångligt och tar mycket tid att beställa och det är svårt att hinna med att rapportera avvikelser.

Vad gäller tolkarnas kompetensnivå under 2015, så var 95 procent övrig tolk, 4 procent auktoriserad tolk och 0,8 procent var auktoriserad sjukvårdstolk.

Regionen har ett ramavtal för platstolkning med en tolkförmedling och ett ramavtal för distanstolk per telefon med två rangordnade tolkförmedlingar.

Den mesta tolkningen, 59 procent, sker per telefon och 41 procent på plats. Det fanns vid tiden för intervjun inga andra möjligheter till distanstolkning än per telefon. Dock är videotolkning med i den nya upphandlingen av tolktjänster så videotolkning kommer att bli möjlig.

I Östergötland har man inte haft några särskilda projekt för att ta tillvara personalens språkkompetenser för att tolka, men det händer ibland att patienter som inte talar svenska behandlas av personal som talar patientens språk.

Under 2015 har det i Region Östergötland varit särskilt svårt att få tolk i tigrinja, dari, kurmanji, romani och arabiska.

Bilaga 5. Skillnader i ersättning till tolkar – räkneexempel

Här följer räkneexempel med beräkningar av ersättning som utgår till tolk en auktoriserad tolk med specialistkompetens i sjukvårdstolkning och rättstolkning. Uppgifterna är inhämtade under intervju med en auktoriserad tolk. Det ska noteras att ersättningsnivåerna för tolkning hos domstol eller polis är desamma i hela landet medan landstingen och regionernas ersättningsnivåer varierar stort. Räkneexemplen i tabell 4 och 5 är hämtade från ett landsting som har närmat sig domstolsverkets taxa men inte betalar ersättning för restid. Det ska även noteras att ersättningsnivåerna för icke auktoriserade tolkar är lägre.

Tabell 4: Exempel platstolkning, ersättning till auktoriserad tolk med specialistkompetens i sjukvårdstolkning och rättstolkning

	Domstolsförhandling: en timmes tolkning plus två timmar restid	Polisförhör: en timmes tolkning plus två timmar restid	Läkarbesök: en timmes tolkning plus två timmar restid
Tolkarvode**	579	488	444
Restidsersättning	2 x 334	2 x 334	0
Totalt kr	1 247*	1 156*	444

Förutsättningarna för de tre givna situationerna är att restiden för tolken är en timme, enkel resa. För en timmes tolkarbete går det alltså åt 3 timmar i det givna exemplet.

*Därutöver får tolken ersättning för eventuell parkeringsavgift om tolken reser med egen bil.

**Beloppet avser arvode för den första påbörjade timmen, arvodet för de nästföljande timmarna brukar ofta vara något lägre.

Tabell 5: Exempel distanstolkning per telefon, ersättning till auktoriserad tolk med specialistkompetens i sjukvårdstolkning och rättstolkning

	Domstolsförhandling: 30 minuters tolkning	Polisförhör: 30 minuters tolkning	Läkarbesök: 30 minuters tolkning
Tolkarvode*	579	488	223
Totalt kr	579	488	223

Förutsättningarna för de tre givna situationerna är att restiden för tolken är en timme, enkel resa. För en timmes tolkarbete går det alltså åt 3 timmar i det givna exemplet.

*Enligt domstolsverkets taxa utgår alltid ersättning för påbörjad hel timme vid telefontolkning medan många lansting tillämpar en ersättningsmodell där ersättning vid distanstolkning utgår för påbörjad halvtimme.

Bilaga 6. Auktoriserade tolkar per språk i mars 2016

Språk	Antal auktoriseraade tolkar	Antal auktoriserade sjukvårdstolkar
Albanska	29	3
Arabiska	139	19
BKS*	79	23
Bulgariska	3	0
Danska	1	0
Dari	6	0
Engelska	46	2
Estniska	4	0
Finska	67	22
Franska	15	2
Grekiska	6	1
Italienska	5	0
Japanska	6	0
Kantonesiska	8	1
Lettiska	7	1
Litauiska	9	0
Makedonska	5	0
Nederländska	3	0
Nordkurdiska (kurmanji)	4	0
Persiska	63	9
Polska	66	10
Rikskinesiska	14	4
Rumänska	8	1
Ryska	87	19
Samiska (nordsamiska)	6	0
Somaliska	10	0
Spanska	89	29
Swahili	1	0
Sydkurdiska (sorani)	38	5
Thai	1	0
Tigrinska	3	0
Tjeckiska	12	0
Turkiska	28	9
Tyska	13	0
Ungerska	8	0
Vietnamesiska	2	0
TOTALT	891	157

* bosniska, kroatiska, serbiska

Källa: Kammarkollegiet 2016-03-30