

# Tolkanvändares önskemål om tolk eller tolksamordnare

## Tolkanvändarperspektiv

Tolkuppdrag ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med tolkanvändare och beställare. Det är samtidigt tolkverksamhetens uppgift att välja de tolkar/tolkmetoder som bäst tillgodoser tolkanvändarens behov. Uppfattningar eller eventuella egenintressen som företräds av närstående eller andra får inte påverka tolkverksamhetens beslut. En tolkanvändare kan ha önskemål om att få en viss tolk/tolksamordnare, men har inte i någon situation rätt att framföra krav eller agera på ett sätt som innebär att medarbetare eller studenter känner sig kränkta, hotade eller diskriminerade.

Tolkning som ges med stöd av hälso- och sjukvårdslagen är alltid frivillig och kräver tolkanvändarens samtycke. Därmed är tolkanvändaren i sin fulla rätt att tacka nej till den tolkning som erbjuds och fri att kontakta annat tolkföretag.

En tolkanvändare som vägrar få tolkning av en viss tolk, eller beställningar hanterade av en viss tolksamordnare anses tacka nej till erbjuden tolkning. Att utöva sin rätt till självbestämmande handlar i det här fallet inte om möjligheten att kräva viss tolkning eller tolk, utan att avstå från det som erbjuds.

## **Budskap i mötet med tolkanvändare**

Tolkanvändare som beställer tolk inom VGR ska känna trygghet i att medarbetarna har den kompetens och erfarenhet som krävs för att ge god och säker service. Tolkanvändaren har därmed ingen rätt att kräva att en viss medarbetare ska utföra arbetsinsatsen, inte heller rätt att trakassera eller på annat sätt diskriminera enskild medarbetare.

## **Stöd till den som drabbas**

Om du har blivit utsatt för kränkning eller diskriminering av en tolkanvändare eller annan utomstående bör du omgående informera din närmaste chef. Händelsen ska också dokumenteras i MedControl. Chefen har skyldighet att lyssna och ta dig på allvar, men också att agera och erbjuda hjälp. Det är bra att till exempel på ett möte få berätta för arbetskamraterna om det som har hänt. På den egna arbetsplatsen är ofta arbetskamraternas stöd det allra viktigaste. Stöd kan också erbjudas från Hälsan & Arbetslivet och från skyddsombud. Ibland behövs möjlighet till professionella avlastande samtal. Vid rättsliga processer kan närmsta chef, HR eller annan kollega utgöra ett personligt stöd. I en rättegång ingår det också i åklagarens roll att utgöra ett stöd för målsägaren/den som är drabbad.

## **Anmälan om brott**

Förolämpning och förtal, ofredande och hot mot tjänsteman eller olaga hot är exempel på brottsrubriceringar där en polisanmälan bör göras. Om du är osäker på vad som ska polisanmälas kan din chef hjälpa dig med kontakter till förvaltningens jurist, säkerhetschef eller säkerhetssamordnare.

När en domstol behandlar frågor om ersättning (skadestånd) för kränkning krävs bland annat att brottet inneburit en allvarlig

kränkning. En annan faktor som kan ha betydelse för bedömningen är om brottsoffret tillhör en ”särskild yrkesgrupp” som antas ha speciella förutsättningar eller beredskap för den typ av brottsligt angrepp som det är fråga om.

Vårdpersonal utgör, tillsammans med exempelvis poliser, ordningsvakter och lärare, en sådan särskild yrkesgrupp. Det gäller i synnerhet personal inom psykiatrisk vård.

## **Förebyggande arbete på arbetsplatsen**

Frågeställningar att samtal om på APT för att vara mer beredd inför eventuella händelser:

1. Var går gränsen mellan kränkningar/trakasserier och ohövlighet?
2. Förekommer kränkningar, trakasserier och sexuella trakasserier från tolkanvändare och andra?
3. Hur hanterar vi situationer där tolkanvändare eller andra på ett kränkande eller diskriminerande sätt ställer krav på att få tolkning av viss tolk?
4. Hur kan vi förebygga att sådana situationer uppstår?
5. För dialog om hur ni kan identifiera risker och åtgärder för att skapa en trygg arbetsplats utifrån situationer med tolkanvändare som är irriterade, upprörda, aggressiva/utåtagerande eller våldsamma.
6. Kom överens om hur ni ska agera på arbetsplatsen

## **Relaterade dokument**

Utformad efter förlaga

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Rutin för Västra Götalandsregionen. ”Hantera kränkningar från patient eller närstående” RS 2020 - 06945, giltig från 2022-09-20, till 2025-11-18

# Information om handlingen

**Handlingstyp:** Rutin

**Gäller för:** Syn- & Tolkverksamhet, Habilitering & Hälsa

**Innehållsansvar:** Anette Evertsson Marberg, (anema2),  
Enhetschef

**Godkänd av:** Anne Granath, (anngr22), Verksamhetschef

**Dokument-ID:** HH10443-430456558-383

**Version:** 2.0

**Giltig från:** 2025-10-21

**Giltig till:** 2027-10-21