

Gäller för: NU-sjukvården

Innehållsansvar: Ingrid Brolin, (ingbr34), Verksamhetsutvecklare

Granskad av: Ingrid Brolin, (ingbr34), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Olof Ekre, (oloek), Områdeschef

Giltig från: 2025-11-05

Giltig till: 2027-11-05

Tolkanvändning inom NU-sjukvården

Förändringar sedan föregående version
Ny rutin

Sammanfattning

Rutinen beskriver hur tolk ska användas inom NU-sjukvården för att säkerställa att patienter får begriplig och individanpassad information. Tolkning är en rättighet enligt förvaltningslagen och hälso- och sjukvårdslagen och ska användas när patienten har språkliga eller kommunikativa hinder.

Ansvar

Personal på NU-sjukvården ansvarar för att arbeta utefter denna rutin. Verksamhetschef ansvarar för att rutinen blir känd i den egna verksamheten.

Innehållsförteckning

Tolkanvändning inom NU-sjukvården.....	1
Förändringar sedan föregående version	1
Sammanfattning	1
Ansvar	1
Bakgrund och syfte	3
Säkerställa att tolkning genomförs på ett korrekt sätt.....	3
Att beställa tolk	3
Asylsökande	5
Vid bokning av tolk för öppenvård	5
Vid bokning av tolk för slutenvård	5
Registrering för oplanerade/akuta tillfällen	5
Avbeställning	6
Relaterad information	6
Stöd vid kommunikation vid tolkanvändning.....	6
Socialstyrelsen har publicerat stöd vid tolkanvändning	6
Utbildning	6

Bakgrund och syfte

Alla patienter har rätt att få begriplig information om sitt hälsotillstånd, undersökning och behandling. Patienten ska ges individuell anpassad information vilket innebär att information ska förmedlas utifrån varje patients förutsättningar och förmåga att ta till sig information. Information ska i möjligaste mån anpassas till patientens hälsotillstånd och språkliga bakgrund. Detta regleras i lagar bland annat i förvaltningslagen (2017:900). Hälso- och sjukvården ska använda tolk i vårdmötet med patienten när behov finns.

I de fall patienten inte önskar tolk, men vårdpersonalen bedömer att tolkbehov ändå finns bör personalen ta ställning till att beställa tolk för att säkerställa att patienten förstår informationen. Som vårdpersonal måste även du uppfatta patienten rätt.

Auktoriserad tolk ska användas om patienten inte talar eller förstår svenska, behöver teckenspråkstolkning, dövblindtolkning eller annan tolkmetod.

Säkerställa att tolkning genomförs på ett korrekt sätt

- Att använda barn, släktingar och vänner som tolkar riskerar sekretessen och tolkningen blir inte heller helt neutral. Det finns risk för missförstånd som kan få konsekvenser för patientens vård.
- Att använda medarbetare på sjukhuset som tolkar riskerar att vårdrelationen påverkas på ett negativt sätt och ska endast utnyttjas i akuta situationer.

Att beställa tolk

Språktolk

Vid beställning av tolk ska NU-sjukvården använda Västra Götalandsregionens egen tolkförmedling som är Tolkförmedling

Väst. Tolkning kan ske på plats eller digitalt via en dator eller surfplatta alternativt via telefon. Bokning sker via webb eller telefon. Se länk under relaterad information. Tolkförmedling 077- 081 30 00

TFV AI-Tolk tillhandahålls av Tolkförmedling Väst (TFV)

TFV AI-Tolk passar för enklare samtal, men ersätter inte ett tolksamtal. Verktöget finns tillgängligt på flera språk och dialekter. Användaren kan välja att tala eller skriva, lyssna eller läsa. TFV AI-Tolk finns tillgänglig via smartphone, surfplatta eller dator.

För mer information gå till länk Tolkförmedling Väst under relaterad information.

Teckenspråkstolk, Skrivtolk, Dövblindtolk, TSS-tolk (tecken som stöd), Taltjänsttolk

Habilitering & Hälsa tolk ger service till personer som har en hörselnedsättning, dövhet eller dövblindhet och personer som har funktionsnedsättningar som rör röst, tal eller språk samt för alla de behöver kommunicera med. Se länk under relaterad information.

Tolkning kan ske på plats eller digitalt via en dator eller surfplatta. Tolk från Habilitering & Hälsa är kostnadsfritt inom hälso- och sjukvården.

Ta kontakt med Habilitering & Hälsa så snart som möjligt när vård planeras och när patienter ska få medicinsk information.

Patienter som har en planerad operation beställs tolk både före och efter operation. Om vårdmiljö inte kan erbjuda avskildhet bör fysisk tolk bokas.

Vid akut situation eller vid olycksfall när tolkbeställningen är stängd, finns beredskapstolkare. Gäller endast teckenspråkiga tolkanvändare 010-441 23 20.

Asylsökande

Vid beställning av tolk för asylsökande ska fullständigt namn och personnummer samt LMA-kortnummer lämnas till Tolkförmedling Väst. Saknas uppgifterna får vårdande enhet stå för kostnaden.

Vid bokning av tolk för öppenvård

- Vid bokning av tolk ska uppgifter fyllas i ELVIS på berörd patients planeringsunderlag för aktuellt besök.
- På tolkvittot (som tolken har) ska den effektiva tolkningstiden noteras samt att en kopia ska behållas på enheten.
- De verksamheter som sätter åtgärdskod KVÅ kod på tolkbesök ska använda ZV020 vid diagnosregistrering.
- Länk till Lathund för ELVIS se relaterad information.

Vid bokning av tolk för slutenvård

- Vid bokning av tolk ska uppgifter registreras i Melior under aktuellt vårdtillfälle.
- På tolkvittot (som tolken har) ska den effektiva tolkningstiden noteras. En kopia ska behållas på enheten.
- De verksamheter som sätter åtgärdskod KVÅ kod på tolkbesök ska använda ZV020 vid diagnosregistrering.

Registrering för oplanerade/akuta tillfällen

- Notera telefontolksamtalet eller när tolk har funnits på plats i journalen.
- På tolkvittot (som tolken har) ska den effektiva tolkningstiden noteras. En kopia ska behållas på enheten.
- De verksamheter som sätter åtgärdskod KVÅ kod på tolkbesök ska använda ZV020 vid diagnosregistrering.

Avbeställning

Avbeställning till Tolkförmedling Väst kan göras kostnadsfritt 24 timmar före beställd tolktid. Om avbokningen sker senare debiteras den bokade tiden. Avbeställning sker genom webb eller telefon.

Avbeställning till Habilitering & Hälsa görs alltid på telefon.

Relaterad information

[Tolkförmedling Väst](#)

[Tolk - Habilitering & Hälsa](#)

[Digitala vårdmöten i Vård och hälsa - Vårdgivarwebben Västra Götalandsregionen](#)

[Registrering av tolk under extra patientuppgifter och i planeringsunderlaget](#)

[Manual ELVIS - NU-sjukvården](#)

Stöd vid kommunikation vid tolkanvändning

Region Skåne har publicerat stöd vid tolkanvändning.

[Goda råd vid användning av tolk - Vårdgivare Skåne](#)

Socialstyrelsen har publicerat stöd vid tolkanvändning

[Att samtala genom tolk](#)

Utbildning

[Lärportalsutbildning - Utbildning: Bemötande av personer med funktionsnedsättning](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: NU-sjukvården

Innehållsansvar: Ingrid Brolin, (ingbr34),
Verksamhetsutvecklare

Granskad av: Ingrid Brolin, (ingbr34), Verksamhetsutvecklare

Godkänd av: Olof Ekre, (oloek), Områdeschef

Dokument-ID: NU10092-2087047004-246

Version: 2.0

Giltig från: 2025-11-05

Giltig till: 2027-11-05