

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Giltig från: 2026-02-06

Innehållsansvar: Sarah Nilsson, (sarni5), Administrativ koordinatör

Giltig till: 2028-02-06

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Thomas Brezicka, (thobr2), Chefläkare

Tolkanvändning

Ansvar

Personal på Sahlgrenska Universitetssjukhuset ansvarar för att arbeta utefter denna rutin. Verksamhetschef ansvarar för att rutinen blir känd i den egna verksamheten.

Revideringar i denna version

Tillägg AI-tolk

Bakgrund

Alla patienter har rätt att få begriplig information om sitt hälsotillstånd, undersökning och behandling. Hälso- och sjukvården ska använda språktolk i vårdmötet med patienten när behov finns. 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.

Rätten till tolk regleras i 13 § förvaltningslagen (2017:900) som säger att en myndighet ska använda tolk och se till att översätta handlingar om det behövs för att den enskilde ska ta till vara sin rätt när myndigheten har kontakt med någon som inte behärskar svenska. En myndighet ska även, om det behövs för att den enskilde ska kunna tillvarata sin rätt, använda tolk och göra innehållet i handlingar tillgängligt när den har kontakt med någon som har en funktionsnedsättning som allvarligt begränsar förmågan att se, höra eller tala.

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

Syfte

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.

Tolkpolicy

- I de fall patienten inte önskar tolk bör personalen ändå ta ställning till att beställa tolk för att säkerställa att patienten förstår informationen. Som vårdpersonal måste även du uppfatta patienten rätt.
- Ibland kan det vara nödvändigt att tolksamtalet sker utan barn, anhörig/närstående för att säkerställa att patienten uttrycker sina egna önskemål.
- Tolkning som sker av barn och/eller anhöriga/närstående ska inte förekomma.
- Undvik att använda personal som tolk.
- Dokumentera alltid tolkanvändning i journal.
- **Telefontolk** ska alltid beställas i första hand vid tolkning av annat språk, endast i undantagsfall beställs en närvarande tolk. Telefontolkningen kan ske via **bärbar telefon**.

Om närvarande tolk används bör detta tolkbesök maximeras till en timme. Vid ytterligare behov av tolk – använd telefontolk.

Att beställa tolk

Västra Götalandsregionens leverantör av språktolktjänster är Tolkförmedling Väst. Hos dem kan du beställa tolk dygnet runt och även se beställningar, fakturaunderlag, lämna synpunkter med mera.

Du loggar in på Tolkförmedling Västs webbplats genom att ange ditt användarnamn och lösenord. Ring Tolkförmedling Väst på 0770-813 000 om du saknar användaruppgifter eller vill beställa via telefon.

[Boka tolk på Tolkförmedling Västs webbplats](#)

TolkNU - en telefontjänst för AKUTA tolkbehov

För dig som ofta ställs inför akuta tolkbehov där du inte vet när eller vad för språktolkning du har behov av, har Tolkförmedling Väst appen TolkNU som du kan ladda ned från Google Play eller App Store. Appen möjliggör telefontolkning på alla språk, dygnet runt. Tjänsten lämpar sig för korta och enkla samtal där vi inte har kunnat förutsäga behovet.

[Akut behov av tolk - Västra Götalandsregionen](#)

AI-tolk

Tolkförmedling Väst erbjuder ett komplement till den mänskliga tolken ett AI-baserat tolkverktyg. "TFV AI-Tolk" Den kan användas vid enklare kommunikation, exempelvis vid samtal i reception, under provtagning, eller i samband med omvårdnad av ineliggande patienter – situationer då det ofta inte är praktiskt möjligt eller rimligt att anlita tolk. TFV AI-Tolk rekommenderas inte vid mer djupgående samtal. Då bör mänskliga tolkar anlitas.

[Mer om TFV AI-Tolk](#)

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

[Så här fungerar det att ha tolk från Habilitering & Hälsa på distans](#)
[Tolkbeställning - Habilitering & Hälsa](#)

Asylsökande

Vid beställning av tolk för asylsökande ska fullständigt namn och personnummer samt LMA-kortnummer lämnas till Tolkförmedling Väst. Viktigt att nämnda uppgifter lämnas till Tolkförmedling Väst.

Avbeställning

Avbeställning kan göras kostnadsfritt 24 timmar före beställd tolktid. Om avbokningen sker senare debiteras den bokade tiden. Avbeställning görs alltid på telefon.

Registrering i ELVIS

Registrering tidbokade besök

- Vi bokning av tolk ska uppgifter fyllas i ELVIS på berörd patients planeringsunderlag för aktuellt besök. [Tolkanvisning \(vgregion.se\)](http://Tolkanvisning(vgregion.se)
- På tolkkvittot (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

Registrering för oplanerade/akuta tillfällen

- Notera telefontolksamtalet eller när tolk har funnits på plats i journalen
- Den vårdgivarkategori som haft hand om patienten där tolk använts anger åtgärds-koden samtidigt som man registrerar/dikterar diagnoserna på patienten. KVÅ-kod som ska användas vid tolk är ZV020 av de verksamheter som beslutat att den koden ska registrera i ELVIS.
- På tolkkvittot (som tolken har) ska den effektiva tolkningstiden noteras samt att en kopia ska behållas på enheten

Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i Melior, om rutinen är kopplad till patient. Övriga orsaker till avsteg från rutinen rapporteras i MedControl PRO.

Granskare/arbetsgrupp

Anneli Fagerberg, chefläkare
Anne Hofling Johansson, sjukhusjurist
Susanne Göransson, IT-samordnare

Relaterad information

[Vård av asylsökande och personer utan tillstånd/papperslösa - Sahlgrenska Universitetssjukhuset](#)

[Översättning och tolk - Sahlgrenska Universitetssjukhuset](#)

[Bildstöd i vården](#)

[Språkkartan 250404.pdf](#)

[Att samtala genom tolk | Tolkförmedling Väst](#)

[Tips inför tolkanvändning - Västra Götalandsregionen](#)

[Att samtala genom tolk - Socialstyrelsen](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Sahlgrenska Universitetssjukhuset

Innehållsansvar: Sarah Nilsson, (sarni5), Administrativ koordinator

Granskad av: Susanne Göransson, (susgo2), IT-samordnare, Anna Hofling Johansson, (annjo541), Jurist

Godkänd av: Thomas Brezicka, (thobr2), Chefläkare

Dokument-ID: SU9771-677637494-351

Version: 10.0

Giltig från: 2026-02-06

Giltig till: 2028-02-06