

## Rutin för beställning av språktolk

<b>Syfte</b>	Tillgodose rätten till tolk i kontakt med sjukvård och myndighet, genom att underlätta beställning av språktolk genom tydlig rutin.
<b>Målgrupp</b> <b>Personer med rätt till språktolk</b>	<p>För personer som inte behärskar svenska bör språktolk användas. Detta för att patienten ska få individuellt anpassad information utifrån dennes förutsättningar och behov vilket är Hälsa- och sjukvårdens skyldighet. Vård och behandling ska även, så långt det är möjligt, utformas och genomföras i samråd med patienten.</p> <p>Samer har rätt att använda samiska i alla sina kontakter med Regionen, oavsett kunskaper i svenska. Detta utifrån Region Jämtland Härjedalens skyldighet som samisk förvaltningsmyndighet.</p> <p>Personer som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård och lagen om rättspsykiatrisk vård har rätt till språktolk vid myndighetsutövningen.</p>
<b>Lagrum</b>	<p><a href="#">13§ förvaltningslagen (2017:900)</a>  <a href="#">2 a, 2 b §§ hälsa- och sjukvårdslagen (1982:763)</a>  <a href="#">6 kap. 6 § patientsäkerhetslagen (2010:659)</a>  <a href="#">3 kap. 6 och 7 §§ patientlagen (2014:821)</a>  <a href="#">Lagen (2009:724) 8§ om nationella minoriteter och minoritetsspråk</a></p>
<b>Berörda</b>	Personal inom Region Jämtland Härjedalen
<b>Beskrivning</b> <b>Beställning av språktolk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ För våra språktolkbehov har avtal slutits med tolkföretag</li> <li>▪ Beställning sker via tolkföretagens beställningssystem på hemsida eller via telefon/e-post</li> <li>▪ Tolknigen kan vara av olika typer             <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Telefontolkning</b> (ska väljas om möjligt av både ekonomiska och integritetsmässiga skäl) Beställs i 20 minuters perioder</li> <li>– <b>Kontakttolkning</b> (tolk på plats. Vid ställningstagande om tolk på plats ska användas ska patientens integritet värnas) Beställs för minst 60 minuter och därefter i 30 minuters perioder.</li> <li>– <b>Videotolkning</b> (finns i nuvarande avtal, ta kontakt med avtalsansvarig och leverantör för ytterligare information). Beställs i 20 minuters perioder.</li> </ul> </li> <li>▪ Tolkarna har olika <b>kompetensnivåer</b>. Avvägande ska göras vilken utbildningsnivå som krävs för det aktuella besöket eftersom taxan för</li> </ul>

	<p>tolkning följer tolkens utbildning och är således dyrare för högre utbildade tolkar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ÖT, Övrig tolk</b> - av Kammarkollegiet ej auktoriserad tolk som har genomgått sammanhållen grundutbildning som ges vid folkhögskolor och studieförbund som tidigare har varit under tillsyn av Tolk- och översättarinstitutet vid Stockholms universitet och nu är under tillsyn av Myndigheten för yrkeshögskolan eller: - Tolkar som har gått andra tolkutbildningar utan statlig tillsyn, men som minst har gått grundutbildning/introduktionsutbildning (30 timmar) i tolketik och tolkmetoder.</li> <li>- <b>UT, Utbildad tolk</b> - av Kammarkollegiet registrerad utbildad tolk (registret omfattar sju olika utbildningar inom både folkbildning och universitet som faller under statlig tillsyn.</li> <li>- <b>AT, Auktoriserad tolk</b>- av Kammarkollegiet auktoriserad tolk inom de språk där sådana finns att tillgå.</li> <li>- <b>ST, Sjukvårdstolk</b>- av Kammarkollegiet auktoriserad tolk med bevis om speciell kompetens för tolkning inom hälso- och sjukvården inom de språk där sådana finns att tillgå.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <u>Kammarkollegiets</u> hemsida har information om tolkar, bland annat inom vilka språk det finns utbildade, auktoriserade och sjukvårdstolkar.</li> <li>▪ <b>Beställning</b> av tolk ska göras i bokningssystemet på leverantörens hemsida: <a href="http://www.digitaltolk.se/bokning">www.digitaltolk.se/bokning</a> alternativt via 010-199 45 00 (dygnet runt). I första hand ska bokning ske via bokningssystemet. Nya kunder behöver ringa för att få kundnummer och inloggningsuppgifter till bokningssystemet.</li> <li>▪ Vid beställning ska patientens personuppgifter anges för att kunna spåra tolkningen till kommande faktura. Informationen anges i bokningssystemets ruta för övrig/tilläggs- information.</li> <li>▪ Vid beställning ska din avdelnings kostnadsställe användas. Du får reda på ditt kostnadsställe via ansvarig chef eller via Insidan.</li> <li>▪ För varje beställning erhåller du en skriftlig <b>bekräftelse</b> via e-post. Använd gärna en gemensam adress/funktionsbrevlåda för enheten för att minska sårbarheten. Kontakta Helpdesk för hjälp med detta.</li> </ul>
--	---

- Avtalet är rangordnat vilket innebär att leverantörer ska kontaktas i en bestämd ordning.
  1. Digitaltolk [www.digitaltolk.se](http://www.digitaltolk.se)
  2. Språkservice [www.sprakservice.se](http://www.sprakservice.se)
- Om **ingen tillgänglig tolk** finns hos Digitaltolk för din bokning **ska** du i första hand vända dig till Språkservice.
- Avtalade leverantörer ska nyttjas enligt ovanstående för att Hälso-och sjukvårdspolitiska avdelningen, Asyl-och flyktingsamordning ska hantera kostnaden för tolktjänsten. Görs avsteg betalar enheten själv sin faktura utan kostnadsersättning.
- Om tolken inte skulle svara eller dyka upp på avtalad tid ska **beställaren** kontakta aktuell leverantör omgående.
- **Avbokning av tolk** görs i leverantörens bokningssystem eller via telefon. Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt regionen lämnar meddelande om avbokning. **Bekräftad kontakttolk** som avbokas mer än 24 timmar före uppdragsstart debiteras med förmedlingsavgift. Mindre än 24 timmar före uppdragsstart debiteras för bokad tid, dock max en timme per avbokad uppdrag, samt förmedlingsavgift. Sker avbokning senare än två (2) timmar före uppdragsstart får debitering ske för hela uppdraget, dvs bokad tid samt eventuella resekostnader och övriga kostnader. Gäller avbokningen en **bekräftad telefontolk** och avbokning görs senast två (2) timmar före bokad tid debiteras endast förmedlingsavgift. Sker avbokningen senare debiteras hela det bekräftade uppdraget.
- Ytterligare information avseende användandet av tolktjänster kan du hitta på Region Jämtland Härjedalens [hemsida](#)

När fakturan kommer till beställaren ska den granskas utifrån utförda beställningar. Om det finns felaktigheter ska dessa redas ut med leverantör innan leveransattest. Först när fakturan är konterad och leveransattesterad ska den vidare till Johan Palm JOPA7 som därefter hanterar betalning av fakturan. Kontering ska ske enligt följande:

**Konto 5540 KST 7059 ÄMÅL 099 OBJ 3552 ART 55032 AKT 7341**

Privata vårdgivare betalar själva sina tolkfakturor och fakturerar därefter Region Jämtland Härjedalen med fakturaunderlag som innehåller patientuppgifter.

**Fakturering ska ske löpande under innevarande år**

Region Jämtland Härjedalen  
Box 910  
831 29 Östersund  
Referens: 400604

<b>Annat att beakta</b>	<p>Socialstyrelsen avråder från att använda anhöriga som tolk, framför allt barn. Länk till kunskapsguiden <a href="#">Att samtala genom tolk</a></p> <p>Utbildning för tolkanvändare finns i kompetensportalen.</p> <p>Kom ihåg att uppdatera tolkbehovet i patientkortet.</p>
<b>Upprättad av</b>	Sofia Kling, Josefin Hjelte, Carl Persson
<b>Annat</b>	<p>Länk till avvikelserutin gällande språktolk</p> <p><a href="https://rjh.centuri.se/RegNo/47934">https://rjh.centuri.se/RegNo/47934</a></p>
<b>Uppföljning, utvärdering, revision</b>	<p>Medvetet avsteg från rutinen dokumenteras i patientens journal.</p> <p>Patientavvikelser rapporteras i avvikelssystemet.</p>