



**Region  
Värmland**

Revisionskontoret  
Johan Magnusson

Rev/21037

# **Regionens tolkverksamhet - förstudie**

**Rapport 13-21**



# Regionens tolkverksamhet - förstudie

## Bakgrund

Regionens revisorer har ansvar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet ”Granskningsstrategi” i vilket de beskrivit de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Baserad på granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och revisionsplan. I ”Revisionsplan 2021” har revisorerna aktualiserat en förstudie avseende regionens tolkverksamhet (språktolk).

Region Värmland är beroende av tolkar i sitt dagliga arbete för att kunna möta patienter som inte behärskar svenska. I Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) skrift ”Tolk – en fråga om brukar/patient- och rättssäkerhet” anges att tillgång till en kompetent tolk är en demokratisk rättighet och en förutsättning för allas rätt till lika tillgänglig och rättssäker samhällsservice, omsorg, tandvård samt hälso- och sjukvård. Rätten till tolk regleras i förvaltningslagen § 8, tandvårdslagen § 3 samt hälso- och sjukvårdslagen 3 kap. 1§ och Patientlagen 1 kap. 6 §

Tolk är inte en skyddad titel vilket innebär att vem som helst kan kalla sig tolk trots varierande utbildning och kunskapsnivå. Det har medfört att det finns många olika benämningar på tolkar. Dessutom finns det olika metoder för tolkning som alla till vardags benämns ”att tolka”.

Platstolk, telefontolk samt videotolk är de tolkar som stat samt kommuner och regioner använder sig av. De tolkar mellan enskilda personer som inte behärskar svenska och myndigheter, kommuner, landsting samt regioner. Tolkningarna kan till exempel äga rum på migrations-verket, socialkontor, arbetsförmedlingar, flyktingförläggningar, i skolan, hos polisen, inom sjukvården och rättsväsendet. Som kontakttolk måste man behärska både svenska och tolkspråket i sådan utsträckning att man obehindrat kan tolka i bägge språk-riktningarna.

Av Region Värmlands vårdgivarwebb framgår att regionen har flera upphandlade rangordnade leverantörer för språktolkning. Tolkningen kan ske via telefon, video eller på plats. Det är även möjligt att boka akut tolkning dygnet runt, alla dagar.

På vårdgivarwebben finns också information om hur man går tillväga vid behov av kommunikation med någon av Region Värmlands olika målgrupper på andra språk än svenska.

Det kan också uppstå behov av tolk för att översätta dokument, information etcetera inom hälso- och sjukvården. Till exempel när patienten ska vara väl förberedd inför undersökning, behandling eller operation, eller om patienten fått vård i ett annat land. Språket ska vara enkelt och begripligt för mottagaren.

Den övergripande rekommendationen är att i första hand anlita telefontolk vid kommunikation med patienter som talar ett annat språk än svenska. Om tolk används kan patienten ställa frågor och själv skriva ned vad tolken säger.

Vid beställning av tolk ska alltid patientens fullständiga personnummer eller reservnummer anges i beställningen.

Från 1 maj 2020 har regionen ett nytt avtal för telefon-, video- och platstolk. Privata vårdgivare som har avtal med regionen avropar också tjänster utifrån tolkavtalet. Region Värmland utnyttjar tolk vid cirka 2 000 tillfällen per månad varav telefontolk utgör den största delen.

## **Syfte**

Syftet med denna förstudie var att bedöma om det finns behov av och förutsättningar för att genomföra en fördjupad granskning avseende regionens användande av språktolk i verksamheten. Ytterligare ett syfte för revisorerna var att hålla sig informerade om denna del av regionens verksamhet.

För att uppnå syftet med förstudien har följande revisionsfrågor besvarats:

- Finns det riktlinjer och rutiner för att anlita tolk?
- Finns det en dokumenterad ansvarsfördelning för tolkverksamheten?
- Sker det någon uppföljning av att styrdokument och avtal följs?
- Har det skett någon uppföljning och återkoppling av patienters, verksamheternas och andra intressenters nöjdhet med den tolkverksamhet som sker i verksamheten?

## **Avgränsning**

Granskningen har avgränsats till en förstudie av den tolkverksamhet som bedrivs i Region Värmland.

## **Revisionskriterier**

Uppföljningen har skett utifrån aktuell lagstiftning och föreskrifter inom området. Revisionskriterier är också fullmäktiges beslut samt styrelsens reglemente.

## **Ansvarig nämnd**

Regionstyrelsen är ansvarig nämnd.

## **Metoder**

Förstudien har genomförts i form av analys av dokument och intervjuer/enkät.

## **Resultat**

*Finns det riktlinjer och rutiner för att anlita tolk?*

Region Värmland har flera upphandlade rangordnade leverantörer för språktolkning. Tolkningen kan ske via telefon, video eller på plats. Det är även möjligt att boka akut tolkning dygnet runt, alla dagar.

På intranätet finns olika dokument som anger hur man ska gå tillväga när man behöver kommunicera med någon av Region Värmlands olika målgrupper på andra språk än svenska.

I Vida, Region Värmlands gemensamma IT-system för hantering av styrande dokument, finns såväl regiongemensamma rutiner som verksamhetsspecifika instruktioner avseende tolkbeställning.

På Vårdgivarwebben finns information för medarbetare inom Region Värmland och för samarbetspartners inom hälsa och vård. Även här finns dokument som anger hur man bokar tolk samt vilka tolkförmedlingar som regionen har avtal med.

De avtal som regionen träffat med tolkförmedlingar kan användas i hela regionen, inte bara inom hälso- och sjukvården. Tolkjänst utifrån avtalen kan även avropas av privata vårdgivare som regionen har avtal med.

*Finns det en dokumenterad ansvarsfördelning för tolkverksamheten?*

På regionens hemsida finns, som tidigare nämnts, länkar till dokument som anger rutiner, instruktioner samt de avtal som regionen tecknat avseende tolkverksamhet.

Det finns inga formella krav på vem som har rätt att boka tolk. I praktiken fungerar det så att den som bokar patienten till ett besök bokar även tolk, om det finns ett sådant behov. Detta gäller oavsett vem som behandlar/träffar patienten. Finns det ett behov av tolk ska tolk bokas är den styrande principen.

*Sker det någon uppföljning av att styrdokument och avtal följs?*

Det sker en kontinuerlig, dokumenterad uppföljning hur regionen nyttjar de avtal som tecknats. Det genomförs stickprov avseende följsamhet till rangordningen i avtalen. Vid avsteg från rangordningen kontaktas aktuell beställare.

Tolkutnyttjandet i regionen följs upp månadsvis och statistik sammanställs av enheten Asyl- och flyktinghälsa.

En kontinuerlig granskning av inkomna fakturor avseende tolkverksamhet genomförs. Detta för att se så att regionen bara betalar för tjänster som utförts.

*Har det skett någon uppföljning och återkoppling av om patienters, verksamheternas och andra intressenters nöjdhet med den tolkverksamhet som sker i verksamheten?*

Verksamheterna rapporterar in eventuella avvikelser till enheten Asyl- och flyktinghälsa som för in dessa i AHA (regionens avvikelshanteringssystem) varje månad. Därigenom är de aktuella avvikelserna dokumenterade.

Enheten Asyl- och flyktinghälsa har kontakter med de verksamheter som nyttjar tolktjänster. Enheten framhåller att de i samtal med verksamheterna fångar upp eventuellt missnöje med en viss tolk. Enligt uppgift har det även i samtalen framkommit fall där patienten visat missnöje.

Såvitt vi erfarit i arbetet med förstudien har ingen specifik uppföljning av patientnöjdhet avseende tolkverksamheten genomförts. För att genomföra en sådan undersökning skulle det i sin tur krävas en tolk.

### **Sammanfattande bedömning och slutsatser**

Utifrån förstudiens resultat är vår bedömning att granskningen har gett tillfredsställande svar på de frågor som ställts, varför vi i dagsläget inte ser något behov av en fördjupad granskning.

Johan Magnusson  
Certifierad kommunal yrkesrevisor