

Distanstolkning - nuläge och förbättringsförslag

2025-11-21

Bakgrund

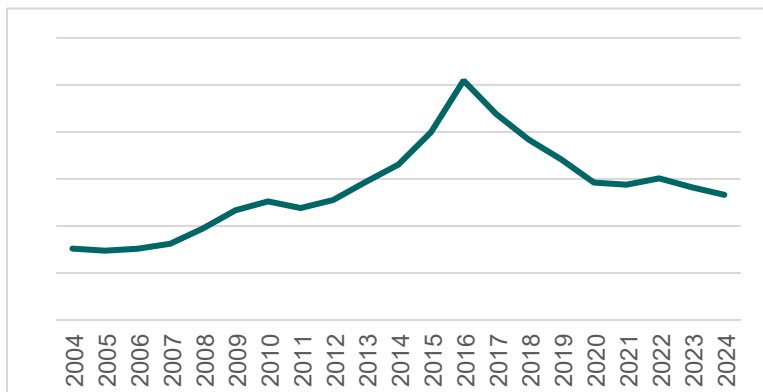
Hälso- och sjukvårdsförvaltningens förvaltningsplan och budget för period 2025–2027 anger ett mål om att andelen tolktjänster på distans ska vara 65%. Syftet med målet är att förbättra tillgänglighet, effektivitet och resursanvändning av tolktjänster. Förslag på åtgärder som ökar antalet distanstolkningar ska tas fram.

Följande aspekter lyfts fram som motiv för målet:

- **Tillgänglighet:** Distanstolkning kan möjliggöra snabbare och mer flexibel tillgång till tolk, särskilt vid mindre frekventa språk, i geografiskt mindre orter eller vid akuta behov.
- **Miljö och ekonomi:** Minskade resor med bil bidrar till minskad klimatpåverkan och lägre kostnader för transporter.
- **Kvalitet och kontinuitet:** Distanslösningar kan underlätta samordning av uppdrag och effektivare användning av tolkar, då mindre tid går åt till förflyttning.

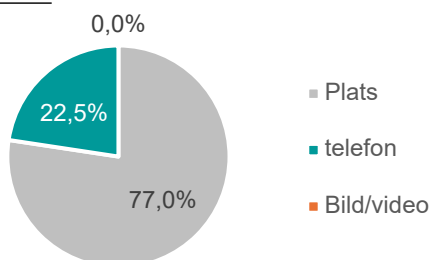
Historik

Före pandemin låg andelen distanstolkning stabilt på cirka 20 % av genomförda uppdrag. Under perioden 2014–2018, då behovet av tolkning var historiskt högt, genomfördes ungefär 20 % av uppdragen på distans. Det innebar att en mycket stor andel uppdrag utfördes på plats, vilket resulterade i betydande resekostnader till följd av det höga antalet tolkuppsdrag.

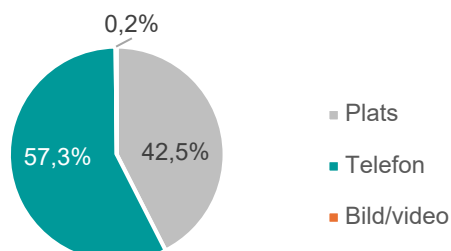


År 2019 utfördes 22,5% tolkuppsdrag på distans för Region Västmanland. I och med pandemin fick vi som bekant snabbt ställa om till digitala alternativ och under år 2021 utfördes 62,7% av uppdragen på distans. Dock valde många beställare att gå tillbaka till platsuppdrag när pandemin var förbi och i början av år 2025 var andelen distansuppdrag för Region Västmanland 57,3%.

2019



1 januari 2025



Nuläge

De tio största beställarna av tolk på plats per sista september år 2025 är:

Habiliteringscentrum
Barnmottagningen
Ögonmottagningen
Capio Vallby Vårdcentral
Hörselenheten
Ortopedmottagningen
BUP Mottagning
Ortopedkliniken Rehabenhet
Öron-näs-halsmottagningen
OttoBock Care

Västmanlands Tolkservice erbjuder alltid tolk via telefon eller skärm, men är lyhörda för vad kunden säger sig behöva för att kunna utföra besöket. Förutsatt att det finns en lokal (inom Västmanland eller närliggande orter) tolk tillgänglig levererar Västmanlands Tolkservice platstolk om det är ett krav från kund vid beställning.

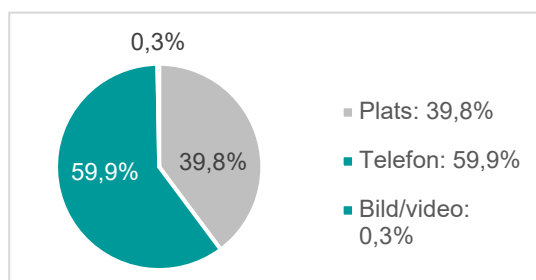
I senaste kundundersökningen där anställda hos Region Västmanland deltagit svarar 44% som använt eller bokat tolk under året, att de aldrig eller sällan beställer distanstolk. På frågan varför man inte bokar eller använder distanstolk har man svarat följande:

- **Praktiska och fysiska hinder i arbetet:** När man behöver visa övningar och positioner, förflyttning i rummet och vid fysisk undersökning.
- **Kommunikationskvalitet och trygghet:** Turtagning och samtalsflöde fungerar bättre med tolk på plats. Svåra eller känsliga samtal kräver fysisk närvaro
- **Patientens behov och preferenser:** Patienter med hörselnedsättning behöver se och höra tolken i samma rum. Barn och personer med särskilda behov kräver visuell kontakt med tolken.
- **Tekniska begränsningar:** Tekniken fungerar inte alltid tillförlitligt.

Kundundersökningen visar att inte alla typer av samtal där tolk anlitas lämpar sig för distanstolkning även med teknik och utbildning.

Per sista september 2025

Plats	39,8%
Telefon	59,9%
Bild/video	0,3%



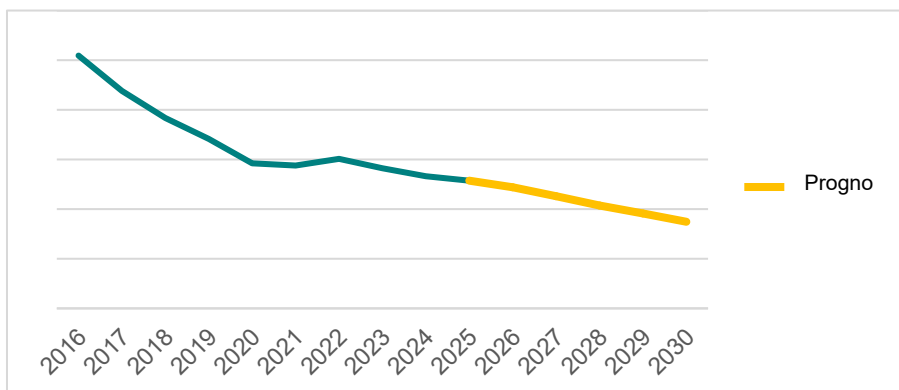
Möjligheter till ökad andel distanstolkning

- Förbättrad tillgång till teknisk utrustning och kunskap.
 - Alla medarbetare inom regionen har inte tillgång till telefon eller skärm som är anpassad för distanstolkning.

- Vid distanstolkning via mobiltelefonens högtalarfunktion uppstår ofta ljudstörningar som påverkar samtalets kvalitet. Mikrofonen fångar upp omgivningsljud, vilket kan leda till eko, brus och svårigheter för tolken att uppfatta samtalet korrekt. För att säkerställa god ljudkvalitet krävs anpassad teknik och ljudmiljö.
- Det finns bristande kunskap hos vissa medarbetare om hur man genomför trepartssamtal till exempel, vilket försvårar distanstolkning.
- **Ökad kompetens hos tolkanvändare**
Medarbetare behöver utbildning i att använda distanstolkning effektivt, inklusive tekniska verktyg och samtalsmetodik.
- **Förbättrad förståelse för bokningsrutiner**
I vissa fall kontaktas tolken direkt utan att en bokning har gjorts via tolkförmedlingen. Detta kan leda till att tolken inte är tillgänglig när den kund som de facto har bokat ringer till tolken. Även vid akuta behov bör kontakt ske genom tolkförmedlingen för att säkerställa att rätt tolk är tillgänglig vid rätt tidpunkt.
- **Kompetensutveckling för tolkar**
Tolkar behöver fortsatt utbildning för att säkerställa hög kvalitet.

Prognos

Enligt flera omvärldsfaktorer så som migration, teknisk utveckling etc. beräknas behovet av tolk att minska kommande år. När efterfrågan på tolkning minskar kan det bli svårare att rekrytera främst lokala tolkar. För att möta behovet framåt kan distanstolkning öka, då den möjliggör tillgång till tolkar i hela landet och en effektivare resursanvändning.



Genomförda och planerade insatser

- Bokningsmottagarna hos Västmanlands Tolkservice uppmuntrar i stor utsträckning till distanstolkning i situationer där platstolkning efterfrågas.
- Genomförda och pågående utbildningsinsatser för tolkar i distansverktyg och tolkteknik vid distanstolkning.
- Informationsinsatser till beställare.
- Information och instruktioner till beställare har setts över och uppdaterats.
- Inventering och ev. inköp av anpassad teknik för att underlätta digitala möten. Till exempel inköp av "ljudpuckar".

- Genomförda och fortsatta avstämningar mellan Region Västmanland och Västmanlands Tolkservice.

Åtgärd	Ansvar	Tidsplan	Status
Utbildningsinsatser för tolkar i distansverktyg (tekniska förutsättningar).	VTs	Q4 2025	Pågående
Utbildningsinsatser för tolkar i tolkteknik vid distanstolkning.	VTs	Q4 2025	Pågående
Utbildning av beställare	VTs & RV	Q4 2025-Q1 2026	Ej påbörjad
Inventering av tekniska hinder hos beställare	RV	Q4 2025	Ej påbörjad
Ordna testmiljö för distanstolkning	VTs	Q1 2026	Påbörjad
Framtagning av rutiner för distanstolkning	VTs & RV	Q4 2025	Klart
Se över informationsmaterial till verksamheter på nytt	VTs & RV	Q4 2025	Klart
Kvartalsvis uppföljning	VTs & RV	Start Q4 2025	Pågående
Genomföra enkät till tolkar och beställare	VTs	Q4 2025	Klart
Regelbundna digitala informationsmöten med tolkar	VTs	Q4 2025	Pågående