



Lidingö  
stad

Styrdokument Rutin

## Rutin för bokning och användning av tolk gällande LOV leverantörer i Lidingö stad

**Beslutad av:** Vildana Zorlak

**Diarienummer:** LS 2024/620

**Dokumentdatum:** 2024-03-15

**Beslutsdatum:** Datum

**Senast reviderad:** Datum

**Ansvarig verksamhet:** Staben för ledningsstöd och kvalitet

**Giltighet:** Fr.o.m. datum och tills vidare

**Rätt att revidera:** Staben för ledningsstöd och kvalitet

**Eventuell sekretess:** Nej



## Innehåll och syfte

I Lidingö stad har våra medborgare möjlighet att välja utförare av tjänster. Möjligheten att välja regleras av lagen om valfrihetssystem (LOV). Lagen innebär att medborgare som beviljats insatser kan välja bland godkända leverantörer/utförare. Syftet med tolkrutinen är att Lidingö stads medborgare ska få tolkhjälp vid behov på rätt sätt.

## Målgrupp

Rutin för tolk gällande LOV leverantörer rekommenderas att användas av alla leverantörer som arbetar med stadens medborgare via avtal utifrån Lag om valfrihet.



## Innehållsförteckning

Innehåll och syfte .....	2
Målgrupp .....	2
1 Inledning .....	4
1.1 Definitioner .....	4
1.2 Ansvar .....	4
2 Beskrivning av rutinen .....	4
3 Tolkanvändning enligt lag .....	5
4 Tolkens funktion .....	5
4.1 Tolkens tystnadsplikt .....	5
5 Att beställa och använda tolk .....	6
5.1 Inför bokning av tolk: .....	6
5.2 Att särskilt beakta inför bokning av tolk .....	6
5.3 Inför beställning av tolk .....	6
5.4 Genomförande av tolksamtalet .....	7
Dokumenthistorik .....	8



## 1 Inledning

När två personer behöver kommunicera med varandra men saknar ett gemensamt språk är tolken en nödvändig länk för att de två ska kunna samtala med varandra. Målet för ett tolkat samtal är att det ska vara så likt ett direkt samtal som möjligt.<sup>1</sup>

### 1.1 Definitioner

Det finns olika situationer när en tolk kan behövas och till olika individuella behov.

#### Distanstolk

Tolken kommer inte till mötet fysiskt utan deltar per telefon eller via en digital mötesform (dator eller videolänk).

#### Platstolk

Tolken kommer fysiskt till mötet och deltar personligen i mötet.

#### Personen

Den som har behov av tolk kan vara kund, klient, medborgare eller asylsökande varför begreppet person och personen valts som begrepp i rutinen.

#### Auktoriserad tolk

En auktoriserad tolk är en tolk som har avlagt tolkprov hos Kammarkollegiet och därmed fått en statlig auktorisation att verka som tolk. Lidingö stad rekommenderar att endast auktoriserade tolkar används. Sök tolk i vårt register – Kammarkollegiet

#### God tolksed

Enligt god tolksed ska en tolk vara opartisk, följa reglerna om tystnadsplikt och återge all information så korrekt som möjligt.<sup>2</sup>

### 1.2 Ansvar

Leverantören har ansvar att:

- Ha kunskap om rutinen och det ansvar som följer av den
- Att rutinen ingår som en del i introduktionen för nyanställda
- Att rutinen följs och tillämpas av medarbetarna

## 2 Beskrivning av rutinen

Denna rutin beskriver hur man ska gå till väga inför användning och bokning av tolk. Rutinen beskriver också hur medarbetare ska förhålla sig till användandet av tolk vid genomförandet av möten med personer som behöver tolkhjälp.

---

<sup>1</sup> [Att samtala genom tolk \(socialstyrelsen.se\)](https://socialstyrelsen.se)

<sup>2</sup> [God tolksed mars2019.pdf \(kammarkollegiet.se\)](#)

Rutinen ska användas för att säkerställa att både beställning som användning av tolk utgår från lag.

### 3 Tolkanvändning enligt lag

8 § förvaltningslagen (1986:223) föreskriver att när en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska, eller är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk.

I praktiken innebär det att personer som har behov av tolk och har valt leverantör som Lidingö stad har avtal med enligt LOV ska ges information och kommunikation som i möjligaste mån anpassas till personen hälsotillstånd och språkliga bakgrund.

Samtliga tolkar omfattas av offentlighet- och sekretesslagen (2009:400), (OSL).

<sup>3</sup>Tystnadsplikt får normalt anses gälla från och med att tolken har bekräftat att hen har åtagit sig uppdraget.

### 4 Tolkens funktion

Tolkens funktion bestäms av tolkens yrkesetiska regler.

Huvudregeln för tolkarbetet är:

- Tolken ska översätta allt som kommer till uttryck under samtalet och inte utelämna, ändra eller tillföra något.
- Tolken ska vara opartisk i tolksituationen och tolkens egna uppfattningar ska inte påverka tolkningen.
- Tolken ska inte ta på sig andra uppgifter i samband med tolkningen.
- Tolken har tystnadsplikt.

#### 4.1 Tolkens tystnadsplikt

- omfattar alla upplysningar som hen får kännedom om i samband med tolkuppdraget,
- gäller i förhållande till alla, också överordnade, kolleger och familj,
- gäller också efter att tolken har avslutat sin tjänst.

---

<sup>3</sup> Offentlighets- och sekretesslag (2009:400) | Sveriges riksdag ([riksdagen.se](https://riksdagen.se))

## 5 Att beställa och använda tolk

Det kan behövas tolk i flera olika situationer och det är viktigt att kunna särskilja målgrupper och deras specifika behov.

### 5.1 Inför bokning av tolk:

- I första hand ska distanstolk beställas vid tolkning till annat språk, endast i undantagsfall beställs en närvarande tolk.
- En distanstolk ska tolka från en säker miljö där mötets integritet och sekretess kan upprätthållas.
- Vid beställning av tolk för asylsökande ska fullständigt namn och personnummer samt LMA-kortnummer lämnas till Tolkförmedling.<sup>4</sup>

### 5.2 Att särskilt beakta innan bokning

- Av säkerhetsskäl ska man aldrig välja tolk från samma folkslag eller samma område och by i landet där personen kommer ifrån.
- Vi ska aldrig använda barn, släktingar och vänner som tolkar.
- Det kan vara nödvändigt att tolksamtalet sker utan barn, anhöriga/närstående för att säkerställa att personen uttrycker sina egna behov och önskemål.
- Vid misstanke om att det förekommer våld i nära relation eller hedersrelaterat våld och förtryck är det viktigt att tänka på säkerhet och samverkan.

### 5.3 Inför beställning av tolk

För att beställningen ska bli tydlig ska bokning av tolk innehålla följande:

- Datum
- Språk/dialekt
- Typ av tolkning
- Tid (från klockan - till klockan)
- Form av tolk, digitalt eller på plats
- Kundnummer
- Adress
- När tolken blir uppringd eller var tolken ska mötas upp
- Vem tolken ska träffa
- Kontaktuppgifter till beställaren
- Eventuella önskemål eller krav
- antal samtal och datum

---

<sup>4</sup> LMA-kort för asylsökande - Migrationsverket



#### 5.4 Genomförande av tolksamtalet

- Avsätt tillräckligt med tid för mötet då samtal som tolkas tar längre tid än enspråkiga samtal.
- Börja samtalet med att presentera alla i rummet särskilt då tolken finns med på distans via telefon eller i digital form.
- Den som bokat tolk leder samtalet och dess innehåll. Tala därför direkt till personen och inte till tolken.
- Tolken översätter det som sägs i jag-form. Ställ kontrollfrågor för att säkerställa att personen har fått och förstår informationen.
- Om tolken för anteckningar som stöd under mötet ska de förstöras i parternas närvaro efter avslutad tolkning.
- Vid särskilt svåra uppdrag är det viktigt att stämma av med tolken efteråt, och erbjuda möjligheten att prata om samtalet efter avslutat möte.
- Dokumentera alltid tolkanvändning i personens akt/journal.



## Dokumenthistorik

Beslut/status och datum	Beslutsfattare/författare	Ändring/åtgärd
skriv text. ange datum.	skriv text.	skriv text.
skriv text. ange datum.	skriv text.	skriv text.
skriv text. ange datum.	skriv text.	skriv text.