

Tillämpningsanvisning Språktolk

Alla patienter har rätt att få begriplig information om sitt hälsotillstånd, undersökning och behandling. Hälsa- och sjukvården ska använda språktolk i vårdmötet med patienten när behov finns. Region Skånes riktlinje för tolkanvändning i hälso- och sjukvården anger gällande principer: [Vårdgivare Skåne](#)

Språktolksförmedling ska användas

Region Skåne har slutit avtal med Digitaltolk¹ för förmedling av språktolkstjänster. Avtalet gäller språktolkstjänst i vårdmötet.

Från och med 1 juli 2020 ska verksamheter, såväl i Region Skånes regi som privata vårdgivare och ide'-buren sektor som arbetar på uppdrag av Region Skåne, boka språktolk via Digitaltolk.

Inriktning och mål

Övergripande mål för upphandlad tjänst är att berörda patienter ska få ett gott bemötande och en patientsäker vård med respekt för individens integritet. Berörda verksamheter ska arbeta för att distanstolkning ska öka till 60 procent.

Anvisning vid bokning

1. Distanstolk ska bokas i första hand
2. Platstolk bokas om det krävs utifrån patientens behov

Om platstolk bedöms aktuellt bör den kommande videotolkstjänsten övervägas som alternativ.

Bokning

Bokning och administrering av språktolkstjänster görs via Digitaltolks webbplats, app eller kundtjänst. Inloggning sker med kundnummer och inloggningsuppgifter som respektive verksamhet har fått av Digitaltolk. Om en verksamhet inte fått kundnummer kontaktas Digitaltolk. På Digitaltolks webbplats finns manualer och instruktionsfilmer.

Bokning av språktolk inom 24 timmar ska alltid bokas via www.digitaltolk.se, app Digitaltolk eller telefon.

Övriga bokningar görs i första hand på www.digitaltolk.se eller app Digitaltolk. Det går även att boka via bokning@digitaltolk.se eller telefon.

Telefonnummer Digitaltolk: 010-199 45 00.

Vid bokning anges *beställare* och *behandlare*, det vill säga vem som ska använda språktolk i mötet med patienten - **Inga patientuppgifter får förekomma.**

Beställningsbekräftelse

Beställningsbekräftelse kommer per automatik i verksamhetens funktionsbrevlåda, eller motsvarande för privata vårdgivare/ide'-buren sektor. Vid beställning kan fler e-postadresser

¹ Digital Interpretations Scandinavia AB

Gäller från 2020-07-01

anges exempelvis beställarens och till den som ska använda tolken i vårdmötet. Då kommer bekräftelsen både till funktionsbrevlådan och till angiven e-postadress samtidigt.

Beställningsbekräftelser ska lagras i två (2) år enligt Region Skånes regelverk för arkiv- och informationshantering [Vårdgivare Skåne](#).

Uppföljning

Efter genomförd tjänst ska utvärdering ske genom betygsättning 1-5. Om det förekommer felaktigheter vid tolkning ska avvikelse göras genom att ange 1 eller 2 samt beskrivning av vad som hänt. Vid mycket väl utförd tjänst anges 4-5, och även här kan med fördel kommentar skrivas i. Denna återkoppling är viktig som kvalitetssäkring och bidrar till ständig förbättring. Bedömningen ligger också till grund för kvittering att tjänsten är utförd.