

# Tolktjänster

---

## Hitta i dokumentet

[Syfte](#)  
[Relaterad information](#)  
[Vilka får avropa?](#)  
[Avtalsperiod](#)  
[Leverantör och kontaktpersoner](#)  
[Tjänster - telefon-, video- och platstolk](#)  
[Språkområden](#)

[Beställningar](#)  
[Leveransbekräftelse](#)  
[Bokade uppdrag som inte kan genomföras](#)  
[Fakturerings och ersättning](#)  
[Reklamation och avvikelserapportering](#)  
[Uppdaterat från föregående version](#)

---

## Syfte

Det finns behov inom Region Halland att kunna förmedla en tolktjänst för att säkerställa en bra kommunikation mellan patient och vård. Region Halland har tecknat ett avtal med en leverantör, Digital tolk, som utför förmedling av språktolk.

Rutinen beskriver hur tolktjänster ska användas för att säkerställa en god kvalitet för patient och verksamhet och samtidigt följa det avtal som regionen har tecknat avseende Språktolktjänster.

## Relaterad information

Informationssida om [Distansmöte](#)  
Hänvisning till avtal [Avtalskatalogen](#) sökord Tolkförmedling  
[Informationssäkerhetsrutin](#) för Videokonferens och chatt.  
Hänvisning till informationssäkerhetslinje [Filöverföring](#)

## Vilka får avropa?

Avropsberättigade är:

- Region Halland (Organisationsnummer 232100-0115)
- Privata vårdgivare som har vårdavtal med Region Halland

## Avtalsperiod

Avtalsperiod gäller fram till 2026-02-28 med möjlighet till två års förlängning.

## Leverantör och kontaktpersoner

Region Halland har tecknat avtal med [Digitaltolk](#), en leverantör som utför förmedling av språktolk.

För avtalsfrågor kontakta [rkinkopochupphandling@regionhalland.se](mailto:rkinkopochupphandling@regionhalland.se)

## Tjänster - telefon-, video- och platstolk

Beställare rekommenderas att använda telefon- eller videotolk i första hand. Detta gör att man måste fundera på varje enhet vilka platstolkningar som kan ersättas med distanstolk med bibehållen kvalitet, och vilka som inte är lämpliga att ersätta. Alla typer av distanstolk



(telefon- och videotolk både akut och planerad har samma pris, priset är lägre än platstolk och ett bättre miljöval. Distanstolkningen ökar också möjligheten att alltid få tillgång till tolk på önskat språk och önskat leveranssätt.

### **Beställning av tolktjänst**

DigitalTolk kan leverera tolk via telefon eller video förbokad, akut bokning (Tolk direkt) eller platstolkning. Beställning av samtliga tjänster kan ske antingen via telefon eller via det webbaserade bokningssystemet.

[www.digitaltolk.se](http://www.digitaltolk.se)

Telefon kundtjänst dygnet runt: 010-199 45 00

### **Tolk direkt**

Tjänsten avser akut tolkning per telefon eller video. Kontaktuppgifter till bokad tolk erhålls i bokningssystemet eller direkt vid samtal. Tolk garanteras inom 5 minuter, men medeltiden för att få en tolk på telefon eller via video är 28 sekunder!

### **Telefontolk**

Tjänsten avser tolkning per telefon. Beställaren erhåller kontaktuppgifter till bokad tolk i bokningssystemet och ringer upp tolken vid avtalad tidpunkt.

### **Videotolk**

Tjänsten avser tolkning per video, tjänsten kan användas där förutsättningar med utrustning och Wi-Fi finns på plats, kontrollera hur det är i din förvaltning. Upphandlad Teknisk utrustning för video och telefontolkning, referensnummer 190097

### **Platstolk inklusive jourtolk**

Tjänsten avser tolkning på plats i Halland. Beställaren anger tid och plats vid beställning.

### **Språkområden**

Leverantören ska i princip kunna förmedla tolkning i alla språk där det finns behov av tolkning. Tolkuppdrag ska kunna utföras på samtliga språk som kan komma att efterfrågas i Region Halland.

### **Beställningar**

I syfte att spara tid och miljö ska vi i den mån det går försöka att hålla bokningar i systemet och inte skriva ut kopior på bekräftelser.

Uppdragsnummer (Boknings-ID) skapas omedelbart i samband med beställningen. Detta bör direkt dokumenteras i anmärkningen på patienternas bokningsunderlag i VAS (eller annat relevant vårdssystem). Vad gäller slutenvård dokumenteras Boknings-ID under kommunikation. För att följa krav enligt GDPR får inte personuppgifter anges i bokningssystem.

Beställningsbekräftelse ska skickas omgående om det finns behov för verksamheten att få denna.

Beställningsbekräftelse ska innehålla följande information:

Rutin: Tolktjänster  
RH-12537

Fastställd av: Regional samordnande chefläkare, Fastställt: 2024-11-28

Huvudförfattare: Carselid Suzanne RK EKONOMI

- Kundnummer/enhetsnamn
- Bekräftelse på beställt uppdrag
- Uppdragsnummer (Boknings-ID)
- Eventuell kundreferens (läkare eller annan behandlares namn)
- Beställares namn inklusive telefonnummer
- Datum och tid
- Plats
- Typ av uppdrag (telefon, video eller plats)
- Speciella önskemål t.ex. specifik tolk/ kön utbildningsnivå på tolk

## Leveransbekräftelse

Leveransbekräftelse ska skickas när leverantören har tillsatt en tolk med:

- Kundnummer/enhetsnamn
- Bekräftelse på beställt uppdrag
- Uppdragsnummer (Boknings-ID)
- Eventuell kundreferens (läkare eller annan behandlares namn)
- Beställares namn inklusive telefonnummer
- Datum och tid
- Typ av uppdrag (telefon, video eller plats)
- Plats, om aktuellt
- Aktuella kontaktuppgifter för att nå tolken
- Tolkens utbildningsnivå

Leveransbekräftelsen skall ske senast två dagar efter beställning där bokningen ligger en vecka fram från bokningstillfället.

Är tidsramen kortare än en vecka från bokningstillfälle till utförande skall leveransbekräftelse ske senast dagen efter bokning.

Plötsligt uppkomna behov (akutbokning) alternativt beställningar som har kortare framförhållning än en timme skall bekräftas snarast senast inom fem minuter.

## Bokade uppdrag som inte kan genomföras

I det fall uppdraget inte kan genomföras ska leverantören omgående kontakta beställaren via telefon eller mail om inte annat överenskommits.

## Fakturering och ersättning

[Vårdgivarwebben](#) beskriver tillvägagångssätt för fakturering och ersättning.

## Reklamation och avvikelserapportering

Uppdraget ska ske mot avrop samt enligt villkoren i ramavtalet. Fel eller brist av uppdraget ska omgående reklameras till leverantören direkt av beställande verksamhet i webbsystemet,

alternativt skriftligen till avtalsansvarig hos leverantören samt med kopia till [rkinkopochupphandling@regionhalland.se](mailto:rkinkopochupphandling@regionhalland.se)  
Regionen har rätt till vite av leverantören vid uppkomna avvikelser.

Med avvikelser avses bland annat:

- Brister i utförandet (bakgrundsljud, störande ljud)
- Brister i tolkkvalitet
- Utebliven/försenad tolk (både plats- och telefontolkning)
- Felaktig/försenad leveransbekräftelse
- Ingen tolk tillgänglig
- Förmedlingens tillgänglighet (krav på svarstider ej uppnådda)
- Felaktig faktura eller rekvisition

Leverantören ska besvara en inkommen avvikelse inom 5 arbetsdagar. Leverantören ska skyndsamt rätta fel eller brister som framkommit i de inrapporterade avvikelserna.

I de fall Beställare rapporterar in en avvikelse till Leverantören (både skriftligt och/eller muntligt) är Leverantören skyldig att omgående dra av vitesbeloppet och/eller förmedlingsavgift på aktuell faktura.

### Uppdaterat från föregående version

2024-07-09

Redaktionella ändringar pga. nytt avtal.

#### Tidigare ändringar:

- Upphandlingsenheten en ny kontaktperson
- Länkarna är uppdaterade
- Redaktionell justering av text.