

En guide kring
allt som rör
tolktjänsten

TOLK HAND BOKEN

2026



Webbplats: tolkhandboken.se

Utgivare: Transvoice AB
Produktion: Transvoice AB | Modulmedia Sverige AB
Edition och utgivningsår: 1:a upplagan | 2026
Upplaga: 200 ex
Tryckeri: Norrmalmstryckeriet
© Eftertryck förbjudet utan utgivarens tillstånd.

Innehåll

Inledning	1
Varför behövs en Tolkhandbok?	1
Så använder du Tolkhandboken	1
1. Tolk i Sverige	3
Vad gör en tolk – och varför behövs tolkning?	3
Lagstiftning och skyldigheter för myndigheter	4
Exempel på sådana lagar är:	4
Tolkens roll	5
Hur man blir tolk	6
Olika typer av tolkar och kompetensnivåer	7
Tolkarnas bransch- och intresseorganisationer	8
Vad styr tolkens arbete?	8
God tolksed	8
2. Tolkförmedlingar	11
Roll och ansvar	11
Service, leverans och teknisk infrastruktur	12
Helhetsperspektiv och påverkan på kvalitet	13
Kvalitetssäkring	14
Språkföretagen – tolkförmedlingarnas branschorganisation	14
3. Upphandling tolktjänster	17
Kort om LOU – och vad det betyder i praktiken	17
Vanliga avtalsformer i tolkupphandlingar	17
Vilka tolktjänster är det du upphandlar?	18
Skilnader i upphandlingar – insikter och lärdomar	18
Leverantörsmodell – en eller flera leverantörer	19
Kvalitetssäkring och uppföljning	19
Prissättning och incitament	19
Digitala verktyg och bokningssystem	19
Värt att komma ihåg	20
Att tänka på vid utvärdering av tolktjänster	21
4. Använda sig av tolk	23
Tolkanvändarens ansvar	23
Tolkningsmetoder	23
De tre vanligaste tolkmetoderna som används	23
Riktlinjer för tolkanvändaren – så använder du tolk på bästa sätt	24
Boka tolk	24
Inför samtalet	25
Under samtalet	25
Efter samtalet	26
Platstolkning	26
Distanstolkning	28
Att tänka på vid distanstolkning	28
5. Tolk och AI	30
Det mänskliga mötet består	30
Mer än bara språk	30
Förändring kräver riktning	31
Ord & länklista	32

Inledning

Varför behövs en Tolkhandbok?

Tolkar fyller en avgörande samhällsfunktion i Sverige idag. De skapar förståelse mellan människor som annars inte skulle kunna kommunicera. Tolkens insats är ofta helt avgörande i situationer där viktiga beslut fattas, till exempel inom sjukvård, skola, socialtjänst eller rättsväsende. Men arbetet kring tolkning omfattar betydligt mer än själva tolksituationen.

Med Tolkhandboken vill vi skapa en gemensam referensram för alla som är en del av tolkupdragets kedja: upphandlare, tolkanvändare, beställare, tolkar och tolkförmedlingar. Målet är att underlätta samarbete, minska missförstånd och bidra till ökad och bättre kvalitet och rättssäkerhet i varje tolksituation.

Tolkhandboken ska kunna vara ett användbart stöd i vardagen, oavsett om du upphandlar tolktjänster, är tolkanvändare, bokar tolk eller arbetar i en verksamhet som på annat sätt berör tolktjänsten. Den ska även vara användbar för andra som vill förstå hur tolkning fungerar i Sverige, till exempel utbildningsanordnare, politiker, beslutsfattare och journalister.

Så använder du Tolkhandboken

Tolkhandboken är uppdelad i fem delar. Du kan läsa den från början till slut, eller använda den som ett uppslagsverk när du har frågor om ett specifikt område. Varje avsnitt ger en introduktion till ett ämne, följt av information, tips och i vissa delar även praktiska exempel. Case och tipsrutor används för att visa verkliga situationer och ge råd från personer med egen erfarenhet av tolktjänsten.



1 Tolk i Sverige

Vad gör en tolk – och varför behövs tolkning?

Varje dag genomförs omkring 10 000 tolkupdrag i Sverige inom vård, rättsväsende, skola, arbetsförmedling, kommunal verksamhet och i privata företag. Tolkning sker dygnet runt, årets alla dagar, och det finns tillgång till tolkar på över 200 olika språk och dialekter.

Merparten av dessa uppdrag, cirka 90 procent, sker inom ramen för offentliga upphandlingar. Några av de största beställarna av tolktjänster i Sverige är Region Stockholm, Region Skåne, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Kammarkollegiet som samordnar avtal för bland annat polis och domstolar.

Att kunna förstå och göra sig förstådd är en grundläggande förutsättning för att delta i samhället på lika villkor. I Sverige är det en lagstadgad rättighet att få tillgång till tolk vid kontakt med myndigheter (*SFS 2017:900*).

En tolk finns till för den som inte kan det svenska språket men också för myndighetspersonen eller läkaren och dennes möjlighet att kunna utföra sin arbetsuppgift på ett så korrekt sätt som möjligt. Tolken är på så sätt inte bara en språklig mellanhand – utan en viktig länk i samhällskommunikationen. Professionell tolkning skapar förtroende, minskar risken för missförstånd och säkerställer att rättigheter respekteras. Tolkning är en förutsättning för likvärdig sjukvård, service, rättssäker myndighetsutövning och ett inkluderande samhälle.

Lagstiftning och skyldigheter för myndigheter

I Sverige har alla rätt till ett eget språk. Det är en demokratisk rättighet att förstå och bli förstådd för att kunna delta på lika villkor i alla samhällsfunktioner. Användandet av tolk är en förutsättning för detta, och det möjliggör också tolkanvändarens myndighetsutövande.

Det är flera olika lagar som reglerar och styr användandet av tolk och myndigheternas ansvar att anlita tolk när man har kontakt med personer som inte behärskar det svenska språket.

Exempel på sådana lagar är:

- **Förvaltningslagen (2017:900)** När en myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller som är allvarligt hörsel- eller talskadad, ska myndigheten vid behov anlita tolk.
- **Hälso- och sjukvårdslagen (2017:30)** Målet för hälso- och sjukvården är en god hälsa och sjukvård på lika villkor för hela befolkningen.
- **Patientsäkerhetslagen (2010:659)** Syftar till att främja en hög patientsäkerhet inom hälso- och sjukvården och tandvården.
- **Patientlagen (2014:821)** Syftar bland annat att stärka och tydliggöra patientens ställning.
- **Förvaltningsprocesslagen (1971:291)** Behärskar part, vittne eller annan som skall höras inför rätten ej svenska språket eller är han allvarligt hörsel- eller talskadad, skall rätten vid behov anlita tolk. Rätten får även i annat fall vid behov anlita tolk.
- **Rättegångsbalken (1942:740)** Är part, vittne eller annan, som skall höras inför rätten ej mäktig svenska språket må tolk anlitas att biträda rätten.
- **Socialtjänstlagen (2001:453)** Samhällets socialtjänst skall på demokratins och solidaritetens grund främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet.
- **Språklag (2009:600)** Lagen innehåller bland annat bestämmelser om språkanvändning i offentlig verksamhet.

Tolkens roll

Som tolk har man ett stort ansvar att förmedla andra människors ord och känslor på ett korrekt, opartiskt och fullständigt sätt. Det handlar om mer än att bara kunna två språk. En professionell tolk måste ha språklig skicklighet, god allmänbildning och kännedom om de yrkesetiska regler som styr uppdraget.

För att kunna utföra sitt arbete på ett bra och tillförlitligt sätt behöver tolken ha flera olika kompetenser:

- **Språklig kompetens** – Tolken ska ha mycket goda kunskaper i båda språken och kunna uttrycka sig ledigt och obehindrat, både i formella och informella sammanhang. Det räcker inte med vardagsspråk eller artighetsfraser.
- **Kunskapsmässig kompetens** – En tolk med god allmänbildning, ämneskunskap och erfarenhet från olika samhällsområden har lättare att förstå sammanhang, följa med i resonemang och hitta rätt begrepp.
- **Yrkesmässig kompetens** – Tolken ska känna till och följa yrkesreglerna i branschen, framför allt principerna i god tolksed som handlar om neutralitet, tystnadsplikt, noggrannhet och respekt för uppdragets ramar.
- **Tolkningsfärdighet** – Tolken ska kunna lyssna, analysera och återge tal i realtid. Det kräver övning, koncentration och förmåga att växla mellan språken snabbt och tydligt.

Tolkens roll är alltså mycket mer än att bara "översätta ord". Det är ett professionellt uppdrag med stor betydelse för rättssäkerhet, tillgänglighet och jämlik kommunikation.



Tolkens roll

Tolkning är ett yrke som kräver utbildning och erfarenhet. Att kunna två språk är inte samma sak som att kunna tolka. Tolkning kräver andra färdigheter. Så undvik att använda en tvåspråkig kollega eller anhörig som tolk.

Hur man blir tolk

I Sverige idag så krävs det att man har en tolkutbildning för att bli registrerad hos en tolkförmedling.

De som anordnar tolkutbildningar i Sverige idag är olika folkhögskolor, studieförbund eller högskolor som exempelvis Tolk- och översättarinstitutet på Stockholms universitet (TÖI).

Det finns alltifrån hela grundutbildningar till specifika kurser att läsa. Undantag från krav på utbildning kan ske på mindre språk där det inte finns möjlighet till utbildning. Då är det i regel de olika tolkförmedlingarna som själva testar personens lämplighet och färdighet innan registrering. I de allra flesta fallen så krävs det minst en tolkutbildning.

När man har läst en sammanhållen grundutbildning så bör man registrera sig i kammarkollegiets register över utbildade tolkar. Sedan kan man kontakta någon av tolkförmedlingarna i Sverige för att sätta i gång en registreringsprocess där. En person kan också direkt, eller efter genomförd utbildning och i de flesta fall välbehövad erfarenhet, skaffa sig en auktorisation. Det gör man idag hos Kammarkollegiet genom ett omfattande muntligt och skriftligt prov.

Är man auktoriserad tolk så kan man även via ytterligare ett prov skaffa sig specialkompetens inom juridik eller sjukvård. Har man en auktorisation så går registreringen hos tolkförmedlingarna generellt snabbare och ju högre kompetens man har desto fler uppdrag och högre arvode gäller i regel.

Att vara tolk innebär vanligtvis att man jobbar som frilansande uppdragstagare. Man kan ta uppdrag från en eller flera tolkförmedlingar. Vissa tolkförmedlingar erbjuder anställning till tolkar, detta för att erbjuda kunderna ett komplement till den frilansande tolken. Exempelvis så har tolkförmedlingen Transvoice 100 tolkar anställda på sina kontor. Anställningen gör att man kan ta ett större ansvar för kvalitet och sekretess och exempelvis hantera akut tolkning på ett ännu mer effektivt sätt.

Olika typer av tolkar och kompetensnivåer

I Sverige finns idag fyra etablerade kompetensnivåer för tolkar. Den formella kompetensen varierar beroende på utbildning, testning och eventuell auktorisation. För att bli registrerad tolk hos en svensk tolkförmedling krävs minst en genomförd grundutbildning och ett godkänt test. Därefter finns möjlighet att vidareutbilda sig och specialisera sig inom olika områden.

Nivå 1: Övrig tolk (ÖT)

Har genomfört en introduktionskurs i tolkning och har erfarenhet av yrket. Har testats och godkänts av en tolkförmedling.

Nivå 2: Utbildad tolk (UT)

Har slutfört en sammanhållen grundutbildning som står under tillsyn av Myndigheten för yrkeshögskolan (Myh) eller Tolk- och översättarinstitutet (TÖI). Alternativt har fått sina kunskaper validerade och erkända av Myh.

Nivå 3: Auktoriserad tolk (AT)

Har genomfört och klarat ett omfattande skriftligt och muntligt prov hos Kammarkollegiet. Proven testar tolkens yrkesskicklighet, språkkunskaper och etiska förhållningssätt.

Nivå 4: Auktoriserad rättstolk eller sjukvårdstolk (RT/ST)

Är auktoriserad tolk med en vidare specialisering. Har klarat ytterligare prov hos Kammarkollegiet med inriktning mot juridik (rätts-tolk) eller hälso- och sjukvård (sjukvårdstolk).



Tolkarnas kompetensnivåer

Av alla aktiva tolkar idag så är det runt 20 procent som har en auktorisation. I vissa språk finns det gott om auktoriserade tolkar men i de flesta språk finns det bara ett fåtal eller ingen auktoriserad tolk alls. Du kan själv söka och överblicka auktoriserade tolkar på Kammarkollegiets hemsida.

Tolkarnas bransch- och intresseorganisationer

Inom Sverige finns ett antal intresseorganisationer där tolkarna har organiserat sig för att höja statusen på tolkyrket, förbättra arbetsvillkoren och främja kunskapsutbyte bland tolkar. Dessa är bland annat Sveriges Auktoriserade Tolkar (SAT) som numera är en del av Sveriges facköversättarförening och tillsammans bildar SFÖ-SAT, Rättstolkarna samt Sjukvårdstolkarna. Ambitionen är också att samverka med de olika aktörerna inom branschen, såsom tolkförmedlingar och upphandlande myndigheter, för att på så sätt höja kvaliteten i tolktjänsten.

Vad styr tolkens arbete?

Precis som det finns lagar som styr varför en tolk skall anlitas så finns det också tydliga lagar och regler som styr tolkens arbete. Här är några av dem:

- God tolksed, Kammarkollegiet (2019)
- Lagen om tystnadsplikt för tolkar och översättare (1975:689)
- Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400)
- Avtal mellan tolkförmedlingen och den enskilde tolken

God tolksed

God tolksed är en yrkesetisk vägledning framtagen av Kammarkollegiet och ligger till grund för hur professionella tolkar ska agera i sitt arbete. Den fungerar som en kodex för tolkens uppdrag och ansvar. God tolksed bygger på fem grundläggande principer:

- **Lämplighet för uppdraget:** Tolken ska själv bedöma om hen har tillräcklig kompetens för att ta sig an ett uppdrag. Om tolken saknar nödvändig språklig eller ämnesmässig kunskap, ska hen tacka nej till uppdraget eller avbryta det.
- **Opartiskhet och neutralitet:** Tolken får inte ta ställning eller på något sätt favorisera någon part. Tolken ska vara ett neutralt språkligt verktyg som båda parter kan lita på.
- **Tolka allt som sägs:** Tolken ska återge allt som sägs, utan att lägga till, ta bort eller ändra innehållet. Budskapen ska förmedlas så exakt och fullständigt som möjligt.

- **Tystnadsplikt:** Tolken har absolut tystnadsplikt. All information som framkommer under eller i samband med ett tolkuppsdrag är konfidentiell och får inte föras vidare.
- **Jäv:** Tolken är skyldig att avsäga sig uppdrag där det kan finnas risk för jäv, det vill säga om det finns något som kan ifrågasätta tolkens opartiskhet.

Exempel på jävsituationer:

- Tolken är nära släkt, vän eller ovän med någon av parterna
- Tolken har starka känslomässiga band till en part
- Tolken är ekonomiskt beroende av någon part
- Tolken har ett personligt intresse i ärendet
- Det finns andra omständigheter som kan påverka förtroendet för tolkens neutralitet



Tolken är skyldig att avsäga sig uppdraget om denne exempelvis har känslomässiga band till någon av parterna.

Tolkens presentation vid uppdrag

I början av ett uppdrag ska tolken kort presentera sig för båda parter – på respektive språk. Det görs för att klargöra tolkens roll och skapa förtroende. En vanlig presentation kan vara:

”Jag tolkar allt som sägs. Jag är neutral och opartisk. Jag har tystnadsplikt. Jag tolkar i jag-form”.

- En tolk finns till för den som inte kan svenska men också för myndighetspersonen eller läkaren och dennes möjlighet att kunna utföra sin arbetsuppgift på ett så korrekt sätt som möjligt. Tolken är på så sätt inte bara en språklig mellanhand – utan en viktig länk i samhällskommunikationen.
- Idag finns det fyra formella kompetensnivåer på tolkar. Inom vissa språk finns det gott om hög kompetens och i vissa språk är det en brist.
- God tolksed är en yrkesetisk vägledning för tolkar och ligger till grund för hur professionella tolkar ska agera i sitt arbete. Den fungerar som en kodex för tolkens uppdrag och ansvar. God tolksed bygger på fem grundläggande principer, bland annat *opartiskhet och neutralitet, att tolka allt som sägs samt att tolken har absolut tystnadsplikt.*

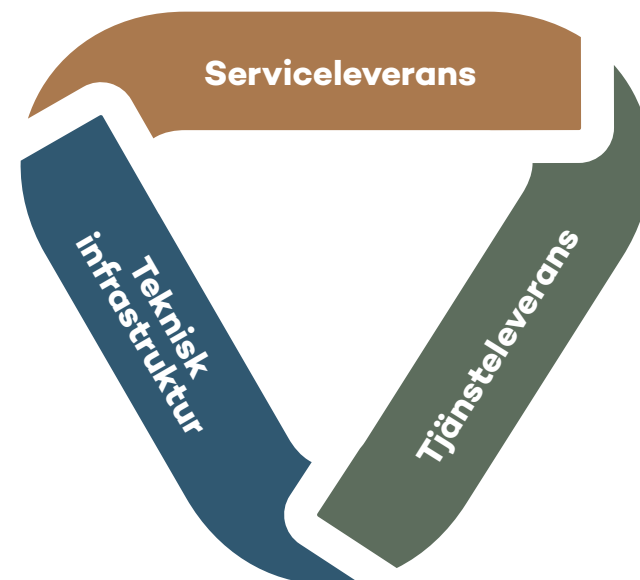
2 Tolkförmedlingar

Roll och ansvar

Tolkförmedlingar är specialiserade aktörer som säkerställer att kommunikationen mellan offentliga verksamheter och personer som inte talar svenska sker på ett rättssäkert, tillgängligt och professionellt sätt. Det är alltid en myndighet – aldrig den enskilde individen – som beställer tolk, och det sker genom tolkförmedlingen. Förmedlingen ansvarar för att rätt tolk matchas med rätt uppdrag, vid rätt tidpunkt och på rätt plats.

Genom att hantera stora volymer, snäva tidsramar och ett brett språkutbud utgör tolkförmedlingen en central funktion för att samordna insatser, säkerställa kvalitet och skapa en fungerande helhet mellan beställare, tolkar och systemstöd.

För att lyckas med detta omfattar förmedlingens ansvar tre huvudsakliga områden: serviceleverans, tjänsteleverans och teknisk infrastruktur.



Serviceleveransen

omfattar all kontakt med beställare och tolkanvändare före, under och efter uppdrag. Det innefattar hantering av bokningar, kundservice, teknisk support, fakturafrågor och uppföljning och inkluderar:

- tydliga rutiner för mottagande av bokningar och supportärenden
- dokumenterade svarstider och tillgänglighet dygnet runt
- hantering av akuta situationer, till exempel vid utebliven tolk
- möjlighet att lämna feedback efter uppdrag
- system för att samla in och agera på kundsynpunkter och klagomål
- integration mellan bokningssystem och avvikelshantering för spårbarhet

Servicefunktionerna bör arbeta utifrån kvalitetssäkrade rutiner där återkoppling, ärendehantering och uppföljning sker enligt definierade tidsramar. Det ska finnas dokumentation för alla ärendetyper, inklusive hur återkommande brister identifieras, åtgärdas och följs upp över tid.

Tjänsteleveransen

omfattar själva tolkuppdraget – från tillsättning till uppföljning. Det innefattar urval, matchning och förmedling av tolkar baserat på språkkombination, kompetensnivå och övriga uppdragskrav. Här är kvalitetssäkringen avgörande för att uppdraget ska genomföras korrekt och omfattar:

- rekryteringsrutiner där tolkar granskas innan de får tilldelas uppdrag
- dokumenterade kompetensnivåer och validering mot auktorisationsregister
- system för att mäta kvalitet i varje uppdrag genom kundbetyg, avvikelser och tolkens återkoppling
- algoritmer och affärsregler som styr matchning mot rätt tolk vid rätt tid och på rätt plats
- planering och schemaläggning där restider och tillgänglighet optimeras

- återkommande utbildningar och kompetensutveckling, till exempel via digitala utbildningsplattformar.

Uppföljning bör ske med hjälp av både kvantitativa och kvalitativa metoder. Upprepade avvikelser, sena ankomster eller otillfredsställande tolkningar måste registreras, analyseras och åtgärdas enligt tydliga rutiner, inklusive eventuell spärr eller krav på vidareutbildning.

Teknisk infrastruktur

Digitalisering och teknikutveckling har förändrat hur tolktjänster bokas och levereras. För att möta krav på snabb tillgång och effektiv hantering har flera tolkförmedlingar utvecklat egna smarta webbaserade och appbaserade bokningssystem. Dessa möjliggör bland annat on demand-tolkning, där tolkar kan kopplas upp på telefon eller video inom loppet av minuter.

Funktioner för schemaläggning, avvikelshantering, koppling mot externa system såsom telefonväxlar, journalsystem eller nationella register samt uppföljning är ofta integrerade i systemen. Det effektiviserar både planering och administration. I takt med att fler uppdrag sker digitalt, har dessa verktyg blivit centrala för att upprätthålla tillgänglighet och leveranssäkerhet.

Systemen måste också vara säkra och tillgänglighetsanpassade för så många människor som möjligt och också vara skalbara. De behöver kunna hantera både planerade och akuta uppdrag och möjliggöra samordning av uppdrag med utgångspunkt i geografisk optimering.

Systemstödet är även ett verktyg för kvalitetssäkring, då det möjliggör spårbarhet, datadriven analys och realtidsuppföljning av leverans kvalitet.

Helhetsperspektiv och påverkan på kvalitet

Genom att rekrytera, testa och matcha tolkar med rätt kompetens till varje uppdrag säkerställer förmedlingen att tolkningen håller hög kvalitet. De ansvarar även för löpande kvalitetssäkring av tolkarnas språkfärdigheter och professionella uppträdanden,

och hanterar bokningssystem samt uppföljning av uppdrag. Tolkarna får tydlig information om uppdragets innehåll, plats och villkor, och erbjuds stöd och handledning vid svåra eller känsliga situationer.

Tolkförmedlingen fungerar därmed som en central länk mellan myndighet, tolk och klient.

Kvalitetssäkring

Serviceleverans, tjänsteleverans och teknisk infrastruktur utgör tillsammans de tre grundpelarna i en fungerande tolkförmedling. Varje område är en nödvändig del för att upprätthålla kvalitet, tillgänglighet och rättssäkerhet i kommunikationen mellan myndighet och individ.

En reduktion eller nedprioritering inom något av dessa områden får direkt påverkan på kvaliteten i tjänsten.

Brister i serviceleveransen kan leda till utebliven återkoppling, försämrad tillgänglighet och sämre hantering av akuta situationer. Otillräckliga resurser inom tjänsteleveransen riskerar att minska tillgången på kompetenta tolkar, försämma matchningen och öka antalet avvikelser. Begränsningar i den tekniska infrastrukturen kan skapa svårigheter i bokning, förseningar och bristande spårbarhet.

En tolkförmedling bör därför ses som ett integrerat system där alla delar är ömsesidigt beroende av varandra. Endast genom att hålla en hög nivå i varje led kan en långsiktigt hållbar och kvalitativ språktjänst erbjudas till offentlig sektor.

Språkföretagen – tolkförmedlingarnas branschorganisation

Språkföretagen är branschorganisationen för professionella tolk- och översättningsföretag i Sverige. Föreningen grundades den 29 mars 2012 och samlar aktörer som bedriver affärsmässig verksamhet inom språktjänster. Organisationens syfte är att främja en långsiktig och hållbar utveckling av hela språkbranschen. Språkföretagen verkar aktivt för att upprätthålla hög yrkesetik och god

branschpraxis. En central del av uppdraget är att öka förståelsen hos myndigheter, företag och allmänhet för tolkförmedlingens betydelse i ett rättssäkert, inkluderande och välfungerande samhälle.

✦ | Språkföretagen

- Tolkförmedlingar är centrala aktörer som säkerställer rättssäker och tillgänglig kommunikation mellan myndigheter och personer som inte talar svenska. De ansvarar för service, kvalitetssäkrad tolkning och teknisk infrastruktur för bokning och uppföljning. En effektiv tolkförmedling kräver att alla delar – service, tjänst och teknik – fungerar tillsammans.

3 Upphandling tolktjänster

Varje år upphandlas tolktjänster i Sverige för omkring 1,5 miljarder kronor – ett område som styrs av lagar, tydliga principer och många praktiska utmaningar. För dig som upphandlare gäller det att balansera kvalitet, tillgänglighet och kostnad, ofta i en komplex verklighet med varierande behov och snabba förändringar.

Kort om LOU – och vad det betyder i praktiken

Som upphandlare vet du säkert att offentliga upphandlingar styrs av Lagen om offentlig upphandling (LOU). Syftet är att säkerställa att inköp sker affärsmässigt, rättvist och effektivt, samt att skattemedel används på bästa sätt. Alla leverantörer ska behandlas lika, vilket betyder att du som upphandlare inte får favorisera en tidigare samarbetspartner eller välja lokala aktörer bara för att de finns nära.

När du upphandlar tolktjänster innebär det att du ska:

- 1 Formulera tydliga krav och utvärderingskriterier i upphandlingsdokumenten
- 2 Bedöma anbudet enligt förutbestämda principer
- 3 Välja den leverantör som bäst uppfyller kraven.

Vanliga avtalsformer i tolkupphandlingar

Ramavtal är den klart vanligaste avtalsformen när det gäller tolktjänster. Det passar dig som har ett återkommande men svåröversägbart behov – exempelvis inom hälso- och sjukvård. Du kan antingen upphandla flera rangordnade leverantörer, som i många tidigare avtal inom Region Stockholm, eller välja en ensam aktör som får helhetsansvaret.

Idag har till exempel Region Stockholm ett enda avtal med Transvoice AB, som ska tillhandahålla samtliga tolkar till hela hälso- och sjukvården.

Vad ställer du krav på?

När du upphandlar tolktjänster ställer du ofta krav inom tre huvudområden:

- 1 **Lagkrav och uteslutningsgrunder:** Leverantören får till exempel inte ha skatteskulder eller begått vissa typer av brott.
- 2 **Kapacitet:** Det är vanligt att begära 2–3 referenser från liknande uppdrag.
- 3 **Kvalitet:** Många upphandlingar kräver kvalitetsledningssystem (t.ex. ISO 9001) och ibland även miljöledningssystem.

Vilka tolktjänster är det du upphandlar?

Tolktjänster kan delas in på flera sätt – och det är viktigt att du tydligt beskriver vilken eller vilka typer du behöver i upphandlingen. De vanligaste är:

- **Kontakttolkning (på plats):** Ansikte mot ansikte – ofta använd i vård eller domstol när det är viktigt med personlig närvaro.
- **Telefontolkning:** Snabbt och flexibelt för enklare ärenden eller när det är bråttom.
- **Videotolkning:** Har vuxit kraftigt, särskilt under pandemin. Ger möjlighet till ögonkontakt, men kräver teknik hos parterna.
- **Callcenter-tolkning:** En variant av telefontolkning där en anställd tolk sitter i kontrollerad och kvalitetssäkrad miljö.
- **On-demand tolkning:** Tolkanvändaren får kontakt med en tolk direkt, ofta inom någon minut. Viktigt vid akuta behov.

Skillnader i upphandlingar – insikter och lärdomar

Även om flera stora aktörer upphandlar tolktjänster så skiljer sig deras modeller åt på flera viktiga punkter – från val av leverantörsstruktur till krav på kvalitet, teknik och pris. Dessa skillnader påverkar i hög grad hur väl tjänsten fungerar i praktiken och vad som krävs av tolkförmedlingarna.

Leverantörsmodell – en eller flera leverantörer

Region Stockholm och Region Skåne har valt en modell där en enskild tolkförmedling ansvarar för alla uppdrag inom sitt område. Det ger enhetlig hantering, tydligt ansvar och enklare administration – men samtidigt begränsad flexibilitet om leverantören underpresterar.

De statliga aktörerna – Kammarkollegiet, Arbetsförmedlingen och Migrationsverket – använder i stället en flerleverantörsmodell med rangordning. Det innebär att flera förmedlingar är upphandlade per språkområde eller tjänstetyp, och att avrop sker enligt en fastställd turordning. Modellen ökar konkurrensen även under avtalsperioden och skapar incitament för kvalitet, men kräver mer administration från både myndigheter och förmedlingar.

Kvalitetssäkring och uppföljning

Även arbetet med kvalitetskontroll ser olika ut. Regionerna lägger i stor utsträckning ansvaret för kvalitetssäkring på tolkförmedlingen själv, vilket ställer höga krav på deras interna processer.

Prissättning och incitament

Prisnivåerna varierar betydligt mellan olika avtal, men en gemensam trend är att pris ofta väger tungt i tilldelningen – ibland mer än kvalitet. Tidigare premierades auktoriserade tolkar med högre arvoden, men idag pressas priserna ofta nedåt i anbudsprocessen. Detta kan leda till tolkbrist och kvalitetsproblem, särskilt vid ovanliga språk eller akuta behov.

Digitala verktyg och bokningssystem

Alla upphandlingar ställer krav på digital bokning och administration, men flera aktörer har valt att utveckla egna system. Region Stockholm har skapat Tolkportalen, Region Skåne erbjuder bokning via app, och både Arbetsförmedlingen och Migrationsverket använder interna system för att automatisera rangordnat avrop. Kammarkollegiet har ett centralt digitalt avropssystem för

de myndigheter som ansluter till ramavtalet. Den gemensamma nämnaren är att digitalisering ses som avgörande för att hantera stora volymer, säkra uppföljning och möjliggöra snabba bokningar – särskilt vid akuta behov.

Värt att komma ihåg

Upphandling av tolktjänster i offentlig sektor är en komplex balansakt mellan tillgänglighet, kvalitet, pris och leveranssäkerhet. Flera faktorer är avgörande för att upphandlingarna ska fungera i praktiken:

- Professionella aktörer krävs. De stora volymerna och det breda språkutbudet ställer höga krav på tolkförmedlingarna – inte minst när det gäller att ha ett brett och tillgängligt nätverk av kvalificerade tolkar.
- Digitalisering är en nyckel. För att hantera hög efterfrågan, korta ledtider och ökande distanstolkning krävs effektiva tekniska system för bokning, avrop och uppföljning.
- Pris får inte bli avgörande. Den starka betoningen på lägsta pris i många upphandlingar riskerar att på sikt urholka både kvaliteten och tillgången till tolkar – särskilt inom språk där det redan råder brist.
- Flera leverantörer ger flexibilitet. Modeller med rangordnade leverantörer kan skapa redundans och möjliggöra konkurrens även under avtalsperioden – men kräver fungerande avropsrutiner och tydlig styrning.
- Enleverantörsmodeller ger stabilitet. Att ha en enda aktör ansvarig kan vara effektivt i miljöer som kräver tydliga kontaktvägar och hög tillförlitlighet, till exempel inom hälso- och sjukvården.
- Tolkbehovet ökar. I ett allt mer flerspråkigt samhälle kommer behovet av professionella tolkar att fortsätta växa. För att säkerställa rättssäkerhet, jämlik vård och god integration behöver upphandlingarna utformas med långsiktighet och kvalitet i fokus.

Att tänka på vid utvärdering av tolktjänster

När tolktjänster upphandlas bör utvärderingen utgå från de faktorer som driver kostnader och direkt påverkar kvaliteten i leveransen. I en professionell tolkförmedling ligger de huvudsakliga kostnadsbärarna i tre områden:

- 1 **Tolkersättning:** Låga ersättningar påverkar tillgången på auktoriserade och kompetenta tolkar.
- 2 **Serviceorganisation:** Tillgänglig och bemannad kundtjänst är avgörande, särskilt i samhällskritisk verksamhet.
- 3 **Teknisk infrastruktur:** Ett tillförlitligt bokningssystem möjliggör effektiv hantering och uppföljning.

Det är dessa tre områden som avgör kvaliteten i tolktjänsten – och därmed också leveransens hållbarhet. Om något av dessa områden nedprioriteras i upphandlingen finns en tydlig risk att kvaliteten påverkas negativt genom exempelvis minskad tillgång till kvalificerade tolkar, sämre tillgänglighet eller tekniska begränsningar.

Rekommendation: Låt kvalitet väga tyngre än pris.

För att uppnå en robust, rättssäker och långsiktigt hållbar leverans är det därför rimligt att låta kvalitet väga tyngre än pris i utvärderingen. Nedan följer sju tips på centrala områden att inkludera i utvärderingen vid upphandling av tolktjänster:

- 1 **Tolkersättning och förmedlingsstruktur**
 - Säkerställ rimliga nivåer för tolkarnas ersättning, kopplade till kompetens och uppdragets art.
 - Ange gärna riktvärden per tolktyp och miniminivåer gällande arvode för att motverka prisdumpning eller överprissättning.
- 2 **Kundservice och tillgänglighet**
 - Utvärdera bemanning, öppettider och kontaktvägar.
 - För verksamheter med höga tillgänglighetskrav kan dygnet runt-service vara avgörande.
- 3 **Avvikelsehantering och uppföljning**
 - Bedöm leverantörens rutiner för att identifiera, dokumentera och åtgärda fel.
 - Tydlig återkoppling till både beställare och tolk ska ingå.

- 4 Tolkkompetens och verifiering
 - Säkerställ att tolkarna matchas utifrån behörighet, utbildning och uppdragets krav.
 - Kontrollera hur leverantören verifierar kompetens.
- 5 Matchningslogik och tillsättningsprocess
 - Granska transparensen i tillsättningen, exempelvis regler kopplade till erfarenhet, språk, restid eller tidigare omdömen.
- 6 Utbildning och kvalitetssäkring
 - Bedöm hur leverantören arbetar med fortbildning, språkprov och kvalitetssäkring över tid.
- 7 Bokningssystem och teknisk funktionalitet
 - Systemet bör vara användarvänligt och tillgängligt, med stöd för statistik, återkoppling, digital signering och API-integrationer.
 - On-demand-lösningar är särskilt viktiga om myndigheten har egna portaler eller specifika processer.

- Pris bör inte vara det dominerande kriteriet – kvalitets-säkring och tolkars arbetsvillkor måste värderas högre.
- Digitala verktyg och integrationer är avgörande för effektivitet, spårbarhet och rapportering.
- En professionell och tillgänglig serviceorganisation är en nyckelfaktor i samhällskritiska verksamheter.
- Transparens, kompetensmatchning och utbildning bör vara krav, inte önskemål.
- En genomtänkt upphandling av tolktjänster är inte bara en fråga om administration – det påverkar rättssäkerhet, patient-säkerhet och integration i praktiken.

4 Använda sig av tolk

Att tala med en person via tolk kan tyckas enkelt, men för den som inte är van innebär det ett nytt sätt att samtala. Det kräver viss anpassning och medvetenhet för att samtalet ska fungera så bra som möjligt. Som tolkanvändare finns det flera viktiga saker att tänka på för att samtalet med klienten eller patienten ska bli effektivt och ge bästa möjliga förutsättningar för god kommunikation.

Tolkanvändarens ansvar

Det är tolkanvändarens ansvar att se till hans klient eller patient har förstått. På så sätt är det tolkanvändarens skyldighet att vara införstådd i grunderna kring hur man på ett effektivt och korrekt sätt använder sig av tolk i sin yrkesutövning. Det är viktigt att känna till både tolkens roll, som tagits upp tidigare i tolkhandboken, och hur själva samtalet ska flyta på ett så effektivt och korrekt som möjligt.

Tolkningsmetoder

Det finns flera olika sätt att genomföra tolkning, och valet av metod beror på en rad faktorer – bland annat hur många personer som är inblandade, vilken typ av samtal det handlar om, vilka tekniska möjligheter som finns samt vilket tempo och vilken grad av exakthet som krävs. Vissa tolkningsmetoder lämpar sig bättre för en-till-en-samtal i vården eller vid myndighetskontakter, medan andra är anpassade för större sammanhang som konferenser och föreläsningar.

De tre vanligaste tolkmetoderna som används och i vilka situationer de kan användas:

Konsekutiv tolkning: Den vanligaste formen av tolkning i Sverige. Tolken och talaren turas om att tala, oftast med ett eller ett par meningars mellanrum. Talaren pauser så att tolken kan återge det som sagts. Metoden kräver god koncentration och korttidsminne

hos tolken, men ställer relativt låga tekniska krav. Nackdelen är att samtalet förlängs eftersom varje inlägg behöver tolkas innan samtalet kan fortsätta.

Simultantolkning: Här tolkar tolken samtidigt som talaren pratar, med bara någon sekunds fördröjning. Det kräver hög språklig precision, snabbhet och stor mental uthållighet. Simultantolkning används ofta vid större evenemang som konferenser, föreläsningar och stämmor där flera deltagare behöver tolkning samtidigt. Metoden kräver ofta teknisk utrustning, som tolkkabiner och headset. På grund av kraven på simultankapacitet är det endast ett fåtal tolkar som behärskar denna metod professionellt.

Viskningstolkning: En form av simultantolkning som sker utan teknisk utrustning. Tolken sitter tätt intill lyssnaren och tolkar lågmält eller viskande. Används när endast en eller ett fåtal personer behöver tolkning, till exempel vid seminarier eller möten. Även denna metod kräver stor simultanförmåga och god förberedelse.

Riktlinjer för tolkanvändaren – så använder du tolk på bästa sätt

Det finns olika sätt att använda tolk. Tolken kan vara fysiskt närvarande vid mötet, så kallad platstolkning, eller medverka på distans via telefon eller video – distanstolkning.

Oavsett form är det viktigt att känna till hur tolkning fungerar och vad du som tolkanvändare kan göra för att samtalet ska bli så smidigt, tydligt och effektivt som möjligt.

Boka tolk

När du som beställare ska boka tolk så är det några saker att tänka på förutom det mest självklara som språk, datum och starttid.

- Tänk på att tolksamtal tar längre tid än enspråkiga samtal när du planerar tiden.
- När du bokar så se till att du har säkerställt klient/patients önskemål eller direkta krav för att samtalet skall fungera, till exempel gällande dialekt.

- Boka tolk i så god tid som möjligt. Vissa språk har färre tillgängliga tolkar och kräver längre framförhållning.
- Undvik om möjligt så kallade peak-tider klockan 09:30-11:30 och 13:00-15:00. Dessa tider så finns det få tolkar tillgängliga. Övriga tider så är tillgängligheten betydligt bättre.

Inför samtalet

Planera samtalet noggrant för ett bättre flöde och resultat. Respektera tolkens arbetsmetoder och yrkesetik – tolken ska vara neutral och ha integritet. Idealet är att tolk och klient inte känner varandra, då risk för jäv annars kan uppstå. Undvik att tolk och klient träffas innan samtalet. Hänvisa tolken till en separat plats, avskild från väntrummet. Vid hembesök ska tolken mötas upp utanför porten – tolken går aldrig in ensam till klienten.

Tänk på placeringen i rummet. Du och klienten ska tala direkt med varandra – inte via tolken. En triangulär placering, där tolken sitter i spetsen, fungerar ofta bäst. Anpassa vid behov, men se till att placeringen möjliggör naturlig kontakt mellan dig och klienten.

Under samtalet

- Presentera dig själv och tolken. Låt tolken sedan presentera sig och sin roll på båda språken. Om fler personer är närvarande ska även de presenteras.
- Tala direkt till klienten – använd jag- och du-form.
- Tala lugnt, klart och tydligt. Detta är särskilt viktigt vid distanstolkning.
- Avbryt inte varandra – tolken behöver hinna tolka allt som sägs.
- Uttala namn, siffror och adresser noggrant. Upprepa vid behov och ställ kontrollfrågor till klienten.
- Undvik facktermer, jargong och dialekter.
- Använd korta och tydliga meningar, men undvik att bryta mitt i sammanhängande meningar.

- Ge tolken tid – avbryt inte i onödan.
- Avbryt endast om du misstänker att tolken och klienten för ett eget samtal vid sidan av.
- Be inte tolken om något annat än tolkning.
- Fråga inte efter tolkens åsikt och diskutera inte med tolken.
- Tolken har behov och rätt till paus vid längre samtal.

Efter samtalet

- Stäm av start- och sluttid med tolken.
- Vid platstolkning ska uppdraget signeras och godkännas – ofta sker detta digitalt i app. Din signatur godkänner tolkens ersättningsanspråk, så kontrollera noggrant vad du skriver under.

Lämna gärna feedback om det finns möjlighet – till exempel vid signering i app. Återkoppling är viktig för att rätt tolk ska matchas till rätt uppdrag. Bedöm tolkningen som helhet.

Fem fördelar med platstolkning

- **Tydligare kommunikation:** Kroppsspråk, mimik och tonfall fångas upp, vilket ger ökad förståelse.
- **Färre missförstånd:** Tolken kan snabbt ingripa vid oklarheter eller kulturella skillnader.
- **Särskilt lämpligt vid komplexa möten:** Viktigt vid samtal som kräver fysisk närvaro eller rör sig om flera parter.
- **Teknikfritt alternativ:** Inga digitala verktyg behövs – minimerar risken för tekniska problem.
- **Tillgängligt för alla:** Passar även målgrupper med låg digital vana.

Platstolkning

Platstolkning är en traditionell form av tolkning, även kallat tolkning på plats eller kontakttolkning, där tolken och alla inblandade parter sitter i samma rum. Platstolkning lämpar sig extra bra i samtal med små barn eller hörselskadade.



Gustav Carlstedt, klinisk psykolog på WeMind psykiatri. Han använder tolk ett par gånger i veckan och uteslutande distanstolk.

Gustavs tre tips vid användande av tolk

- Bjud in tolken till samtalet. Tolken är ovärderlig att hjälpa mig att förstå patienten, inte minst kulturella aspekter som jag annars kan missa. Se inte tolken endast som ett verktyg utan en del av samtalet, våga fråga om det är något du undrar och visa uppskattning för deras roll i samtalet.
- Se fördel med att samtalet med tolk kan ta längre tid. Det ger exempelvis mig som psykolog ytterligare tid att reflektera över patientens svar.
- Säkerställ att både du och patient har förstått varandra. Är patientens svar rimligt utifrån min fråga? Vid behov, ställ om samma fråga igen, orda om frågan eller ställ en kontrollfråga. Man kan se tolkanvändning som en fantastisk övning i att bli ännu skickligare på att använda sig av enkla, otvetydiga formuleringar i sin yrkesroll generellt.

Distanstolkning

Distanstolkning sker i de flesta fall via telefon, men tolkning via video förekommer också. Vanligtvis befinner sig kunden, till exempel myndigheten eller vårdgivaren och klienten i samma rum, medan tolken deltar på distans – antingen via telefon eller videosamtal.

Distanstolkning kan även genomföras som ett trepartssamtal, där alla tre parter – kund, klient och tolk – befinner sig på olika platser.

Distanstolkning ställer särskilt höga krav på tolkens språkliga kompetens, eftersom kroppsspråk, mimik och andra visuella ledtrådar saknas. Det gör att tolken behöver ha mycket god förmåga att uppfatta och förmedla nyanser i språket enbart via det talade ordet.

Distanstolkning, och telefontolkning i synnerhet, är i de flesta fall den renaste formen av tolkning där tolken kommer som mest till sin rätt och i den bästa av världar så blir tolken endast en så kallad "röst i rummet". Tolken förblir i övrigt anonym för mötesdeltagarna.

Fem fördelar med distanstolkning

- **Ökad anonymitet:** Underlättar samtal om känsliga ämnen och minskar risken för jäv.
- **Hög leveranssäkerhet:** Tolkar i hela landet kan anlitas – även med kort varsel.
- **Lägre kostnader och miljöpåverkan:** Inga resor krävs, vilket sparar både pengar och utsläpp.
- **Hälsosäkert alternativ:** Lämpligt vid exempelvis smittspridning eller andra särskilda omständigheter.
- **Tillgängligt för fler:** Gör tolkning möjlig även i områden där fysiska tolkar är svåra att få tag på.

Att använda distanstolk ställer inte bara högre krav på tolken utan även på tolkanvändaren.

Att tänka på vid distanstolkning

- Använd ordentlig högtalarutrustning och kontrollera att utrustningen fungerar som den ska i god tid före start.
- Informera tolken om vilka som befinner sig i rummet.
- Tala extra klart och tydligt.
- Låta tolken tala till punkt utan att avbryta i onödan.
- Minimera störande bakgrundsljud.
- Stäm av start- och sluttiden med tolken.

- Tolken tolkar allt som sägs. Det du inte vill ha tolkat ska du heller inte säga.
- Du leder samtalet – Tolken styr samtalstakten.
- Du sköter sakfrågan – Tolken sköter språkfrågan.
- Du frågar – Tolken översätter din fråga.
- Du förklarar – Tolken översätter din förklaring.

5 Tolk och AI

Digitaliseringen påverkar allt fler tjänster och områden – och nu står även tolktjänsterna inför stora förändringar. Artificiell intelligens kommer snart att kunna hantera enklare former av tolkningssituationer och digitala verktyg kan redan idag hjälpa tolkarna i deras arbete, men tekniken kan inte ersätta det mänskliga mötet.

Det mänskliga mötet består

Daniel Goitom är auktoriserad tolk och verksam i Transvoice tolkråd och menar att "AI kommer att påverka tolktjänsterna precis som alla andra tjänster och områden. AI är ett kraftfullt verktyg, men det kan aldrig ersätta tolkarnas roll. Det handlar om att komplettera oss, inte konkurrera med oss".

AI används redan i tolkyrket i enklare tolkuppdrag. Till exempel för att snabbt slå upp termer eller få översättningsstöd. Men samtidigt finns tydliga begränsningar menar Daniel:

–En AI kan inte läsa kroppsspråk eller förstå kulturella nyanser. Den kan inte avgöra om någon är rädd, ironisk eller tveksam, sådant som vi människor uppfattar direkt.

Mer än bara språk

Tolkens uppgift är ofta mer komplex än att bara förmedla ord. I situationer inom vård, rättsväsende och socialtjänst kan samtalen handla om livsavgörande beslut, personliga trauman eller känsliga besked. Då krävs mer än en korrekt översättning.

–I de här mötena måste det finnas förtroende. Det bygger man inte med en maskin, menar Daniel Goitom.



Daniel Goitom, auktoriserad tolk i tigrinja.

Förändring kräver riktning

Daniel menar att branschen nu står inför ett vägval. Teknologin utvecklas snabbt – men det behövs gemensamma riktlinjer, etiska överväganden och satsningar på utbildning för att möta framtiden på ett hållbart sätt: "Tolktjänsten kommer att förändras, precis som många andra tjänster och områden. Men vi får inte stirra oss blinda på vad som är billigast eller snabbast. Det är kvaliteten i kommunikationen som måste stå i centrum".

Daniel efterlyser en mer nyanserad debatt om AI:s roll i samhället:

–Det handlar inte om AI mot människor, utan om hur vi tillsammans kan bli bättre. Det behövs en gemensam syn på hur AI ska användas – med tydliga standarder och spelregler som gäller för alla, så att exempelvis inte olika sjukhus tillämpar olika rutiner. Politiker och experter bör ta fram riktlinjer. Tänk miniräknare i skolan – tekniken ska vara ett stöd, inte ersätta yrkeskunnande.

! Ord & länklista

Anbud – Ett formellt erbjudande om att leverera en vara eller tjänst, inom en upphandling.

Avrop – En beställning som görs inom ett redan upphandlat ramavtal.

Beställare – Den part som bokar tolkar via tolkförmedlingar eller ramavtal.

Handläggare – Yrkesroll som använder tolkar i kontakter med t.ex. klienter.

Kvalitetssäkring – Metoder och rutiner för att säkerställa att tjänsten håller rätt kvalitet.

Leverantör – Den som tillhandahåller tolkningstjänster, ofta en tolkförmedling.

LOU – Lagen om offentlig upphandling – styr hur myndigheter ska handla upp tjänster.

Offentlig upphandling – Inköp av varor/tjänster av myndigheter, enligt LOU.

Ramavtal – Ett avtal med villkor för framtida beställningar (*avrop*), utan köptvång.

Rättssäkerhet – Grundläggande rättsprincip att individers rättigheter tillgodoses – tolkar är viktiga för detta.

Serviceleverans – All kontakt och support som tolkförmedlingen erbjuder till beställare och tolkanvändare före, under och efter ett uppdrag.

Tolkförmedling – Organisation som förmedlar tolkar till kunder.

Tolkanvändare – De som i sin yrkesroll använder tolk, t.ex. vårdpersonal eller lärare.

Tolkersättning – Den ersättning tolkar får för uppdrag. Påverkar tillgången till kvalificerade tolkar.

Tolkportalen – Region Stockholms digitala bokningssystem för tolkar.

Utvärderingskriterier – Kriterier som används för att jämföra anbud i en upphandling.



God tolksed: https://www.kammarkollegiet.se/download/18.27f1fe4c168c1d817515205f/1551777027993/God_tolksed_mars2019.pdf



Kammarkollegiet:
<https://www.kammarkollegiet.se/>



Kammarkollegiets tolkregister:
<https://www.kammarkollegiet.se/vara-tjanster/tolk/sok-tolk-i-vart-register>



Branschföreningen Språkföretagen:
<https://www.sprakforetagen.se/>



Sveriges auktoriserade tolkar (SAT):
<https://sfoe.se/sv>



Sjukvårdstolkarna:
<https://www.sjukvardstolkarna.com/>



Rättstolkarna:
<https://www.rattstolkarna.se/>



Transvoice:
<https://www.transvoice.se/>

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the left half of the page.



transvoice[®]

 tolkhandboken.se