



# TOLKCENTRALER

NYCKELTAL 2019 | Rapport  
Maj 2020

## Innehåll

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Om Nysam.....                                           | 3  |
| Om rapporten .....                                      | 4  |
| Nationell statistik.....                                | 4  |
| Definitionslista .....                                  | 5  |
| Beskrivning .....                                       | 9  |
| Generell beskrivning av regionernas tolkverksamhet..... | 9  |
| Profilbeskrivning .....                                 | 10 |
| Verksamhetsbeskrivning och profilgrafer .....           | 14 |
| Halland.....                                            | 14 |
| Stockholm.....                                          | 16 |
| Uppsala.....                                            | 18 |
| Västerbotten.....                                       | 20 |
| Västmanland.....                                        | 22 |
| Örebro .....                                            | 24 |
| Östergötland.....                                       | 26 |
| Nyckeltal tolkverksamhet.....                           | 28 |
| Tolkanvändare .....                                     | 28 |
| Beställda tolkuppdrag .....                             | 30 |
| Utförda tolktimmar .....                                | 33 |
| Brist .....                                             | 36 |
| Resurser.....                                           | 38 |
| Produktivitet.....                                      | 40 |
| Kvalitet.....                                           | 42 |
| Tabellbilaga länsnivå.....                              | 44 |

## Vad Nysam är och vad Nysam önskar vara för stöd till ansvariga inom hälso- och sjukvården

### Företagsinformation

Nysam är ett *kunskapsföretag* som bidrar till utveckling av välfärdssektorns effektivitet. Genom *kvalitetssäkrade data, unika nyckeltal* och jämförelser av produktivitet, resursanvändning och resultat på verksamhetsnivå skapar vi förutsättningar för *datadrivet förbättringsarbete*.

Nysam har varit Sveriges arena för jämförelser, verksamhetsutveckling och erfarenhetsutbyte sedan 1993. Där över *300 enheter inom drygt 20 olika specialitetsområden* inom Hälso- och sjukvården jämför sin verksamhetsdata årligen.

**Vår vision:** Nysam är det främsta nätverket för benchmarking av verksamhetsdata inom vård och omsorg.

**Vårt uppdrag:** Nysam är en katalysator som genom jämförelser och erfarenhetsutbyte möjliggör datadriven verksamhetsutveckling inom vård och omsorg.

## Nysamnätverken utgår alltid från deltagarnas önskan om utveckling och där Nysams medarbetare säkrar driften och koordineringen

### Benchmarking genom årlig Nysam-rapport

- Nysam ansvarar för datainsamling, sammanställning samt koordinering av utvecklingsgruppernas arbete
- Mötesledare kommer från Nysam och har mycket stor expertis av svensk hälso- och sjukvård
- Analys erbjuds av Nysam för ökad användbarhet och förståelse för utfallet

### Data i sig ger ingen effekt, det är vad man gör med den som betyder något

- Vi vill driva förändring och förbättring både för patienter/brukare och för personal
- Vi vill få de begränsade resurserna att räcka till så många som möjligt
- Vi är ett forum för erfarenhetsutbyte
- Nysam ökar användandet av data för verksamhetsutveckling och skapar verklig förändring och förbättring
- Utveckling sker bäst genom benchmarking, erfarenhetsutbyte och ökad kunskap om förändringsledning

### Nysamgruppens deltagare driver utvecklingen och tar ansvar för agendan

- All utveckling sker i samarbete med utvecklingsgruppen och eventuella specialistföreningar
- Deltagarna påverkar vilken data som samlas in, vad som jämförs och hur det presenteras

### Kan vi hjälpa varandra så är det av värde att vi ses och utbyter erfarenheter

- Erfarenhetsutbyte genom nätverksmöten 2 gånger per år
- Gemensamma definitioner som över tid bearbetats inom Nysamgruppen
- Kvalitetssäkrad data där Nysam kontrollerar rimligheten i de siffror som verksamheterna rapporterar
- Kompetenta medarbetare med verksamhetsförståelse och expertiskunskap inom svensk hälso- och sjukvård
- Stimulerande möten med både omvärldsspaningar samtidigt som vi går ner på djupet och diskuterar hur man får förändring
- Agera som "smörjmedel" och vara inkluderande istället för exkluderande

Nysams utvecklingsgrupp för tolkcentraler etablerades våren 2007 och träffas 2 gånger per år. Tolkcentralernas första nyckeltalsrapport baserat på 2010 års data publicerades i juni 2011. I nyckeltalsrapporten baserat på 2011 års data publicerades för första gången nationell statistik för tolkverksamheten i Sverige.

Stående huvudpunkter vid tolkcentralers gruppens möten är erfarenhetsutbyte och utvecklingsdiskussioner med utgångspunkt från insamlade data.

Vill du också delta i nätverk och jämföra din verksamhet?

Kontakta Johan Arrelöv

0707-55 89 89

johan.arrelöv@helseplan.se

www.nysam.com

Denna rapport beskriver utvecklingen för tolkcentraler under 2019.

Rapporten inleds med ett beskrivningsavsnitt kring tolkcentralernas generella uppdrag samt profilbeskrivning för att identifiera likheter och skillnader mellan deltagande tolkcentraler. Därefter följer ett avsnitt med en beskrivning av respektive deltagande verksamhet. Därefter följer ett avsnitt med nyckeltalsgrafer för tolkcentralerna utifrån:

- Aktiviteter
- Resurser
- Produktivitet
- Verksamhetspraxis
- Kvalitet

I avsnittet med nyckeltalsgrafer presenteras alla tolkcentraler i samma graf. Vid jämförelse och analys är det viktigt att göra ett medvetet urval av jämförbara verksamheter. Utifrån vilken frågeställning som jämförelsen utgår ifrån kan detta variera från alla deltagande verksamheter till ett fåtal som uppfyller fastställda urvalsparametrar. Urvalsparametrar kan t ex. vara:

- Länets geografi
- Invånarantal/åldersfördelning i länet
- Verksamhetens uppdrag
- Storlek på verksamheten (t ex. antal uppdrag)
- Personalmix

## Nationell statistik 2019

### *Förutsättning för framtagning av totalsiffror för riket*

För att få fram totalsiffror för riket krävs beräkningar/schabloner där data saknas.

För regioner som inte deltar/rapporterat in data till Nysam för 2019 har historiskt inrapporterade data samt förändring för deltagande verksamheter använts som underlag vid beräkning av totalsiffror.

I tabellen nedan redovisas några totalsiffror för tolkverksamheten i Sverige. Nyckeltal för riket finns även integrerade i presentationen av nyckeltal på länsnivå i avsnittet Nyckeltal tolkverksamhet.

**Tabell 1 – Totalsiffror för riket**

|                                        | 2015        | 2016        | 2017        | 2018        | 2019        |
|----------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Antal tolkanvändare:                   | 7 360       | 7 523       | 7 938       | 8 206       | 8 282       |
| Antal utförda tolkuppdrag:             | 77 376      | 76 342      | 80 540      | 83 566      | 85 218      |
| Antal utförda tolktimmar:              | 211 565     | 206 763     | 214 670     | 219 355     | 222 769     |
| Antal (anställda) årsarbetare:         | 243         | 243         | 257         | 254         | 255         |
| Antal (anställda) årsarbetande tolkar: | 177         | 176         | 188         | 185         | 186         |
| Total nettokostnad i kronor:           | 231 375 708 | 235 751 377 | 251 041 807 | 255 217 727 | 258 732 442 |



**Typ av tolk:**

Teckenspråks/dövblindtolk – här ingår tolkar med teckenspråkstolkkompetens och/eller dövblindtolkkompetens. Skrivtolk/vuxendövtolk – här ingår tolkar som har skrivtolkkompetens med eller utan TSS-tolkkompetens. Icke utbildade tolkar räknas i båda kategorierna.

**Tolkanvändare**

Tolkanvändare är primär tolkanvändare, den som har funktionsnedsättningen. I blanketten anges tolkanvändare (kända med personnummer) som använt tolk under kalenderåret.

**Beställda tolkuppdrag**

Ett beställt tolkuppdrag (=beställning/tolkbeställning) är baserat på tolkanvändarens/tolkanvändarnas behov. Beställda tolkuppdrag kan utföras, avbokas, ställas in på plats eller bristas.

Ett beställt tolkuppdrag kan gälla en eller flera tolkanvändare. Beställningen kan vara gjord vid ett eller flera tillfällen. Tolkuppdraget ska gälla ett specifikt datum och klockslag (1). Tiden ska vara sammanhängande (2). Det ska vara på samma plats (3) och av samma typ (4). Är det flera tolkanvändare ska man nyttja gemensamma tolkar. Tolkuppdrag som sträcker sig över flera dygn räknas som 1 uppdrag per dygn (5).

- (1) Om det är flera tolkanvändare kan någon/några bokat en kortare tid.
- (2) Sammanhängande innebär att det kan vara avbrott på max 1,5 tim. för ex lunch.
- (3) Förflyttning kan ske mellan lokaler under tolkuppdraget.
- (4) Se definition för olika typer av tolkuppdrag.
- (5) Sträcker sig tolkuppdraget över midnatt och är sammanhängande räknas det som 1 beställt tolkuppdrag.

**Exempel:**

- Tolkanvändare A beställer tolk till en konferens. Dagen därpå beställer tolkanvändare B och C tolktjänst till samma konferens (1 beställt tolkuppdrag)
- Tolkanvändaren resp. sjukvården beställer tolk till ett specifikt läkarbesök (1 beställt tolkuppdrag)
- Tolkanvändaren har beställt tolk för ett läkarbesök. Besöket genererar en röntgenundersökning och tolkanvändaren ringer samordningen och förlänger uppdraget. Registreras som 1 beställt tolkuppdrag.
- Tolkanvändaren har beställt tolk för ett läkarbesök. När läkarbesöket är slut vill tolkanvändaren gå till banken och utträta ett bankärende. Registreras som 2 beställda tolkuppdrag oavsett om det ryms inom beställd tid eller ej.

**Registrering av förfrågningar/beställningar från andra regioner:**

- Vid förfrågan om hjälp vid utförande av tolkuppdrag i annat län skall detta ej registreras som beställning eller brist.
- Vid beställning av tolkuppdrag för tolkanvändare bosatt i annan region där tolkuppdraget skall utföras i det egna länet skall beställning och brist registreras.

**Sent beställda tolkuppdrag**

Beställda uppdrag inom 48 timmar från uppdragets starttid. Gäller från den tidpunkt som tolkcentralen registrerar beställningen.

**Akuta tolkuppdrag**

Akuta tolkuppdrag avser oförutsedda/oplanerade uppdrag med kort varsel och hög prioritet.

**Brist – Tolkuppdrag som Tolkcentral inte kunnat utföra på grund av en bristsituation**

Tolkuppdrag (=Beställning/Tolkbeställning) där tolkcentralen inte kunnat tillhandahålla tolk. Om ett inbokat uppdrag flyttas av tolkcentralen till ny tid räknas det första som brist. Om det i direktkontakt med tolkanvändaren sker överenskommelse om annan tid än den först önskade så skall detta ej registreras som brist utan beställningen görs utifrån den överenskomna tiden. Brist uppstår även där ett uppdrag delvis kunnat utföras men där tiden som ej kunnat utföras överstiger 15 minuter. Uppdraget delas då i två där det som kan utföras redovisas som utfört och den andra delen som en brist.

**Tidigt avbokade tolkuppdrag**

Tolkuppdrag (=Beställning/Tolkbeställning) där tolkanvändaren själv eller någon annan (utanför tolkcentralen) avbokat tolkuppdraget mer än 24 timmar före tolkuppdragets starttid.

**Sent avbokade tolkuppdrag**

Tolkuppdrag (=Beställning/Tolkbeställning) där avbokningen meddelats mindre än 24 timmar före tolkuppdragets starttid men innan tolken/tolkarna kommit på plats.

**Inställda tolkuppdrag på plats**

Tolkuppdrag (=Beställning/Tolkbeställning) där tolken/tolkarna varit på plats men där tolkanvändaren inte kom eller att mötet blivit inställt på plats av annan orsak.

**Utförda tolkupdrag**

Tolkupdrag (=Beställning/Tolkbeställning) där tolkning har registrerats, utförts och återrapporterats.

**Tolkanvändargrupp**

Vi använder de traditionella grupperna barndomsdöva, dövblinda och vuxendöva. I de fall det finns gränsdragningsproblem bör det vara tolkcentralens uppfattning som är avgörande. Om tolkningen behöver anpassas på grund av synskada skall tolkanvändaren registreras som dövblind. Om tolkningen behöver anpassas mot tss skall tolkanvändaren registreras som vuxendöv.

**Tolkmetoder**

Det är den huvudsakliga tolkmetoden som skall anges. Det är huvudsyftet med tolkningen som styr under vilken tolkmetod som uppdraget skall registreras.

**Teckenspråkstolkning**

Tolkning mellan talat språk och dövas teckenspråk.

**Skrivtolkning**

Tolkning från tal till skriven text oavsett utrustning.

**Dövblindtolkning**

Dövblindtolkning är förmedling av både syn- och hörselintryck till personer med dövblindhet. Exempelvis taktilt teckenspråk, anpassat visuellt teckenspråk, anpassad skrivtolkning, anpassat TSS och tydligt tal.

**TSS-tolkning**

Tolkning från tal till Tecken-som-stöd.

**Vardagstolkning**

Med vardagstolkning avses här uppdrag som regionen betalar genom regionanslag och statsbidrag.

**Annan tolkning**

Med annan tolkning avses här uppdrag som betalas av annan huvudman än regionen.

**Olika typer av tolkupdrag**

I de olika uppdragsgrupperna finns det olika nivåer av prioritering. Där följer varje region sin egen prioriteringslista.

**Hälso- och sjukvårdsrelaterade uppdrag**

- Akuta och planerade psyk/somatik besök
- Friskvård/ Egenvård ex massage, fotvård, akupunktur, naprapat, kiropraktor, zonterapi, ansiktsbehandling
- Habiliteringsinsatser ex tekniska hjälpmedel
- Operation
- Optikerbesök
- Paramedicinska möten/behandlingar
- Patientinfomöte
- Rehabilitering ex sjukgymnastik och ledarhundskurser mm
- Tandvård

**Samhällsservicerelaterade uppdrag**

- Arbetsförmedling
- Arrangemangstolkning ex 1 majtal, Almedalsveckan mm
- Bankärenden
- Försäkringskassan
- Försäkringsärenden
- Godman samtal
- Hantverkarbehov ex rörmokare, snickare, vaktmästare och låssmed mm
- Juridisk rådgivning
- Kriminalvård ex dömd till samtalskontakt mm
- Medborgarkontor besök
- Migrationsverket
- Polis
- Rikstolktjänst

- Rättsväsendet
- Skola ex utvecklingssamtal, föräldramöten och samkväm
- Socialtjänst
- Telefontolkning (OBS! ej bildtelefoni)
- Utbildningsanordnare

#### **Fritidsrelaterade uppdrag**

- Brukarorganisationsträffar
- Förtroendeuppdrag politiska och andra
- Hundkurser
- Inköp
- Idrott ex ridlektioner, yoga, simträning, fotbollsträning mm
- Kultur ex besök på museum, bibliotek, film och teater mm
- Kyrkliga handlingar, ex begravning, dop, konfirmation och vigsel mm
- Körlektioner
- Bemärkelsedagar
- Religiösa aktiviteter, ex gudstjänster, bönegrupper mm
- Studieförbundsaktiviteter
- Säljpartyn
- Veterinär

#### **Arbetsplatsrelaterade uppdrag**

- Arbetsplatsträffar
- Fackliga möten
- Information vid anställning
- Lönesamtal
- Medarbetarsamtal
- Personalfester och kickoff arrangemang
- Utbildning och fortbildning inom arbetet

#### **Utförda tolkanvändartimmar**

Minst beställd tid anges. Om tolkupdraget är längre än beställd tid redovisas faktisk tid som avrundas uppåt till närmaste 5 minuter. Här anges antalet timmar som tolkanvändaren fått tolkning. (tex om Pelle beställt tolk 8.00-10.00 registreras två timmar. Om Pelle och Anna beställt tolk 8.00-10.00 till samma plats och det bedöms som samma tolkupdrag registreras det som två timmar.) Här ingår ej tidigt avbokade, sent avbokade, inställda på plats och brist.

#### **Tolktimmar - sent avbokade**

Beställning där avbokningen meddelats mindre än 24 timmar före tolkupdragets starttid men innan tolken/tolkarna kommit på plats.

#### **Tolktimmar - inställda på plats**

Beställning där tolken/tolkarna varit på plats men där tolkanvändaren inte kom eller att mötet blivit inställt på plats av annan orsak.

#### **Utförda tolktimmar**

Minst beställd tid anges. Om tolkupdraget är längre än beställd tid redovisas faktisk tid som avrundas uppåt till närmaste 5 minuter. Ange utförd tid per tolk (tex om Pelle beställt tolk 8.00-10.00 och det behövs två tolkar räknas det som fyra timmar, om Pelle och Anna beställt tolk 8.00-10.00 till samma beställning och det behövs två tolkar räknas det som fyra tolktimmar). Här ingår ej tidigt avbokade, sent avbokade, inställda på plats och brist.

#### **Redovisning av tolktimmar vid delade uppdrag**

Vid delade tolkupdrag mellan regioner, registrerar de deltagande regionerna antalet faktiska tolktimmar vid utförda uppdrag. Vid uppdrag som är sent avbokade eller avbokade på plats anges antalet beställda timmar. Dessutom anges om dessa utförda/beställda timmar rapporteras för tolkanvändare skrivna i det egna länet eller tolkanvändare skrivna i annat län eller om annan region utfört uppdraget åt tolkanvändaren. OBS: Tolkupdrag enligt statsbidragsmodellen och resurser kopplade till tolkupdrag enligt statsbidragsmodellen skall exkluderas i den ordinarie inrapporteringen och särredovisas i ett eget avsnitt sist i blanketten av "ansvarig" tolkcentral.

**Restid och inställelsetid**

Restid är den tid som används för resor till och från tolkuppdrag. Inställelsetid är den tid som ingår i ett tolkuppdrag för rutinartad förberedelse. Det innebär att vara på plats i god tid innan tolkuppdragets starttid för ex kort samtal med tolkanvändare, uppkoppling av tolkutrustning. Restid och inställelsetid summeras och anges i faktisk tid som avrundas uppåt till närmaste 5 minuter. Vid delade uppdrag redovisar endast "utförande" tolkcentral restid och inställelsetid.

**Förberedelsetid**

Den tid som används för konkret förberedelse inför ett tolkuppdrag (t ex inläsning / förinskrivning av material, förberedelse på plats av större dignitet). Här ingår inte att tolken är på plats i god tid, inte heller mental förberedelse eller bearbetning (t ex handledning, debriefing). Förberedelsetiden anges i faktisk tid och avrundas uppåt till närmaste 5 minuter. Vid delade uppdrag redovisar endast "utförande" tolkcentral förberedelsetid.

**Not Applicable (N/A)**

Förkortningen N/A används i graferna i rapporten för de regioner som saknar data för de nyckeltal som visas i den aktuella grafen.



## Generell beskrivning av regionernas tolkverksamhet

Regionen ska erbjuda dem som är bosatta inom länet och stadigvarande vistas där, tolktjänst för vardagstolkning för barndomsdöva, dövblinda, vuxendöva och hörselskadade enligt 3 b § HSL. Regionens ansvar innebär inte någon inskränkning i de skyldigheter som arbetsgivare eller andra kan ha enligt annan lagstiftning. Regionernas tolkverksamhet finansieras delvis genom statsbidrag.

### Tolkverksamhetens uppdrag

Tolkverksamhetens uppdrag är att organisera och tillhandahålla vardagstolkning för barndomsdöva, vuxendöva hörselskadade samt personer med dövblindhet. Uppdraget syftar till att ge förutsättningar för kommunikation mellan ovan nämnda grupper och hörande. Behov av vardagstolkning kan förekomma i olika situationer i vardagslivet, såväl planerade som akuta, under alla tider på dygnet och året. Det är den enskilde tolkanvändarens behov som är grunden för beställningen och som styr när och i vilket sammanhang tolkning ska ske.

### Vardagstolkning

På s 204 i SOU 2006:54 anger man att begreppet vardagstolkning successivt vuxit fram och kommit att omfatta tolktjänst i olika situationer i vardagslivet.

Där omnämns tolk vid läkar- och tandläkarbesök och vid olika ärenden till affär, apotek, bibliotek osv. Viss verksamhet inom kyrkan, tex dop, konfirmation, vigsel och begravning innefattas också i vardagstolkningen.

Vardagstolkning avser även vissa tolktjänster i arbetslivet som arbetsplatsträffar, fackliga möten och vid introduktion på en arbetsplats. Fritidsaktiviteter, rekreation och deltagande i föreningslivet är andra delar av vardagstolkningen.

### Kontakt med myndigheter

I den nationella handlingsplanen för handikappolitiken anges följande (sid 16): En av de grundläggande principerna inom svensk handikappolitik är den så kallade ansvars- och fördelningsprincipen. Den innebär att varje sektor i samhället skall utforma och bedriva sin verksamhet så att den blir tillgänglig för alla medborgare, inklusive personer med funktionshinder. Kostnaderna och de nödvändiga anpassningsåtgärderna skall finansieras inom den ordinarie verksamheten.

### Målgrupper

Barndomsdöva är personer som är döva från födelsen eller har blivit döva under barn- och ungdomsåren. Teckenspråket är förstaspråk och svenskan andraspråk. Tolkmetod är teckenspråk.

Hörselskadade är personer med hörselnedsättning sedan barn- och ungdomsåren. Tolkmetoder kan vara teckenspråk, tecken som stöd (TSS) och/ eller skrivtolkning. Denna grupp redovisas under de övriga tre grupperna beroende på önskemål av tolkmetod.

Vuxendöva är personer som förlorat eller fått nedsättning av hörseln i vuxen ålder. Vanliga tolkmetoder är skrivtolkning och tecken som stöd (TSS).

Personer med dövblindhet har en kombinerad syn- och hörselskada, alltifrån helt dövblind till förekomster av syn- och/ eller hörselrester. Syn-/ hörselnedsättningen kan vara från födelsen eller uppstå senare. Tolkmetod kan vara taktilt teckenspråk, visuellt anpassat teckenspråk, handalfabet, skrivtolkning, handskriftstolkning, skrift i hand samt tydligt tal.

## Profilbeskrivning

Tabell 2 – Befolknings- och geografidata 2019

| Län             | Folkmängd <sup>1</sup> | Andel 80 år + <sup>1</sup> | Andel 85 år + <sup>1</sup> | Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup> | Invånare per km <sup>2</sup> |
|-----------------|------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|------------------------------|
| Blekinge        | 159 606                | 6,6 %                      | 3,2 %                      | 2 931                                     | 54                           |
| Dalarna         | 287 966                | 6,3 %                      | 3,1 %                      | 28 030                                    | 10                           |
| Gotland         | 59 686                 | 6,4 %                      | 3,1 %                      | 3 134                                     | 19                           |
| Gävleborg       | 287 382                | 6,1 %                      | 2,9 %                      | 18 113                                    | 16                           |
| Halland         | 333 848                | 5,8 %                      | 2,8 %                      | 5 427                                     | 62                           |
| Jämtland        | 130 810                | 6,0 %                      | 2,9 %                      | 48 935                                    | 2,7                          |
| Jönköping       | 363 599                | 5,8 %                      | 2,9 %                      | 10 436                                    | 35                           |
| Kalmar          | 245 446                | 6,7 %                      | 3,3 %                      | 11 160                                    | 22                           |
| Kronoberg       | 201 469                | 5,9 %                      | 3,0 %                      | 8 423                                     | 24                           |
| Norrbottn       | 250 093                | 6,4 %                      | 3,0 %                      | 97 242                                    | 2,6                          |
| Skåne           | 1 377 827              | 5,1 %                      | 2,5 %                      | 10 965                                    | 126                          |
| Stockholm       | 2 377 081              | 3,9 %                      | 1,9 %                      | 6 514                                     | 365                          |
| Sörmland        | 297 540                | 5,7 %                      | 2,7 %                      | 6 072                                     | 49                           |
| Uppsala         | 383 713                | 4,6 %                      | 2,2 %                      | 8 189                                     | 47                           |
| Värmland        | 282 414                | 6,6 %                      | 3,3 %                      | 17 519                                    | 16                           |
| Västerbotten    | 271 736                | 5,6 %                      | 2,7 %                      | 54 664                                    | 5,0                          |
| Västernorrland  | 245 347                | 6,4 %                      | 3,0 %                      | 21 548                                    | 11                           |
| Västmanland     | 275 845                | 5,8 %                      | 2,8 %                      | 5 117                                     | 54                           |
| Västra Götaland | 1 725 881              | 5,1 %                      | 2,5 %                      | 23 800                                    | 73                           |
| Örebro          | 304 805                | 5,3 %                      | 2,6 %                      | 8 504                                     | 36                           |
| Östergötland    | 465 495                | 5,4 %                      | 2,7 %                      | 10 557                                    | 44                           |
| Riket           | 10 327 589             | 5,2 %                      | 2,5 %                      | 418 443                                   | 25                           |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

Markerade län ingår med data i årets rapport.

Tabell 3 – Organisationstillhörighet

|              |                                                                                                          |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Halland      | Region Halland / Ambulans diagnostik och hälsa / Hälsa och funktionsstöd / Kommunikation / Tolkcentralen |
| Stockholm    | Habilitering och Hjälpmedel / Stockholms läns sjukvårdsområde                                            |
| Uppsala      | Region Uppsala / Nära vård och hälsa / Verksamhetsområde Kungsgärdet / Tolkcentralen                     |
| Västerbotten | Västerbottens läns landsting / Verksamhetsområde sjukhusvård / Hjälpmedel Västerbotten / Tolkcentralen   |
| Västmanland  | Region Västmanland / Habiliteringscentrum / Tolkenheten                                                  |
| Örebro       | Region Örebro län / Habilitering och hjälpmedel / Tolkcentralen                                          |
| Östergötland | Region Östergötland / Sinnescentrum / ÖNH / Tolkcentralen                                                |

Tabell 4 - Tolkcentralernas egen personal (Beräknat utifrån arbetade timmar för 2019)

|              | Antal årsarbetande personal totalt | Antal årsarbetande tolkar | Antal årsarbetande administrativ personal |
|--------------|------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------|
| Halland      | 8,5                                | N/A                       | N/A                                       |
| Stockholm    | 10                                 | 0                         | 10                                        |
| Uppsala      | 13                                 | 9,0                       | 3,8                                       |
| Västerbotten | 16                                 | 12                        | 3,6                                       |
| Västmanland  | 1,4                                | 0                         | 1,4                                       |
| Örebro       | 52                                 | 41                        | 11                                        |
| Östergötland | 9,3                                | 6,7                       | 2,5                                       |

Tabell 5 - Uppdrag som ingår i Tolkcentralens verksamhet

|              | Taltjänst | Text- och bildtelefonordination | Övriga uppdrag |
|--------------|-----------|---------------------------------|----------------|
| Halland      | Ja        | Nej                             | Nej            |
| Stockholm    | Nej       | Nej                             | Nej            |
| Uppsala      | Ja        | Nej                             | Nej            |
| Västerbotten | Nej       | Nej                             | Nej            |
| Västmanland  | Nej       | Nej                             | Nej            |
| Örebro       | Ja        | Nej                             | Ja             |
| Östergötland | Ja        | Nej                             | Ja             |

Tabell 6 - Tolkcentralens öppettider

|              | Tolkcentralens besöksider (normalvecka)                  | Tolkcentralens telefontider (normalvecka)                |
|--------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Halland      | mån-fre 09.00-15.30                                      | mån-fre 09.00-15.30                                      |
| Stockholm    | mån-fre 08.00-16.30                                      | mån-fre 08.00-16.30                                      |
| Uppsala      | mån-tor 08.00-15.00, fre 08.00-14.00, lunch 12.00-13.00. | mån-tor 08.00-15.00, fre 08.00-14.00, lunch 12.00-13.00. |
| Västerbotten | mån-fre 08.00-15.00                                      | mån-fre 08.00-15.00                                      |
| Västmanland  | mån-fre 09.00-15.00, lunch 12.00-13.00                   | mån-fre 09.00-15.00, lunch 12.00-13.00                   |
| Örebro       | mån-tor 07.30-16.00, fre 07.30-15.00                     | mån-tor 07.30-16.00, fre 07.30-15.00                     |
| Östergötland | mån-fre 07.30-16.30, lunch 12.00-12.30                   | mån-tor 09.00-11.00 och 13.00-15.00, fre 13.00-15.00     |

Tabell 7 - Bemanning/resurser

|              | Hantering av akuta beställningar utanför ordinarie öppettid | Finns prioriteringsordning för tolkupdrag | Var/av vem är prioriteringsordningen fastställd | Teckenspråkig personal vid tolkbeställning |
|--------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Halland      | Telefonlista                                                | Ja                                        | Verksamhetsföreträdare                          | Alltid                                     |
| Stockholm    | Beredskapstolk                                              | Ja                                        | Verksamhetsföreträdare                          | Alltid                                     |
| Uppsala      | Telefonlista                                                | Ja                                        | Verksamhetsföreträdare                          | Ibland                                     |
| Västerbotten | Beredskapstolk                                              | Ja                                        | Politiker                                       | Alltid                                     |
| Västmanland  | Telefonlista                                                | Ja                                        | Verksamhetsföreträdare                          | Alltid                                     |
| Örebro       | Beredskapstolk                                              | Ja                                        | Politiker                                       | Alltid                                     |
| Östergötland | Telefonlista                                                | Ja                                        | Verksamhetsföreträdare                          | Ibland                                     |

Tabell 8 - Tolk utanför Sveriges gränser

|              | Möjlighet till tolk utomlands                                                                                                                   | Antal beställda tolkuppdrag (dagar) utanför Sverige | Antal beviljade tolkuppdrag (dagar) utanför Sverige |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Halland      | Tolkbeställning inom Norden behandlas som beställningar inom Sverige. Fråga om uppdrag utanför Norden beslutas av verksamhetschef.              | 7                                                   | 0                                                   |
| Stockholm    | Det finns i dagsläget ingen formulerad begränsning. Uppdragets omfattning, karaktär och budgetförutsättningar är avgörande faktorer vid beslut. | 76                                                  | 48                                                  |
| Uppsala      | Det finns möjlighet, men sker enligt prioritering.                                                                                              | 9                                                   | 7                                                   |
| Västerbotten | Prövas i varje enskilt fall.                                                                                                                    | 1                                                   | 1                                                   |
| Västmanland  | Bedöms vid varje tillfälle.                                                                                                                     | 9                                                   | 7                                                   |
| Örebro       | Prioritet 1 och 2 uppdrag utförs utanför Sverige.                                                                                               | 15                                                  | 10                                                  |
| Östergötland | En sammanvägning av uppdragets art, omfattning, tidpunkt och kostnad i förhållande till befintliga resurser.                                    | 14                                                  | 14                                                  |

Tabell 9 - Övrigt

|              | Mottagande av praktikanter<br>- Antal praktikantveckor under året | Samverkansforum med tolkanvändare<br>- Antal gånger per år | Registrering av tolkanvändare vid grupptolkning |
|--------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Halland      | 12                                                                | 1                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Stockholm    | 0                                                                 | 4                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Uppsala      | 8                                                                 | 2                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Västerbotten | 15                                                                | 0                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Västmanland  | 0                                                                 | 0                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Örebro       | 52                                                                | 5                                                          | Ja i möjligaste mån                             |
| Östergötland | 16                                                                | 5                                                          | Ja i möjligaste mån                             |

Tabell 10 - Bekräftelse tolkuppdrag

|              | Bekräftelse på beställt tolkuppdrag | Bekräftelse på tillsatt tolk till tolkuppdrag | SMS-påminnelse | Vem skickas SMS-påminnelse till |
|--------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|---------------------------------|
| Halland      | Ja                                  | Nej                                           | Nej            | -                               |
| Stockholm    | Ja                                  | Ja                                            | Ja             | Tolkanvändare                   |
| Uppsala      | Ja                                  | Nej                                           | Nej            | -                               |
| Västerbotten | Ja                                  | Nej                                           | Nej            | -                               |
| Västmanland  | Ja                                  | Ja                                            | Ja             | Beställare                      |
| Örebro       | Ja                                  | Ja                                            | Nej            | -                               |
| Östergötland | Ja                                  | Nej                                           | Ja             | Beställare                      |







## Halland

### Organisation

Huvuddelen av uppdragen utförs av anställd personal. Tjänster säljs till i första hand kommuner, myndigheter och närliggande regioner. 184tkr av statsbidraget för tolk i arbetslivet användes medan 131tkr fick återlämnas på grund av låg efterfrågan.

### Personalsituationen under året

Stabil personalsituation. Alla anställda är tolkar som även utför administrativa uppgifter. Under 2019 var 8,5 personer anställda.

### Större förändringar/händelser under året

Under året infördes nytt tolkbokningsprogram, BokaTolk. Övergången till det nya programmet fungerade bra och påverkade inte verksamheten. En utmaning är att få tillgång till tillförlitlig statistik över verksamheten.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Arbete med ökning av tolkning på distans pågår.

### Faktaruta

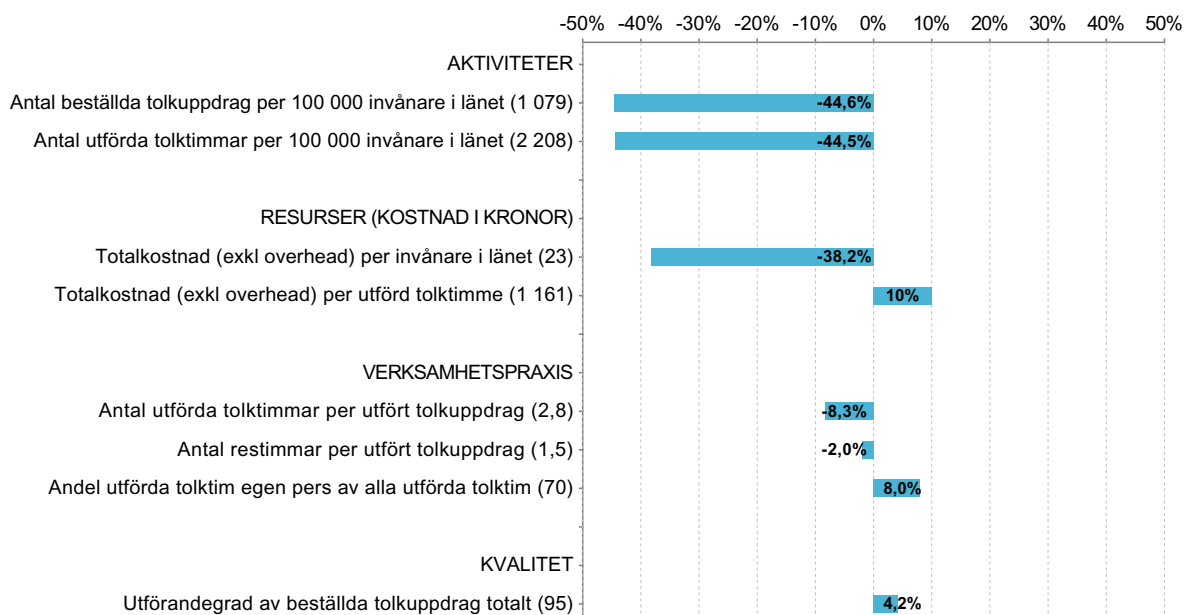
|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 333 848 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 5,8 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 5 427   |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 62      |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 251     |
| Antal beställda tolkuppdrag                    | 2 175   |
| Antal utförda tolkuppdrag                      | 1 863   |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

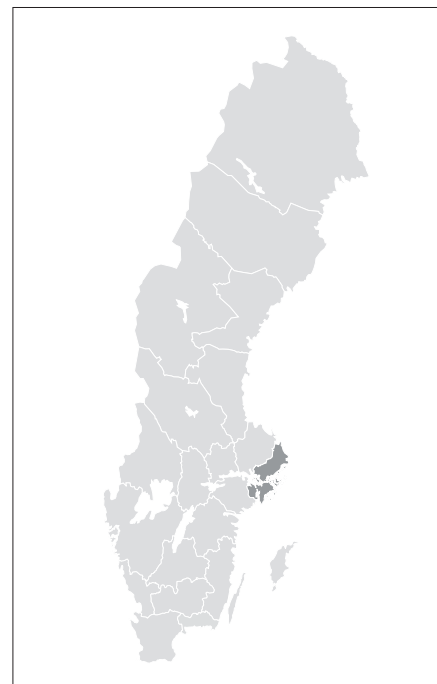
■ Halland



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Stockholm

### Organisation

Tolkcentralen är en resultatenhet med eget avtal med beställarorganisationen Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och är organiserad inom Stockholms läns sjukvårdsområde, verksamhetsområde för Habilitering och Hjälpmedel.

### Personalsituationen under året

Tolkcentralen har 13 anställda varav 9 administratörer i en kundtjänst. 1 administratör arbetar med kund och leverantörsfakturor samt personalrapportering. 1 handläggare med inriktning tolkbolag och tolkavtal och 1 handläggare med inriktningen kundtjänst och gränsdragning samt 1 verksamhetschef.

### Större förändringar/händelser under året

Tolkcentralen ser ett ökat behov och har en kontinuerlig dialog med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som är beställare av tjänsten.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Tolkcentralen har sedan januari 2019 bildat en kundtjänst av tidigare reception och samordning. Detta är för att öka kvalitén för tolkanvändarna och tolkbolagen. Ett mervärde är att det skapar ett omväxlande arbete för personalen.

### Faktaruta

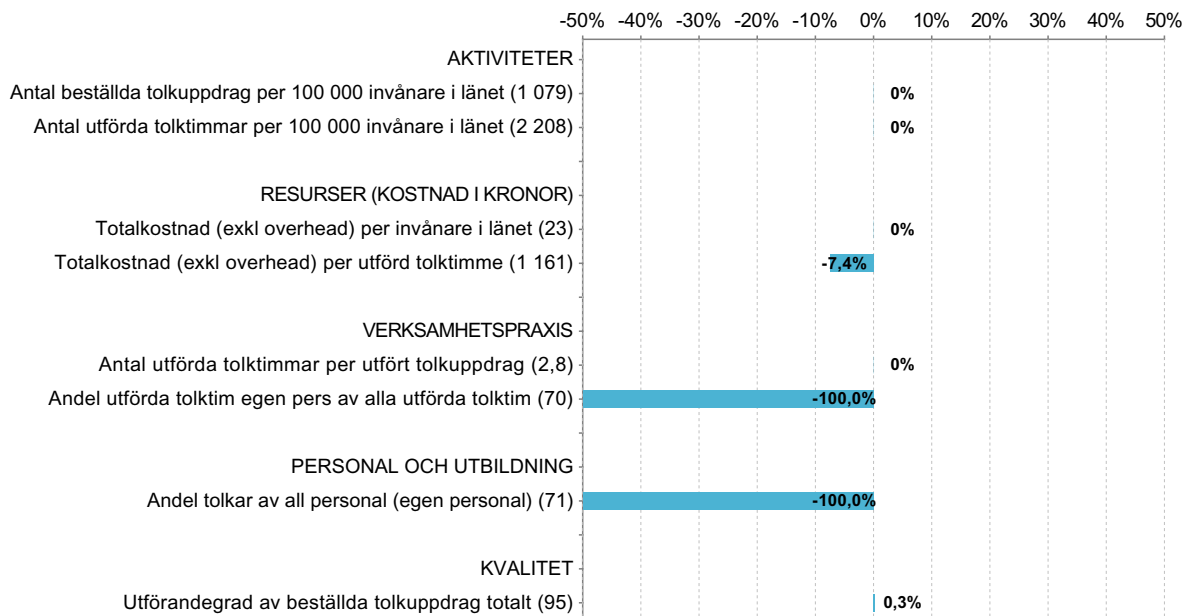
|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 2 377 081 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 3,9 %     |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 6 514     |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 365       |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 1 990     |
| Antal beställda tolkuppdrag                    | 27 253    |
| Antal utförda tolkuppdrag                      | 20 310    |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

### %-avvikelse från Nysam medianvärde Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

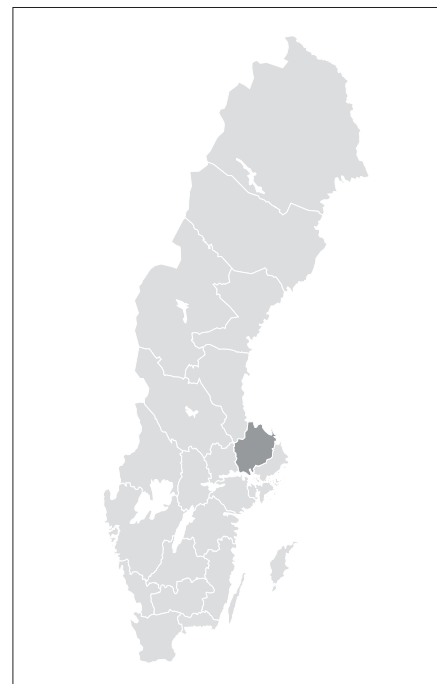
■ Stockholm



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Uppsala

### Organisation

Tolkcentralen i Uppsala tillhör förvaltningen Nära vård och hälsa som består av Primärvården, habilitering, syn-, hör- och tolkcentral. Tolkcentralen tillhör verksamhetsområde Kungsgärdet tillsammans med två vårdcentraler och kundtjänst för Kungsgärdet. Taltjänsttolkning ingår i uppdraget.

### Personalsituationen under året

På Tolkcentralen fanns 15 fast anställda medarbetare med tjänstefördelningen: 9 teckenspråkstolkar; 1,5 skrivtolkar; 0,5 taltjänsttolk; 3 samordnare samt 1 enhetschef. Sjukskrivningar har medfört att vikarier har tagits in för både teckenspråkstolk och skrivtolk.

### Större förändringar/händelser under året

Antalet utförda tolktimmar ökade med 9% mellan 2018 och 2019. Det har medfört en ansträngd ekonomi och högre arbetsbelastning. Inköp av externa tolktjänster har varit högre än 2018.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Fortsatt arbete med skrivtolkning på distans i samarbete med vårdgrannar, till exempel Hörcentralen. Utveckling av förmåga och kapacitet för dövblindtolkning. Fortsatt utveckling av rutiner inom samordning av tolkuppsdrag och administration. Analys av uppdraget med avseende på utförande av uppdrag för beställare med eget betalningsansvar.

### Faktaruta

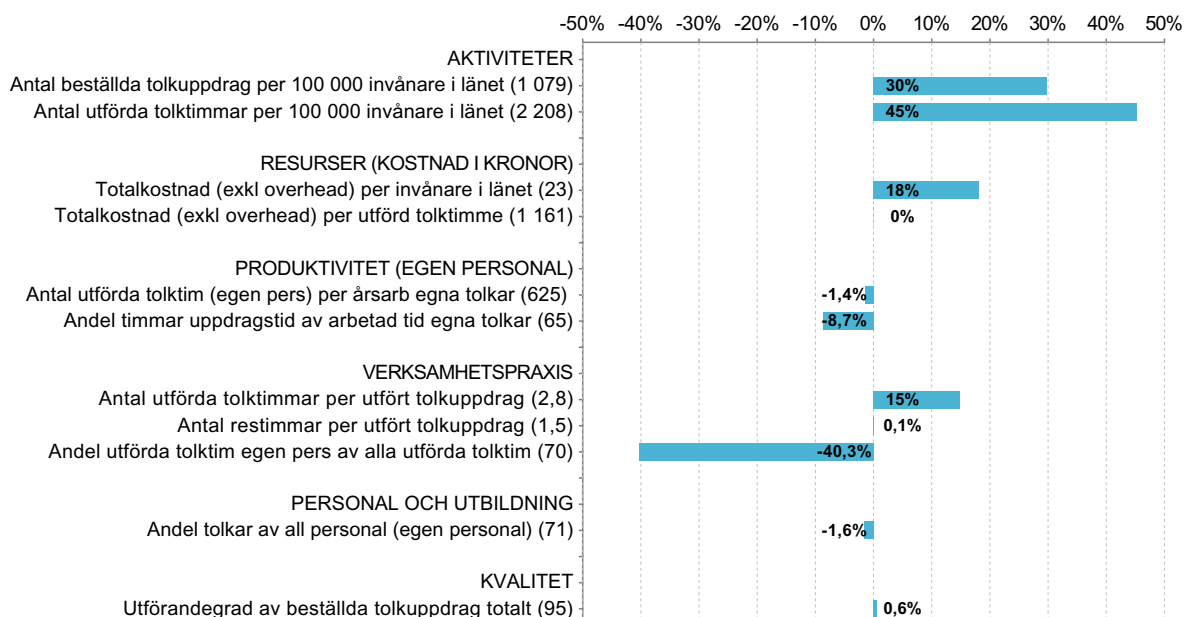
|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 383 713 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 4,6 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 8 189   |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 47      |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 533     |
| Antal beställda tolkuppsdrag                   | 5 653   |
| Antal utförda tolkuppsdrag                     | 4 161   |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

■ Uppsala



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Västerbotten

### Organisation

Totalt arbetar 20 medarbetare på tolkcentralen, placerade i Skellefteå respektive Umeå. Gruppen är fördelade på 4 TSS/skrivtolkar, 12 Tsp-tolkar, 3 medarbetare i kundtjänst/tolksamordning/administration samt en chef. Tolkarna har månadsarbetstid för att möjliggöra ett flexibelt arbetssätt. Arvodestolkar anlitas vid behov, ingen upphandling är gjord med tolkföretag. Tolkcentralen är en avdelning inom Hjälpmedel Västerbotten.

### Personalsituationen under året

Under året har vi anställt en ny medarbetare till vår kundtjänst/tolksamordning. Vi hade inför året en ambition att två av medarbetarna skulle arbeta växelvis med kundtjänst och tolksamordning, vilket vi tror kan skapa ett effektivare arbetssätt men också ett mervärde genom att det skulle kunna ge ett mer omväxlande arbete för medarbetarna. Vi hoppas kunna förverkliga arbetssättet i högre utsträckning under nästa år. Vi har även haft möjlighet att anställa tsp-tolk under andra tolkars frånvaro.

### Större förändringar/händelser under året

Under året har vi anslutit oss till Boka Tolk, det har inneburit att vi ägnat tid för implementering av programmet. Beredskapstolk(tsp-tolk) för akuta uppdrag utanför kontorstid beslutades av ansvarig nämnd inför 2018. Under året har avdelningen inte fått något tillskott av medel för att driva vår beredskapslinje. Vi har fortsatt med arbetssättet för att säkerställa att våra tolkanvändare får tolk för den typen av uppdrag. Under året har vi haft 84 beställningar som gällt akuta uppdrag utanför kontorstid, vilket är det högsta antalet någonsin. Alla 84 uppdrag utfördes, vilket möjliggjorts av beredskapslinjen.

### Faktaruta

|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 271 736 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 5,6 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 54 664  |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 5,0     |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 545     |
| Antal beställda tolkuppdrag                    | 5 405   |
| Antal utförda tolkuppdrag                      | 4 004   |

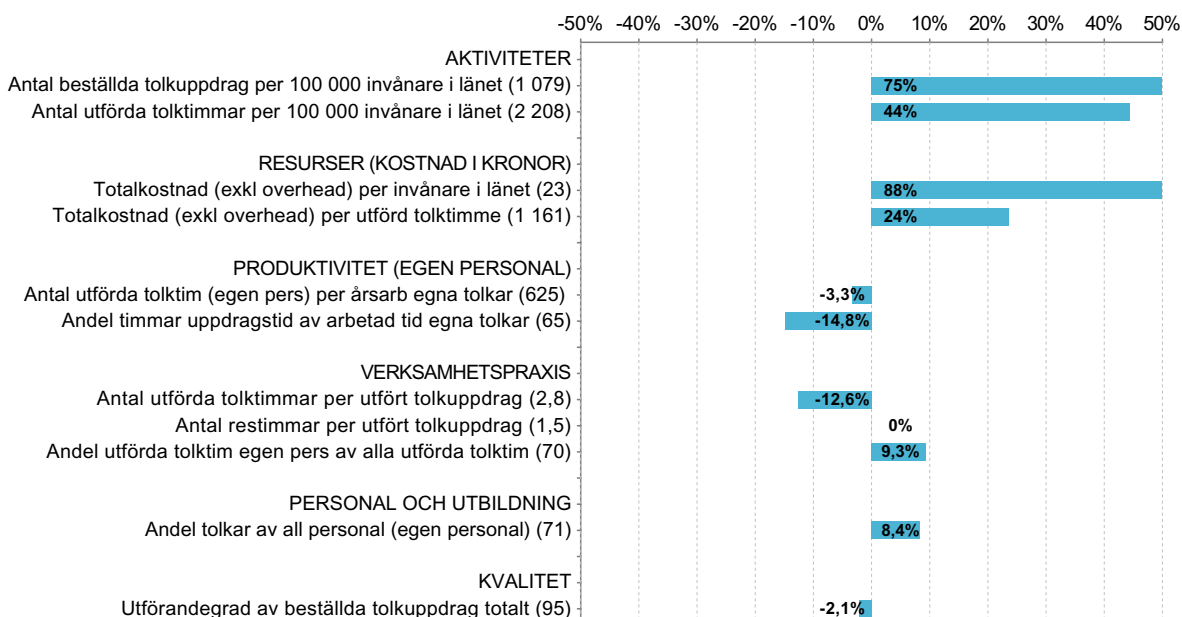
<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01



**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

■ Västerbotten



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

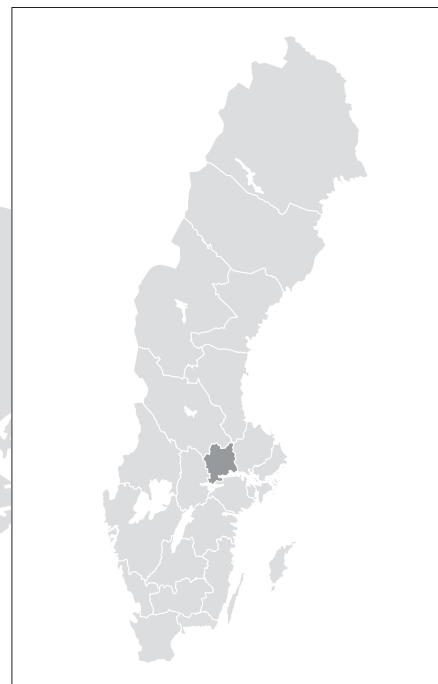
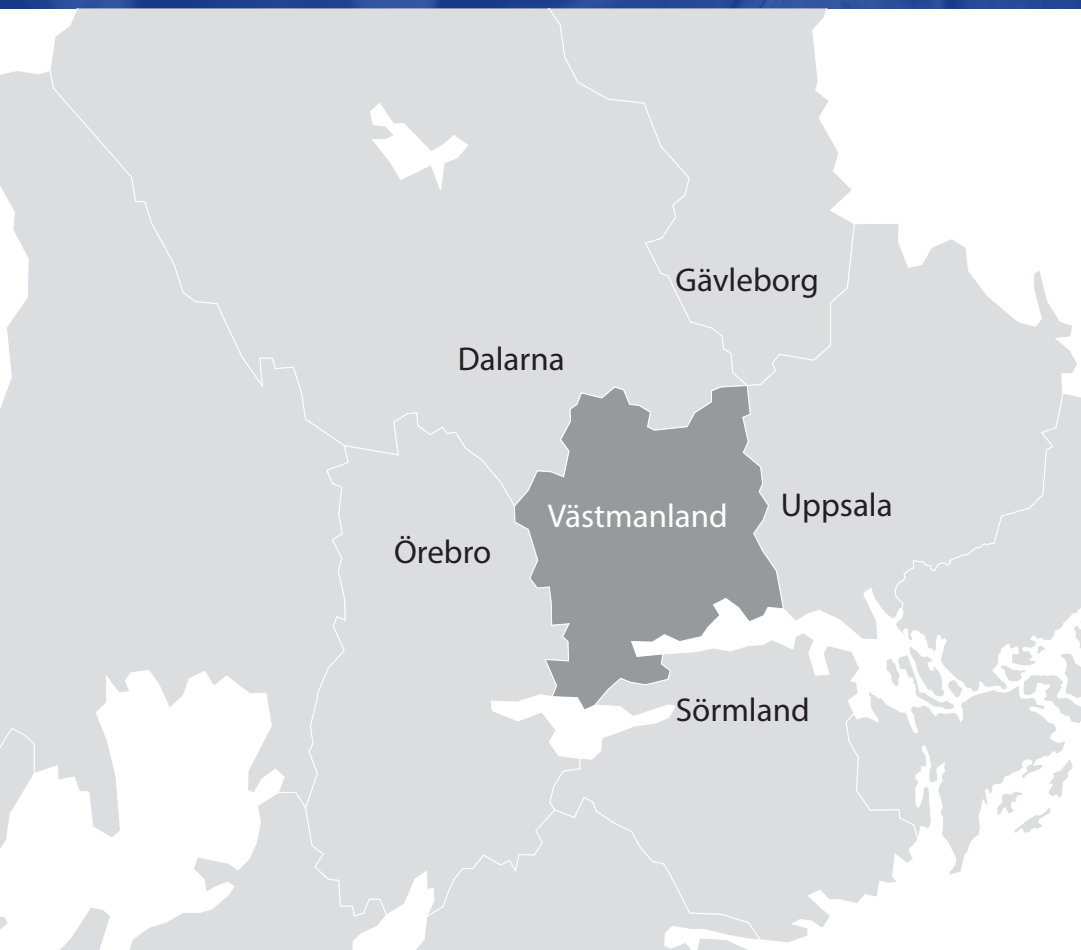
Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.

**Framtidsplaner/utvecklingsområden**

Under året har vi fortsatt arbetat med utvecklingen av distanstolkning bland annat via utökat samarbete på olika sätt gentemot andra avdelningar, vilket resulterat i utökat antal distanstolkningar.

Att marknadsföra tolkservice är ett ständigt pågående arbete. Under det gångna året har vi bland annat deltagit vid Hjälpmedelsdagen och Seniormässan samt planerat för ytterligare en intern film för att nå olika målgrupper. Vi fortsätter att försöka hitta vägar så att våra tolkanvändare ska få tillgång till tolk i olika sammanhang och där är marknadsföring på olika sätt och hela tiden viktig.



## Västmanland

### Organisation

Tolkenheten i Västmanland är belägen i Habiliteringscentrums lokaler i Västerås. Samordningen är bemannad med en heltidssamordnare. Västmanland har en uppbyggd samverkan med Tolkcentralen i Sörmland. Bland annat så har vi en gemensam upphandling av tolktjänster och hjälper varandra med samordningen i samband med mötestider etc. Inom Habiliteringscentrum finns även två administrativa assistenter från den administrativa enheten inom Habiliteringscentrum som går in som samordnare vid frånvaro. Tolkenheten har inga tolkar anställda utan använder sig uteslutande av upphandlade bolag. Tolsamordnaren är teckenspråkig och utbildad teckenspråkstolk och har därmed haft möjlighet att i vissa fall utföra tolkuppdrag.

### Personalsituationen under året

En heltidsanställd samordnare som är teckenspråkig. Två back-up vid frånvaro (ej teckenspråkiga). Enhetschef med flera ansvarområden.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Utvecklingsarbete och förbättringar av Tolkenheten sker fortlöpande.

### Faktaruta

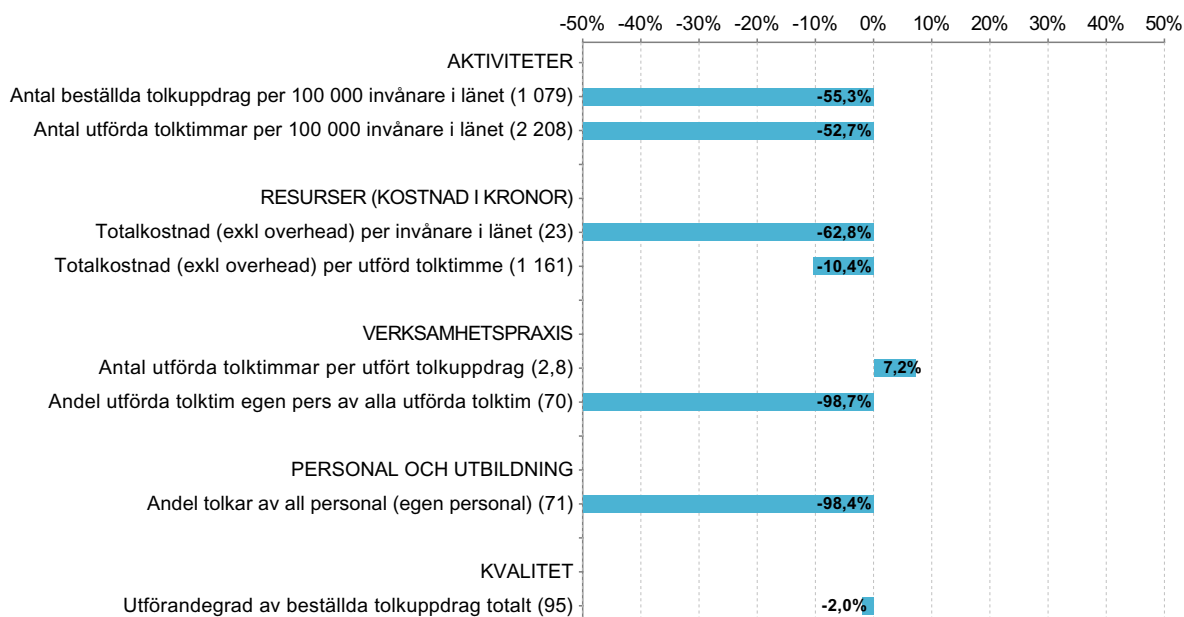
|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 275 845 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 5,8 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 5 117   |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 54      |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 228     |
| Antal beställda tolkuppdrag                    | 1 394   |
| Antal utförda tolkuppdrag                      | 1 095   |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

■ Västmanland



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Örebro

### Organisation

Tolkcentralen är en av nio verksamheter inom förvaltningen för Habilitering och hjälpmedel.

Tolkcentralen har ca 70 anställda varav 54 tolkar och tillhandahåller tolkning på olika sätt, tolkning i rummet och/eller tolkning på distans. Verksamheten tillhandahåller utbildningstolkning på universitetsnivå, webbtolkning, Arbetslivstolkning samt Tal-tjänst.

### Personalsituationen under året

I o m att anslagen krymper kommer allt färre prioritet 3 uppdrag att genomföras i takt med att antalet anställda krymper.

### Större förändringar/händelser under året

Hälso- och sjukvårdens ekonomiska läge gör att man beslutat att inte kompensera för kostnadsutvecklingen. Detta innebär att Tolkcentralens budget minskats med 4 miljoner kr. Detta påverkar givetvis verksamhetens möjligheter att nå målet om 94 % success-rate. Målbilden för 2020, 92 % success-rate.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Fr o m 2020 kan vi nu påbörja arbetet "Kompetensutvecklingsprojektet" som innebär att alla tolkar skall genomföra filmning av en tänkt tolkning och som sedan bedöms utifrån verksamhetens framtagna bedömningsmall. Antalet surfplattor i vården förväntas öka från ca 60 st till 65 st under 2020.

### Faktaruta

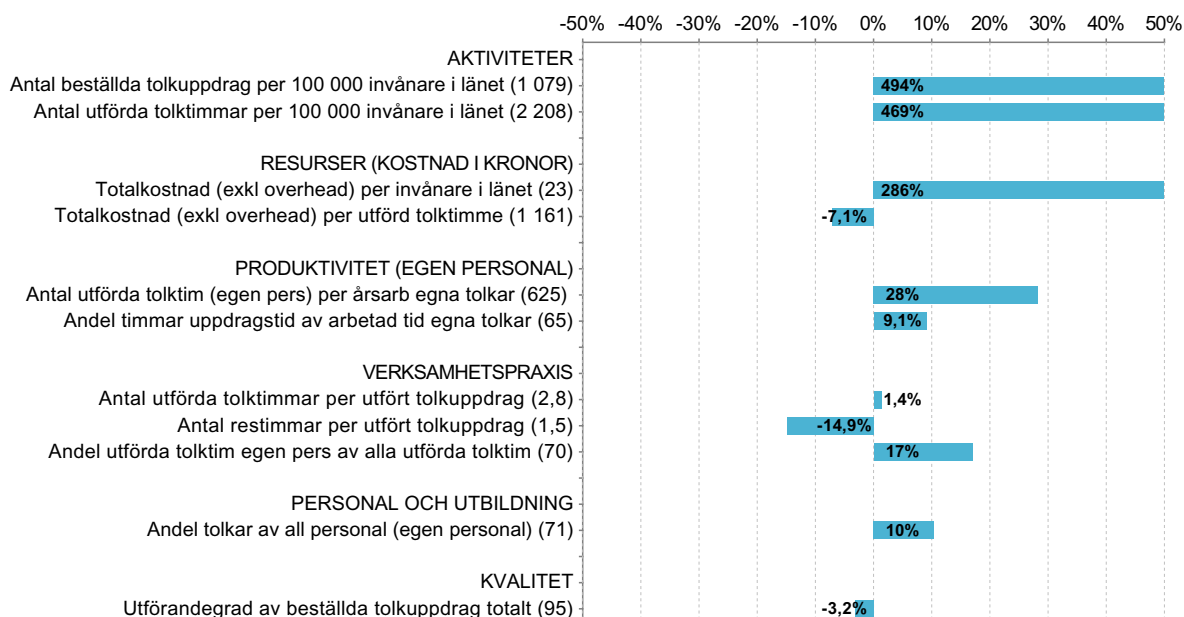
|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 304 805 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 5,3 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 8 504   |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 36      |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 1 394   |
| Antal beställda tolkuppsdrag                   | 20 216  |
| Antal utförda tolkuppsdrag                     | 14 291  |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

■ Örebro



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Östergötland

### Organisation

Tolkcentralen är en av 9 enheter på ÖNH kliniken i Östergötland.

### Personalsituationen under året

Samtliga personalbehov och vakanser tillsatta under året, tillsvidare och vikariat.

### Större förändringar/händelser under året

Ett ökat inflöde på ca 10%. God tillgänglighet (genomsnitt för alla metoder för verksamhetens tolk och dövteamstjänster). Små yrkesgrupper och utmaningar för tillgänglighet dock för skrivtolkning och taltjänstverksamheten. Fortsatt utveckling av tolkbokningssystemet och idag 15 regioner anslutna. Införande att exempelvis via systemet använda sms påminnelse. Läsplattor för distanstolkning teckenspråk på flera av våra akutmottagningar och projektmedel för skrivtolkning på distans har haft ett positivt utfall med fortsatta möjligheter för utvidgning lokalt men även i samarbete med SÖSR. Uppstart av magnetmodellen för gapanalyser med vidare arbete under 2020. Tydligare utmaningar att rekrytera medarbetare i flera yrkesgrupper. Sökt och till stora delar nyttjat socialstyrelsens stimulansmedel för ökad tillgänglighet i arbetslivstolkning och ett positivt utfall i enhetsbudget. Generellt stora ekonomiska utmaningar för klinik, centrum och region.

### Framtidsplaner/utvecklingsområden

Tolkverksamheten byter lokaler april 2020. Mål att utveckla bla skrivtolkning på distans, magnetmodellen, dövteamsstruktur, informationsarbetet och tolkbokningssystemets delar.

### Faktaruta

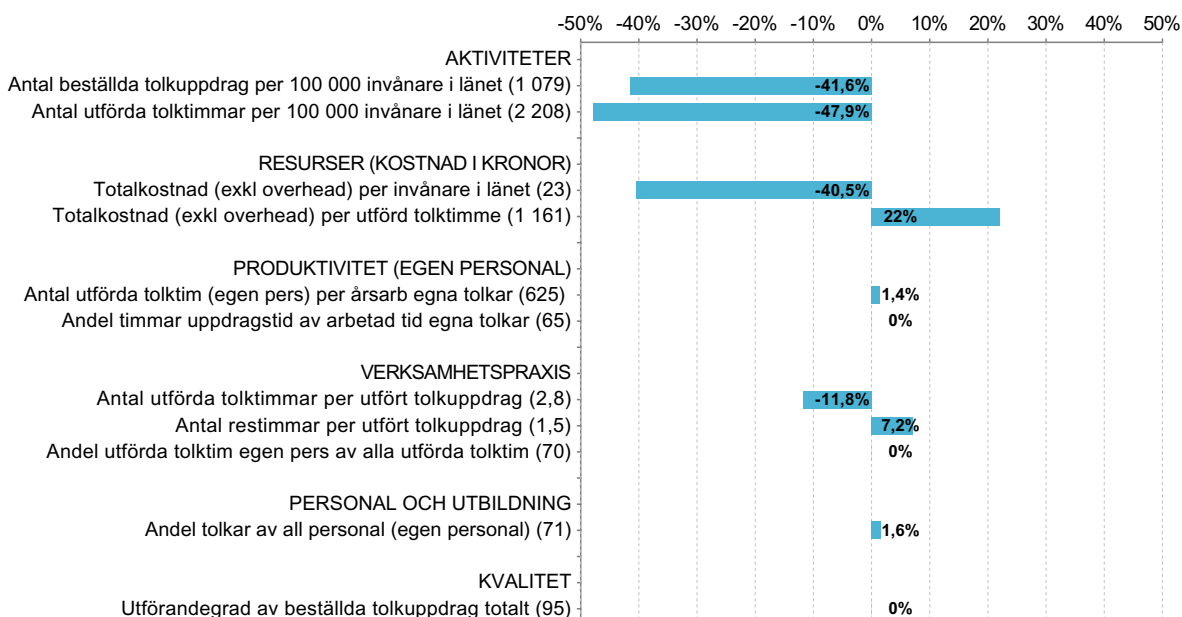
|                                                |         |
|------------------------------------------------|---------|
| Folkmängd <sup>1</sup>                         | 465 495 |
| Andel 80 år + <sup>1</sup>                     | 5,4 %   |
| Landareal (km <sup>2</sup> ) <sup>2</sup>      | 10 557  |
| Invånare per km <sup>2</sup>                   | 44      |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året | 307     |
| Antal beställda tolkuppdrag                    | 3 203   |
| Antal utförda tolkuppdrag                      | 2 494   |

<sup>1</sup> Källa SCB, 2019-12-31

<sup>2</sup> Källa SCB, 2020-01-01

**%-avvikelse från Nysam medianvärde****Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå**

■ Östergötland



Medianvärdet inom parentes efter respektive nyckeltal

Graf ID: 3065

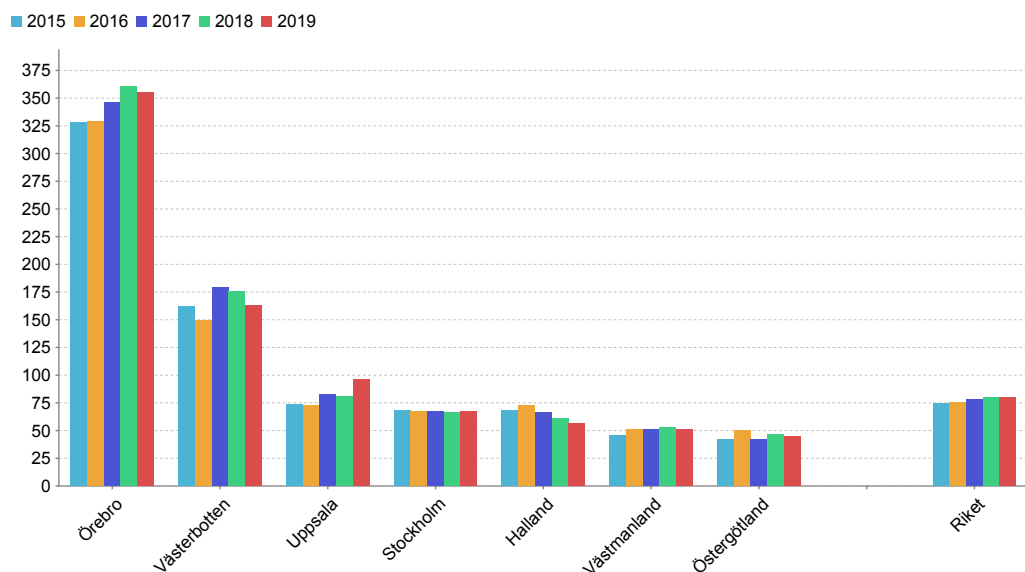
Länsprofilerna ger en samlad överblick kring utfallet för ett urval av nyckeltal. Grafen visar den procentuella avvikelsen utifrån medianen (det mittersta värdet) för respektive nyckeltal. Vid en negativ procentuell avvikelse så är länets värde lägre än medianen och vid en positiv procentuell avvikelse är länets värde högre än medianen.



## Tolkanvändare

### Antal tolkanvändare som använt tolk per 100 000 invånare i länet

Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå



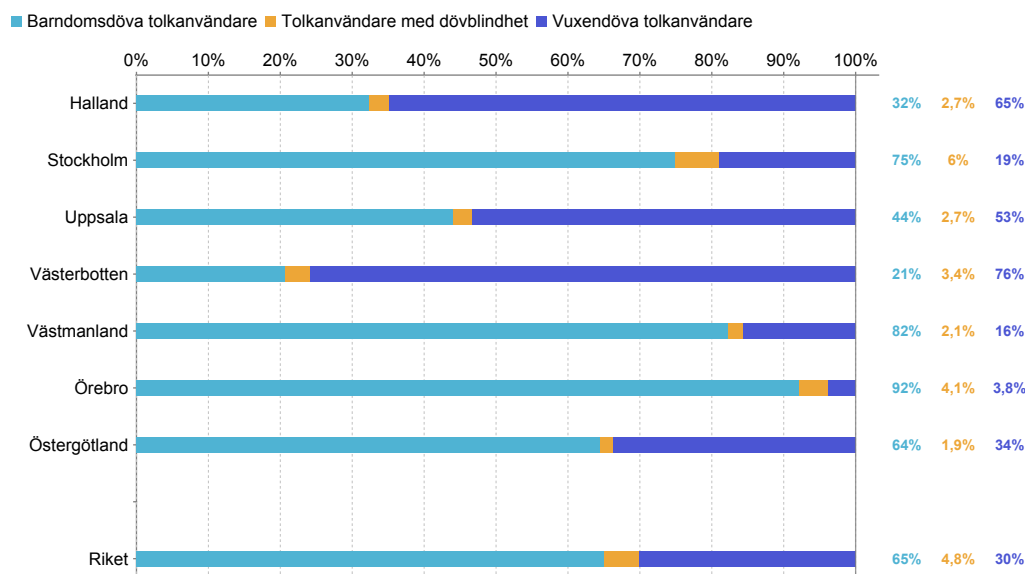
Tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1974

Graf 1974 visar antalet tolkanvändare som är folkbokförda i länet i förhållande till den totala befolkningen för åren 2015-2019.

### Fördelning tolkanvändare per målgrupp

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



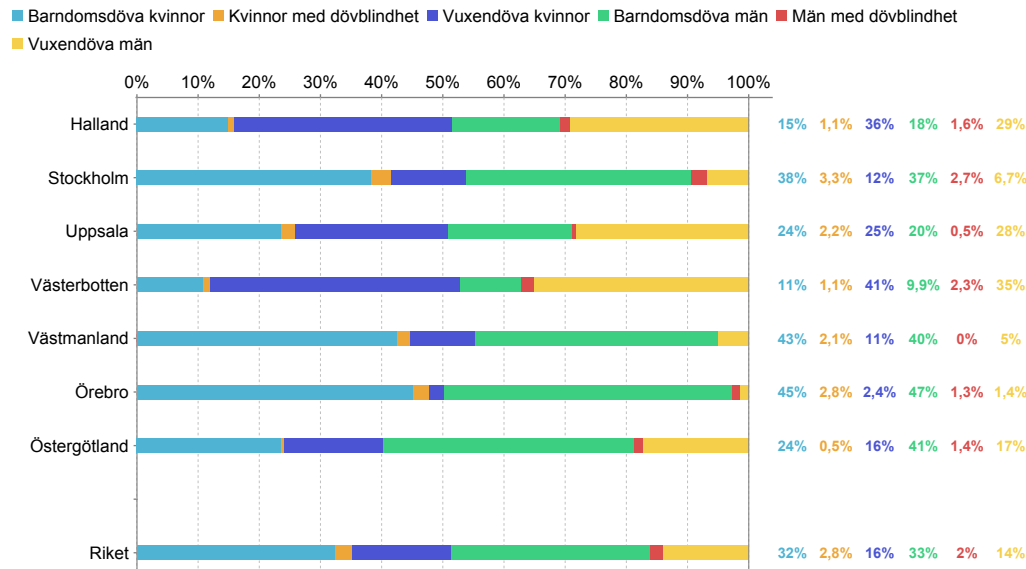
Tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1924

Graf 1924 visar tolkanvändare folkbokförda i det egna länet fördelat per tolkanvändargrupp. Exempel: Av samtliga tolkanvändare som fått tolk under året i Uppsala är andelen barndomsdöva 44%, tolkanvändare med dövblindhet 2,7 % och vuxendöva 53 %.

## Fördelning tolkanvändare per målgrupp och kön

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



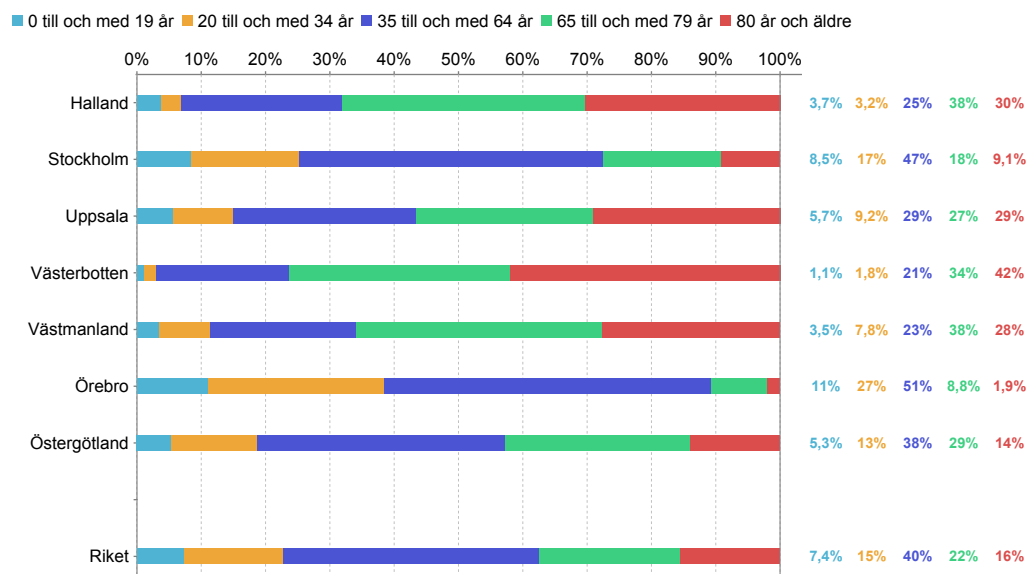
Tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1925

Graf 1925 visar tolkanvändare folkbokförda i det egna länet fördelat per tolkanvändargrupp samt fördelning på kön.

## Fördelning tolkanvändare per ålderskategori

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



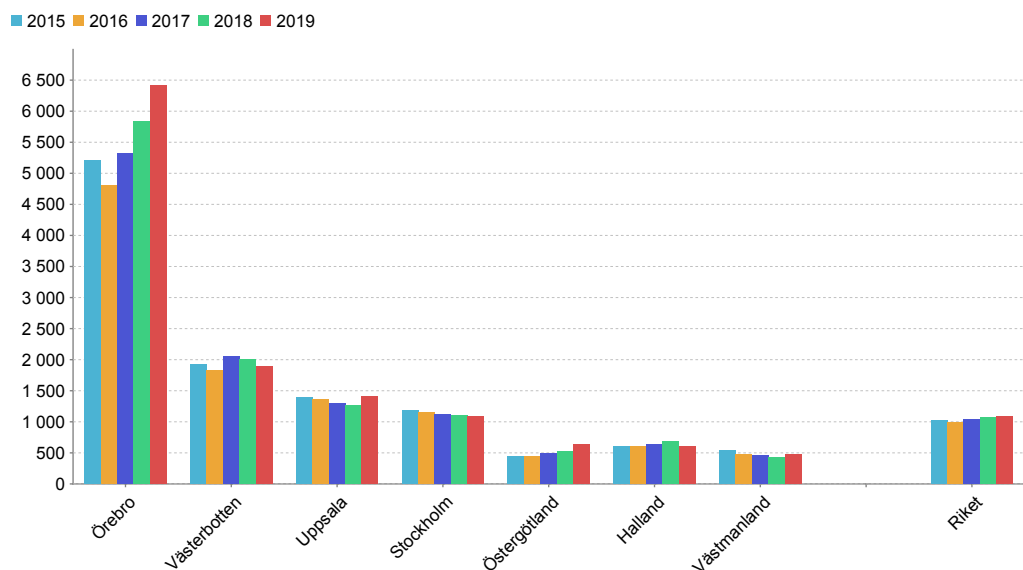
Tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1926

Graf 1926 visar tolkanvändare folkbokförda i det egna länet fördelat per ålderskategori.

## Beställda tolkupdrag

### Antal beställda tolkupdrag per 100 000 invånare i länet Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå

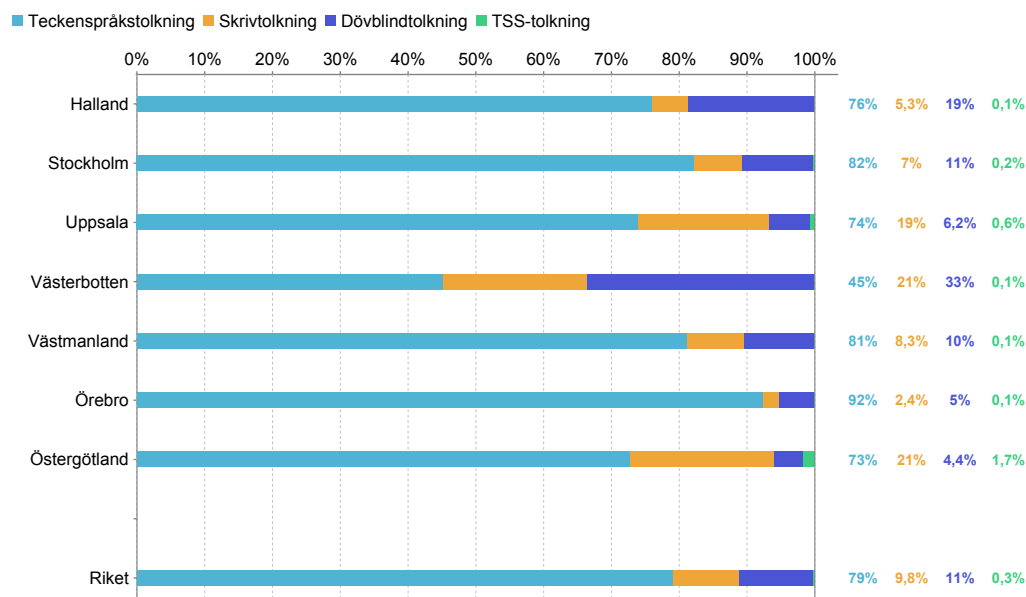


Beställda tolkupdrag av tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1975

Graf 1975 visar hur många tolkbeställningar som gjorts i förhållande till folkmängden i länet för åren 2015-2019.

### Fördelning beställda tolkupdrag per tolkmetod Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

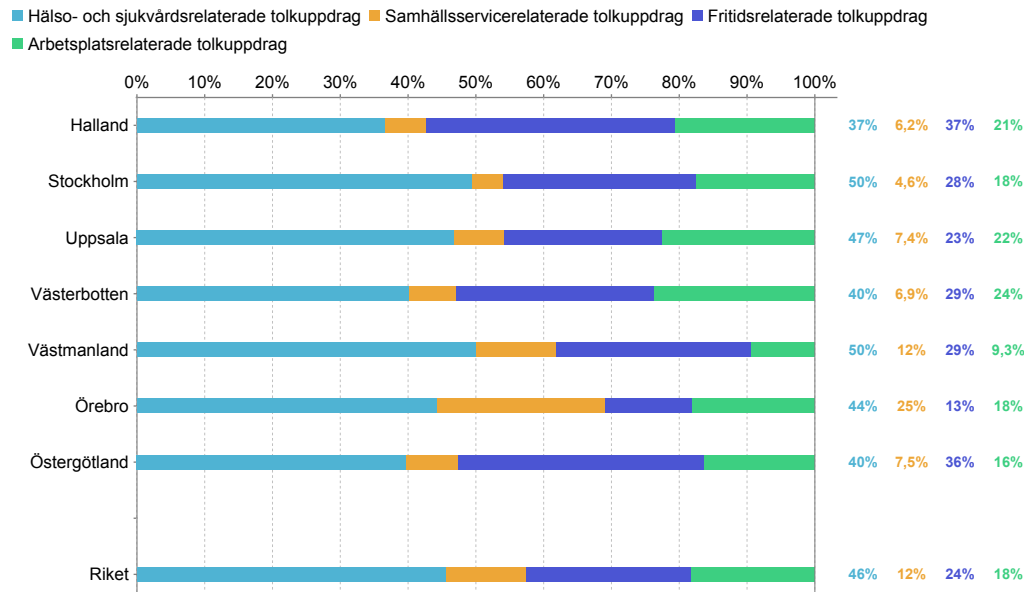


Graf ID: 1961

Av graf 1961 kan exempelvis utläsas att av de tolkupdrag som beställdes i Halland under 2019 gällde 76% teckenspråkstolkning, 5,3 % skrivtolkning, 19% dövspråkstolkning och 0,1% TSS-tolkning. För beskrivning av tolkmetoder, se definitionslistan i inledningen av rapporten.

### Fördelning beställda tolkuppdrag per typ av tolkuppdrag

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

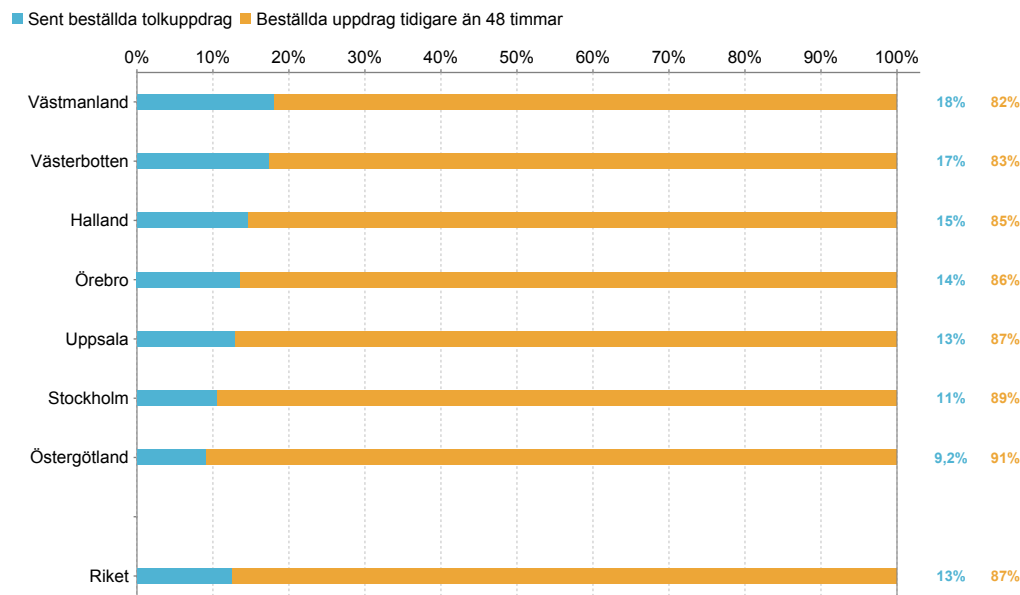


Graf ID: 1962

Av graf 1962 kan exempelvis utläsas att av de tolkbeställningar som gjordes i Halland gällde 37 % hälso- och sjukvårdsrelaterade uppdrag, 6,2% samhällsrelaterade uppdrag, 37% fritidsrelaterade uppdrag och 21 % arbetsplatsrelaterade uppdrag.

### Fördelning beställda tolkuppdrag

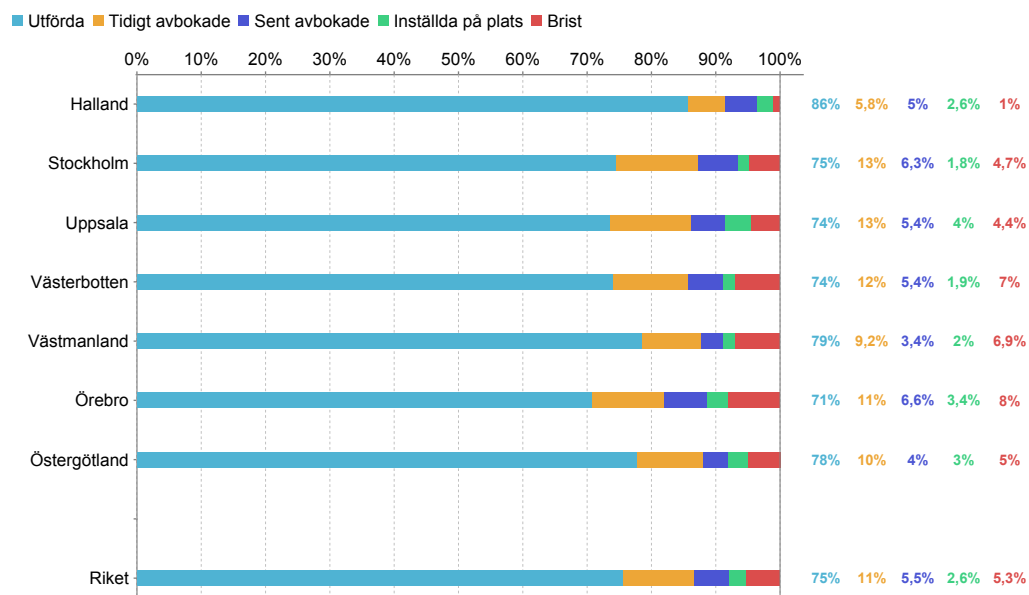
Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



Graf ID: 1966

Graf 1966 visar hur stor andel av beställningarna som inkommit till tolkverksamheten senare än 48 timmar före uppdragets start.

### Fördelning beställda tolkuppsdrag Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

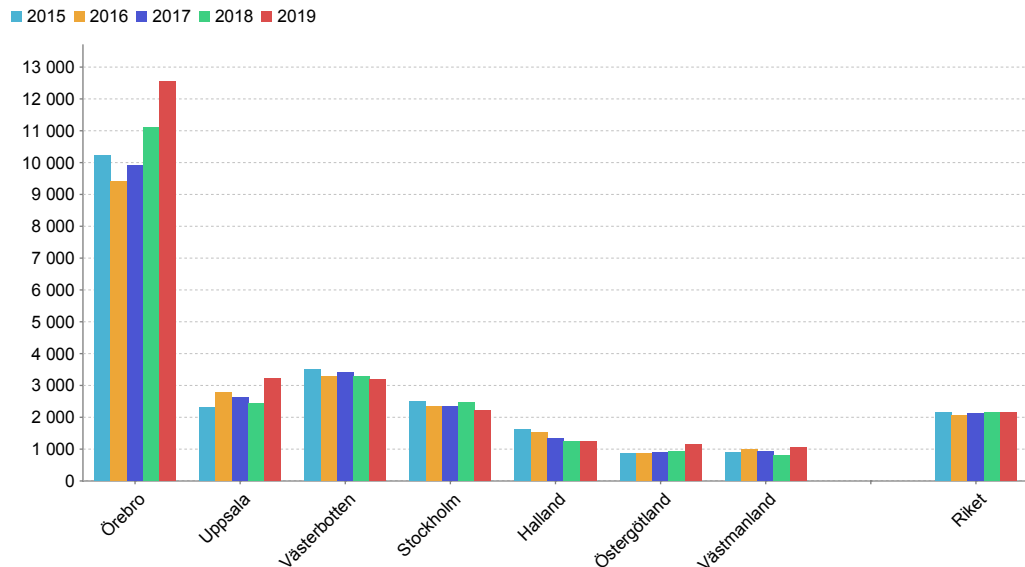


Graf ID: 1936

Graf 1936 visar beställda uppdrag fördelat på utförda, tidigt avbokade (avbokad minst 24 timmar före uppdragets start), sent avbokade (avbokade senare än 24 timmar före uppdragets start), avbokade på plats (tolken var på tolkplatsen) samt tolkbrist. I Västerbotten genomfördes 74 %, 12 % avbokades tidigt, 5,4 % avbokades sent, 1,9 % blev inställda på plats och 7 % kunde inte utföras på grund av tolkbrist.

## Utförda tolktimmar

### Antal utförda tolktimmar per 100 000 invånare i länet Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå

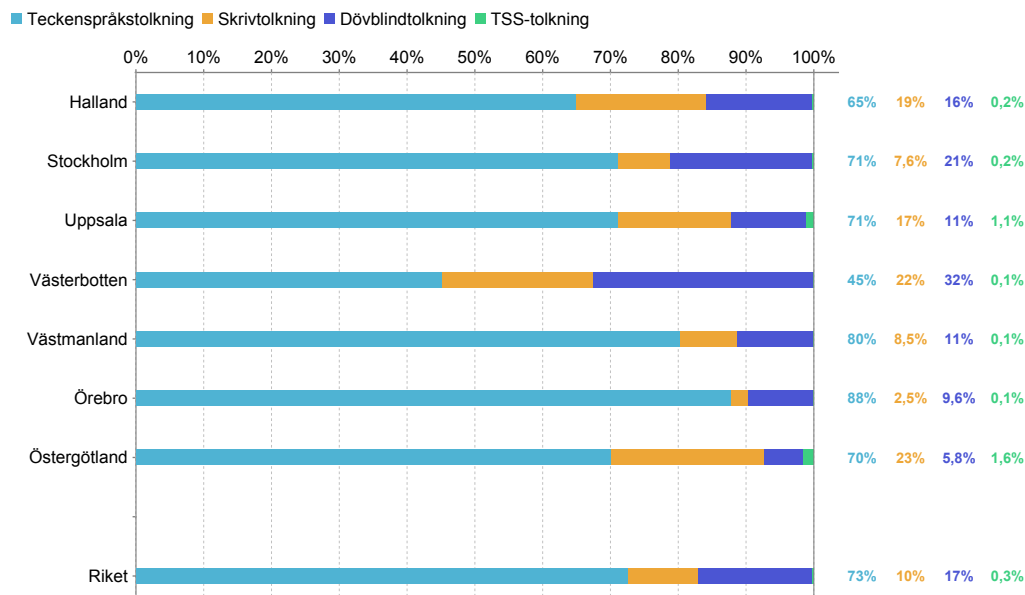


Utförda tolktimmar för tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1976

Graf 1976 visar hur många tolktimmar som utförts i förhållande till folkmängd i länet för åren 2015-2019.

### Fördelning utförda tolktimmar per tolkmetod Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

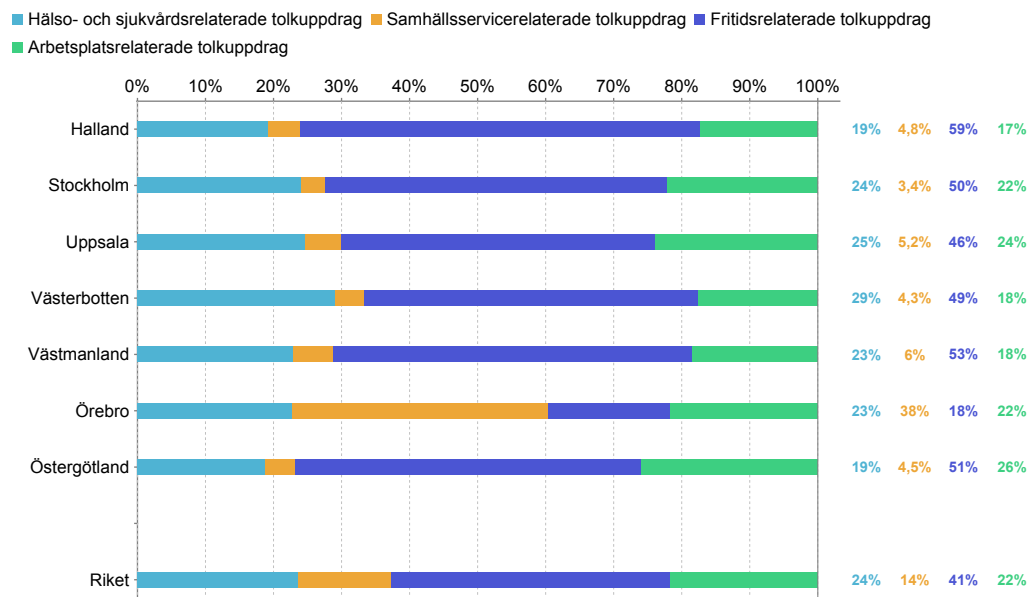


Graf ID: 1964

Av graf 1964 kan exempelvis utläsas att av de tolktimmar som utförts i Östergötland gällde 70% teckenspråkstolkning, 23 % skrivtolkning, 5,8% dövsblindtolkning och 1,6% TSS-tolkning. Jämför med graf 1961 där fördelningen av tolkuppgord som beställts visas.

**Fördelning utförda tolktimmar per typ av tolkuppdrag**

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

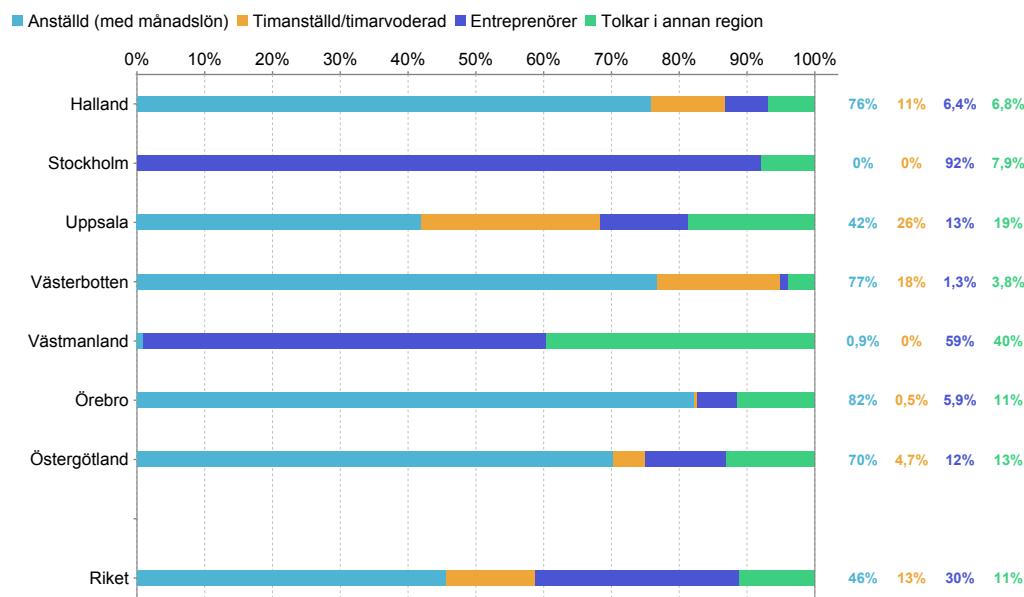


Graf ID: 1965

Av graf 1965 kan exempelvis utläsas att av de tolktimmar som utförts i Stockholm 2019 gällde 24 % hälso- och sjukvårdsrelaterade uppdrag, 3,4 % samhällsrelaterade uppdrag, 50 % fritidsrelaterade uppdrag och 22 % arbetsplatsrelaterade uppdrag. Jämför med graf 1962 där tolkuppdrag som beställts visas.

**Fördelning utförda tolktimmar**

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

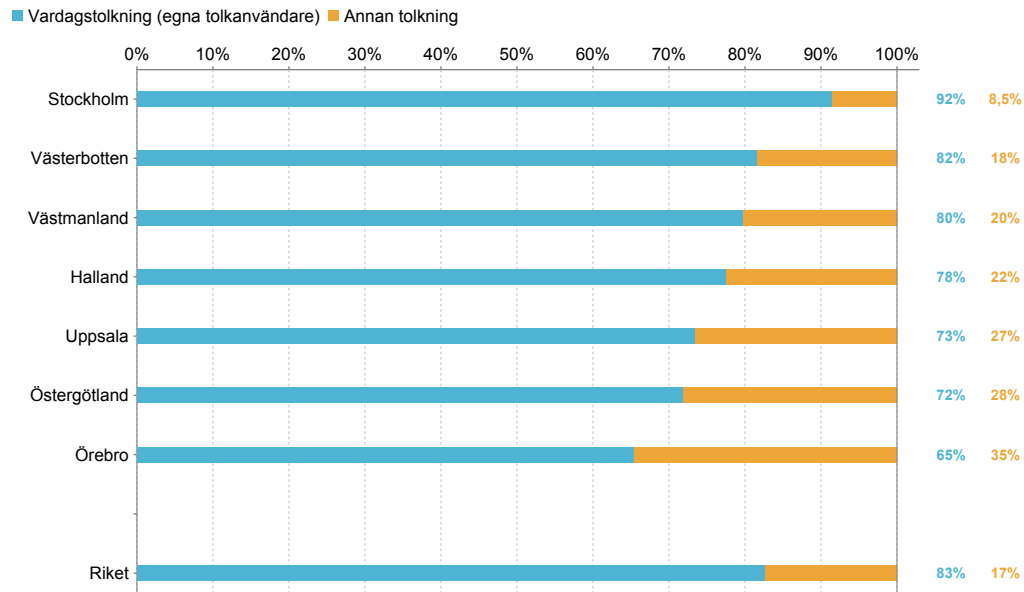


Graf ID: 1933

Graf 1933 visar fördelningen av utförda tolktimmar mellan anställda tolkar, timanställda/ timarvoderade tolkar, entreprenörer och andra regioner. Exempelvis kan utläsas att av tolktimmarna i Östergötland 2019 utfördes 70 % av anställda tolkar, 4,7 % av timanställda, 12 % av entreprenörer och 13 % av andra regioner.

### Fördelning utförda tolktimmar

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

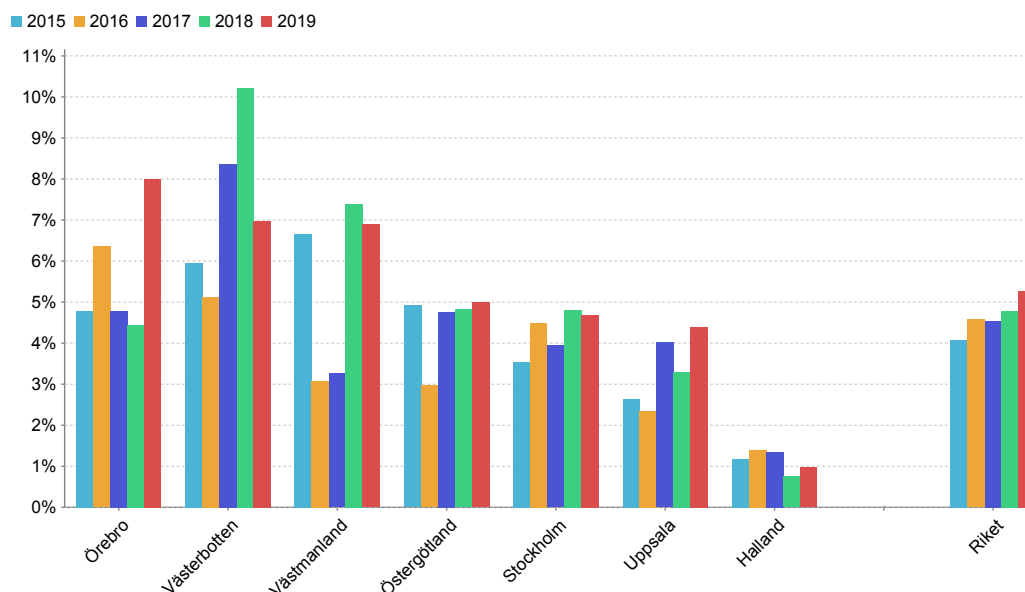


Graf ID: 1935

Graf 1935 visar utförda tolktimmars fördelning mellan vardagstolkning för tolkanvändare folkbokförda i det egna länet och annan tolkning t ex. tolkning för tolkanvändare folkbokförda i annat län samt tolkning för tolkanvändare folkbokförda i det egna länet som betalas av annan huvudman än regionen.

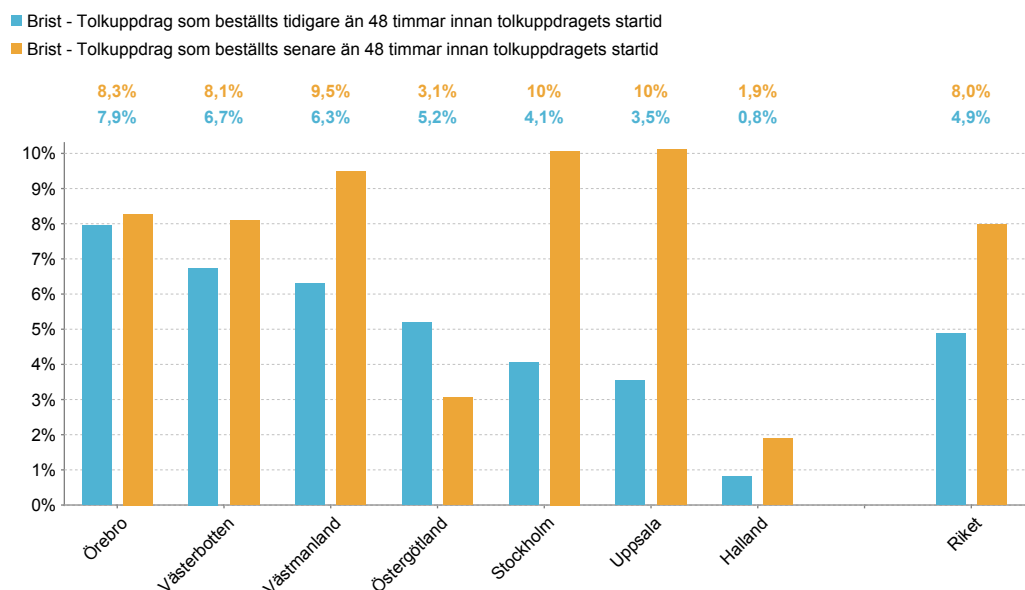


## Brist

**Andel av beställda uppdrag där tolkcentralen inte kunnat tillhandahålla tolk - brist**  
 Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå


Graf ID: 2714

Graf 2714 visar hur stor andel av beställda tolkuppdrag som inte kunnat utföras på grund av tolkbrist under åren 2015-2019.

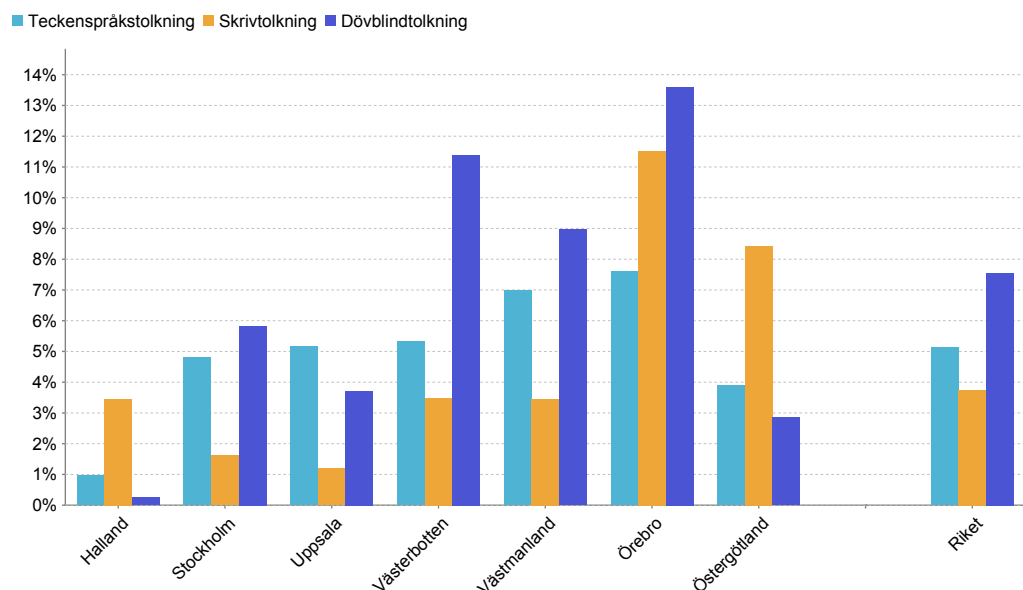
**Andel av beställda uppdrag där TC inte kunnat tillhandahålla tolk - brist**  
 Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå


Graf ID: 3064

Graf 3064 visar andel av beställda tolkuppdrag som inte kunnat utföras på grund av tolkbrist där beställning inkommit tidigare respektive senare än 48 timmar före uppdragets starttid.

### Tolkbrist per tolkmätod

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

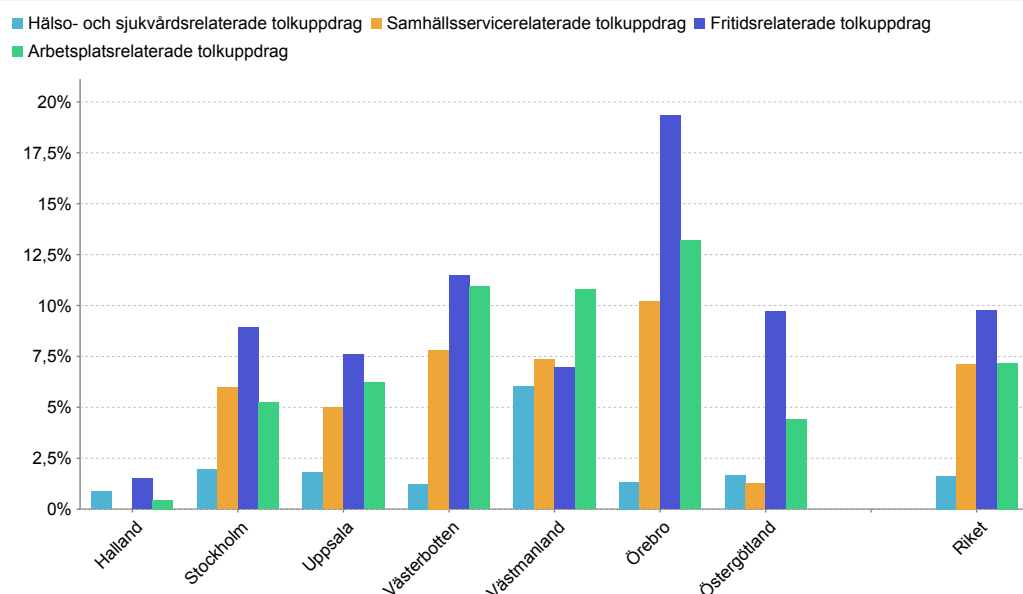


Graf ID: 3066

Graf 3066 visar andel av beställda tolkuppdrag för respektive tolkmätod som inte kunnat utföras på grund av tolkbriist för respektive tolkmätod.

### Tolkbrist per typ av tolkuppdrag

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

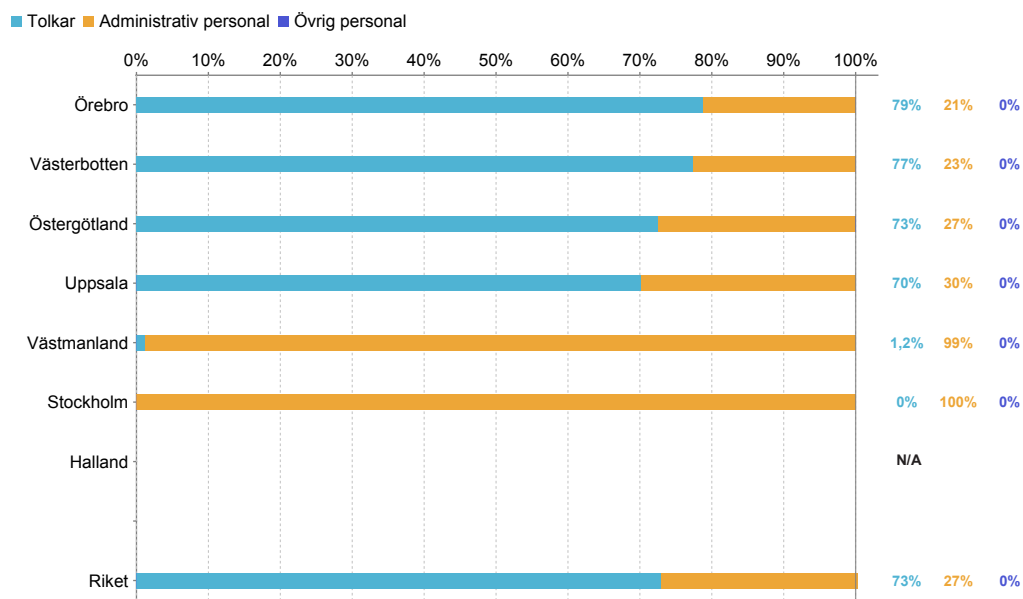


Graf ID: 3067

Graf 3067 visar andel av beställda tolkuppdrag för uppdragstyp som inte kunnat utföras på grund av tolkbriist för respektive uppdragstyp. För definition av vad som ingår i respektive uppdragstyp se definitionsavsnittet.

## Resurser

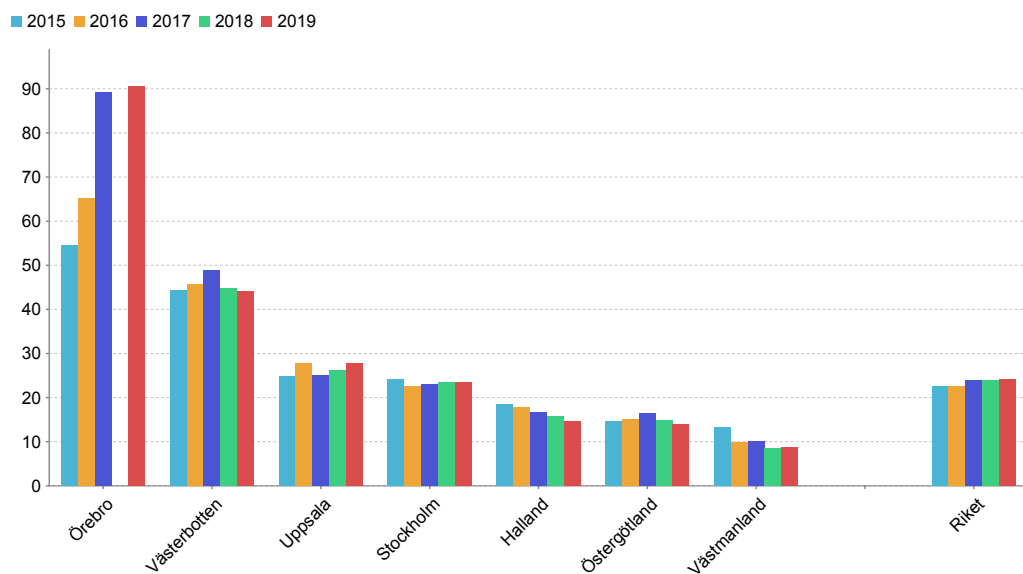
### Fördelning arbetade timmar per yrkeskategori egen personal Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



Graf ID: 1938

Graf 1938 visar totalt antal arbetade timmar för tolkcentralens personal fördelat på tolkar och administrativ personal, övrig personal är arbetade timmar som ej särredovisats som arbetad tid för tolkar eller administrativ personal.

### Totalkostnad i kronor (exklusive overhead) per invånare i länet Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå



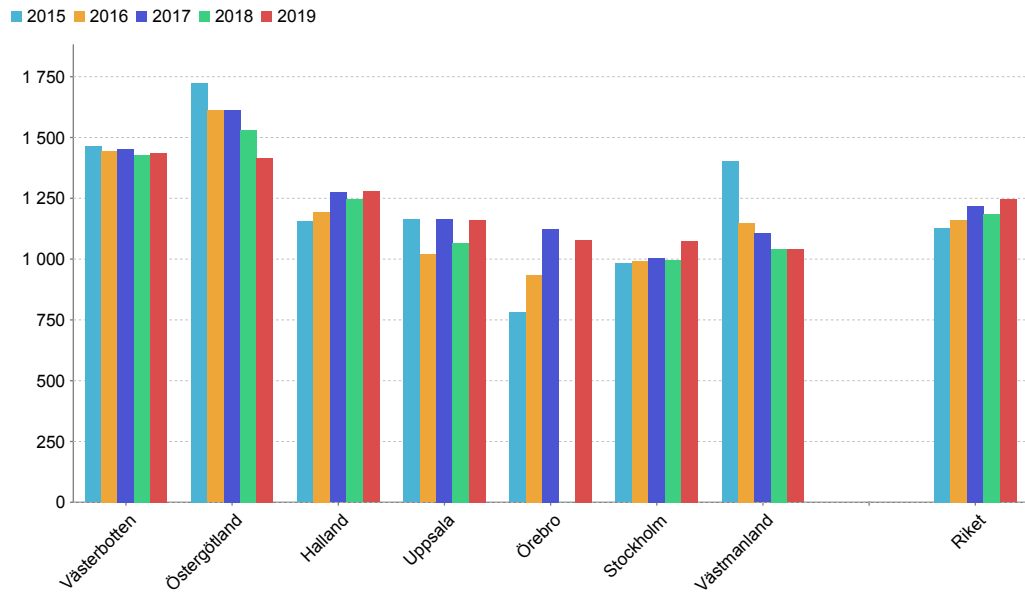
Kostnad avser vardagstolkning för tolkanvändare folkbokförda i egna länet.

Graf ID: 1977

Graf 1977 visar exempelvis att om man slår ut kostnaden för tolkverksamheten i Stockholm 2019 så blev det 23 kr per stockholmare.

### Totalkostnad i kronor (exklusive overhead) per utförd tolktimme

Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå

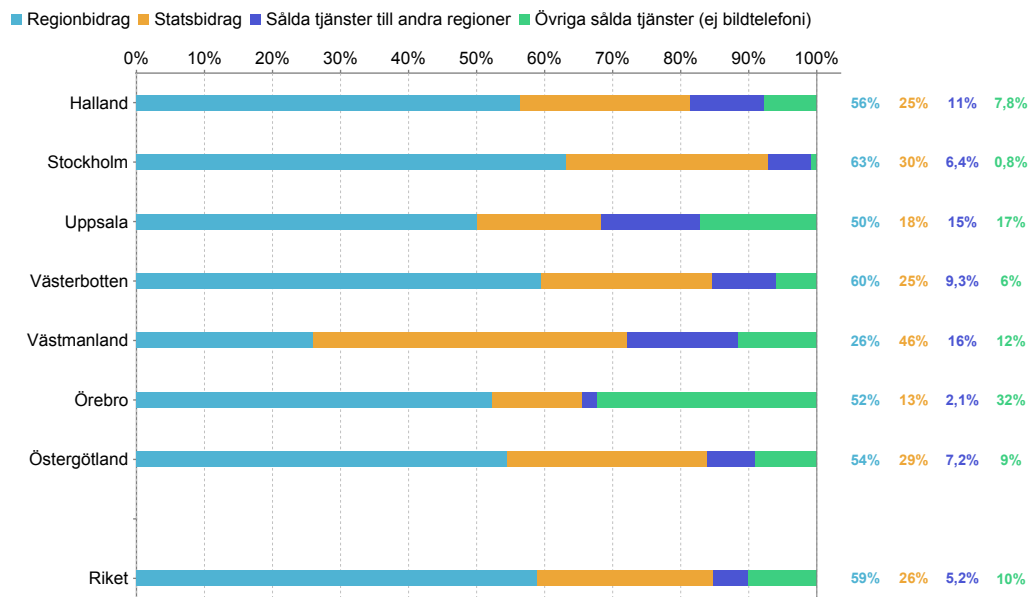


Graf ID: 1978

Graf 1978 visar vad varje utförd tolktimme kostar i genomsnitt. Den totala kostnaden har delats med det totala antalet utförda tolktimmar.

### Fördelning intäkter

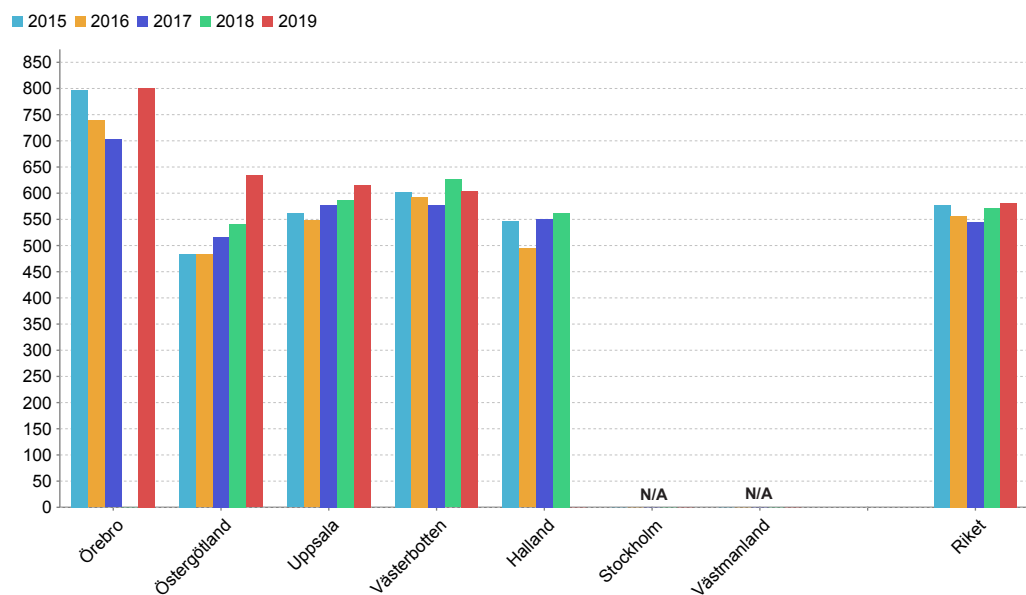
Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



Graf ID: 1937

## Produktivitet

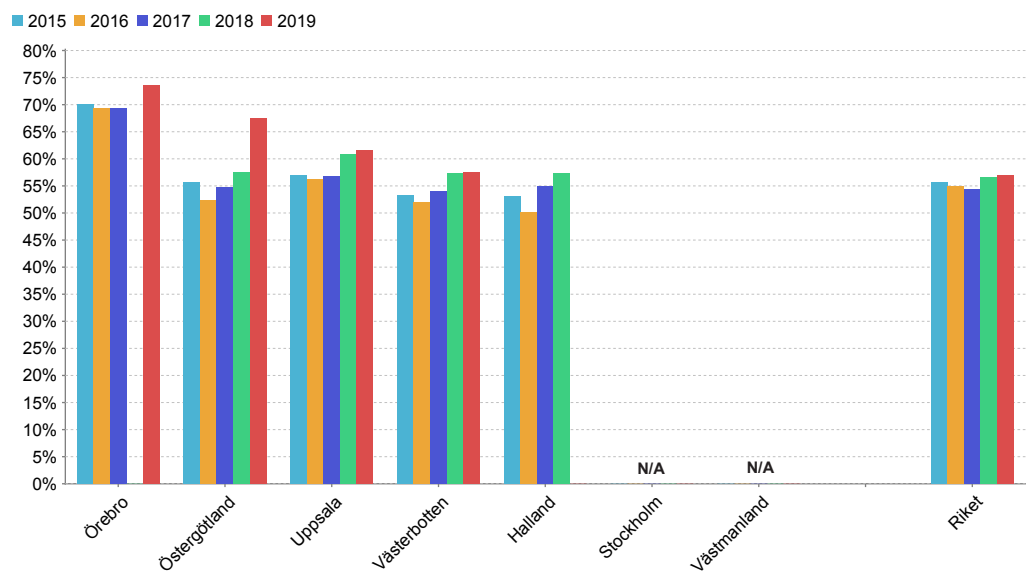
### Antal utförda tolktimmar (egen personal) per årsarbetare anställda tolkar Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå



Graf ID: 1979

Graf 1979 visar hur många tolktimmar i genomsnitt som varje anställd tolk utför. Tolkens arbetade timmar har omräknats till årsarbetare. Alla regioner förutom Stockholm och Västmanland har egna anställda tolkar. Därutöver anlitas arvoderade tolkar och entreprenörer i varierande grad.

### Andel uppdragstid egna anställda tolkar av arbetad tid totalt Nyckeltal - Tolkcentraler - Länsnivå



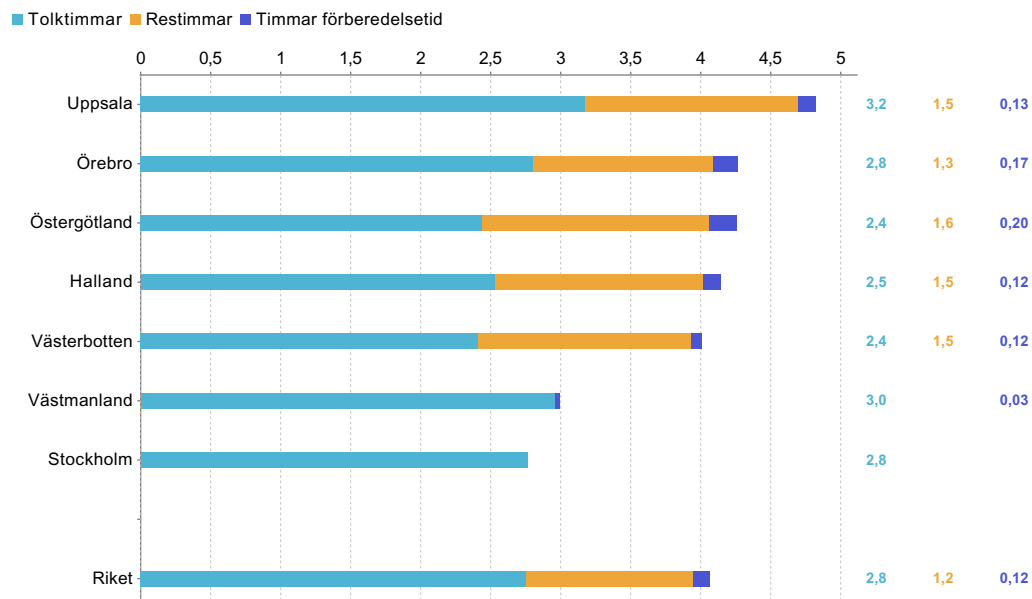
Uppdragstid inkluderar tolktid+föberedelsetid+restid

Graf ID: 2725

Graf 2725 visar hur stor andel i procent av den totalt arbetade tiden för anställda tolkar som använts för att utföra tolkuppdrag. I uppdragstiden ingår förberedelsetid, restid, inställelsetid och tolktid.

# Uppdragsrelaterad tid per utfört tolkuppdrag

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



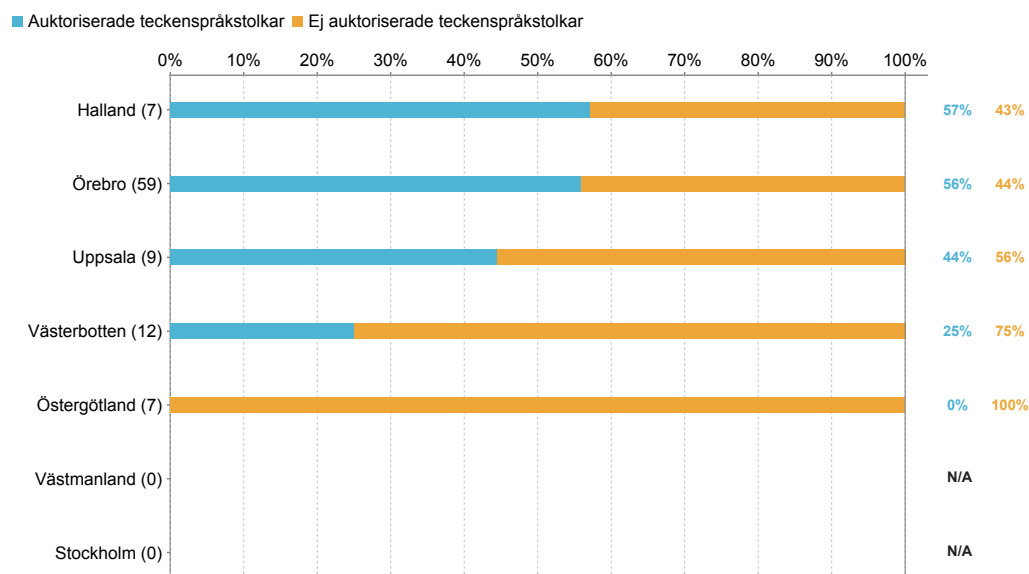
Graf ID: 1934

Graf 1934 visar hur lång tolktid, restid och förberedelsetid det i genomsnitt har varit på varje tolkuppdrag. Tolktid beräknas per tolk dvs. om tolkuppdraget är två timmar och det utförs av två tolkar har fyra tolktimmar registrerats. I Östergötland är tolktiden på ett uppdrag i genomsnitt 2,4 timmar, restiden 1,6 timmar och förberedelsetiden 0,2 timmar.

## Kvalitet

### Andel anställda auktoriserade teckenspråkstolkar

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



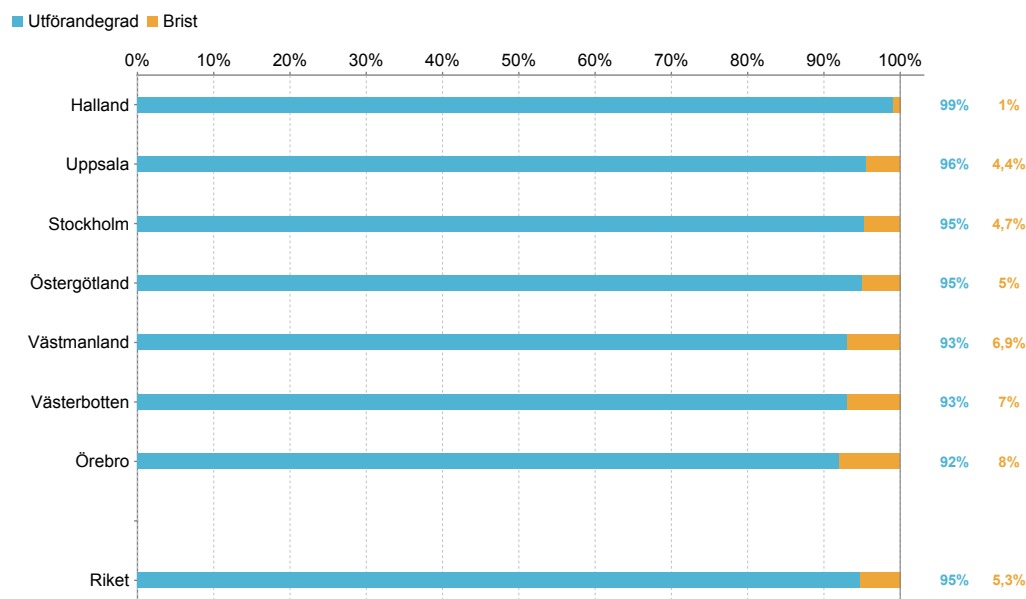
Antal anställda teckenspråkstolkar inom parentes efter länsnamnet.

Graf ID: 2729

Graf 2729 visar hur stor andel av de anställda teckenspråkstolkarna som är auktoriserade.

### Utförandegrad av beställda tolkuppdrag totalt

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå

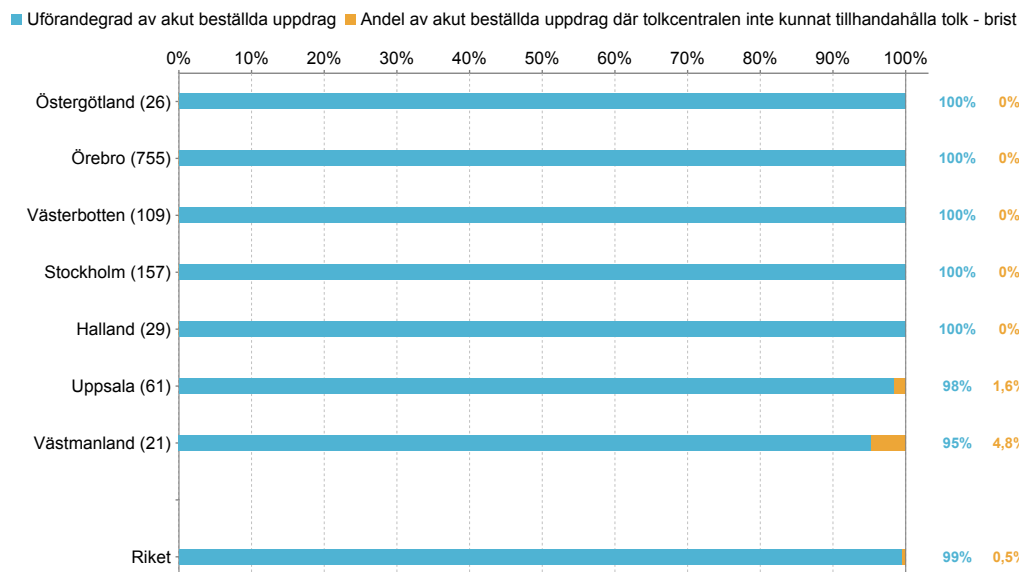


Graf ID: 1939

Graf 1939 visar utförandegraden dvs. andel beställda tolkuppdrag som tolkcentralen lyckats lösa inklusive avbokade uppdrag. Bristen visar den andel av beställda tolkuppdrag som tolkcentralen ej lyckats lösa.

### Utförandegrad av akut beställda tolkuppdrag

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



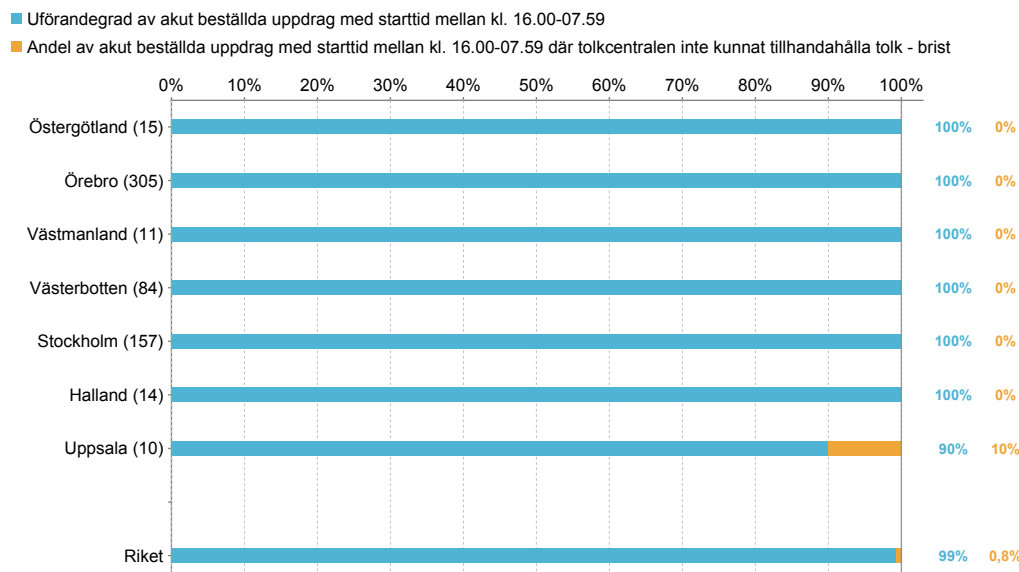
Antal akut beställda tolkuppdrag inom parentes efter länsnamnet.

Graf ID: 1972

Graf 1972 visar utförandegraden av akuta uppdrag dvs. andel akut beställda tolkuppdrag som tolkcentralen lyckats lösa inklusive avbokade uppdrag. Bristen visar den andel av akut beställda tolkuppdrag som tolkcentralen ej lyckats lösa. Akuta uppdrag är oförutsedda/oplanerade uppdrag med kort varsel och hög prioritet.

### Utförandegrad av akut beställda uppdrag med starttid mellan kl. 16.00-07.59

Nyckeltal 2019 - Tolkcentraler - Länsnivå



Antal akut beställda tolkuppdrag med starttid helgdagar samt vardagar mellan kl. 16.00-07.59 inom parentes efter länsnamnet.

Graf ID: 3071

Graf 3071 visar utförandegraden av akuta uppdrag helger och vardagar mellan 16.00-07.59 dvs. andel akut beställda tolkuppdrag som tolkcentralen lyckats lösa inklusive avbokade uppdrag. Bristen visar den andel av akut beställda tolkuppdrag som tolkcentralen ej lyckats lösa. Akuta uppdrag är oförutsedda/oplanerade uppdrag med kort varsel och hög prioritet.



|                                                                                                       | Halland | Stock-holm | Uppsala | Väster-botten | Väst-manland | Örebro | Öster-götland | Riket |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|---------|---------------|--------------|--------|---------------|-------|
| <b>Aktiviteter</b>                                                                                    |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Antal tolkanvändare som använt tolk under året per 100 000 invånare i länet                           | 56      | 67         | 96      | 163           | 51           | 355    | 45            | 80    |
| Antal beställda tolkuppdrag per 100 000 invånare i länet                                              | 598     | 1 079      | 1 401   | 1 892         | 483          | 6 416  | 631           | 1 086 |
| Antal utförda tolktimmar per 100 000 invånare i länet                                                 | 1 227   | 2 208      | 3 210   | 3 190         | 1 044        | 12 563 | 1 151         | 2 157 |
| <b>Resurser</b>                                                                                       |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Totalkostnad i kronor (exklusive overhead) per invånare i länet                                       | 15      | 23         | 28      | 44            | 8,7          | 91     | 14            | 24    |
| Totalkostnad i kronor (exklusive overhead) per utförd tolktimme                                       | 1 278   | 1 075      | 1 161   | 1 435         | 1 040        | 1 078  | 1 417         | 1 245 |
| <b>Produktivitet</b>                                                                                  |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Antal utförda tolktimmar (egen personal) per årsarbete anställda tolkar                               |         |            | 616     | 604           |              | 801    | 634           | 581   |
| Andel timmar uppdragstid (tolktid+föberedelse-tid+restid) egna anställda tolkar av totalt arbetad tid |         |            | 62 %    | 57 %          |              | 74 %   | 67 %          | 57 %  |
| <b>Verksamhetspraxis</b>                                                                              |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Andel av beställda uppdrag där tolkcentralen inte kunnat tillhandahålla tolk - brist                  | 0,97 %  | 4,7 %      | 4,4 %   | 7,0 %         | 6,9 %        | 8,0 %  | 5,0 %         | 5,3 % |
| Andel tidigt avbokade av beställda tolkuppdrag totalt                                                 | 5,8 %   | 13 %       | 13 %    | 12 %          | 9,2 %        | 11 %   | 10 %          | 11 %  |
| Andel sent avbokade uppdrag av beställda tolkuppdrag totalt                                           | 5,0 %   | 6,3 %      | 5,4 %   | 5,4 %         | 3,4 %        | 6,6 %  | 4,0 %         | 5,5 % |
| Andel uppdrag inställda på plats av beställda tolkuppdrag totalt                                      | 2,6 %   | 1,8 %      | 4,1 %   | 1,9 %         | 2,0 %        | 3,4 %  | 3,0 %         | 2,6 % |
| Andel utförda tolkuppdrag av beställda tolkuppdrag totalt                                             | 86 %    | 75 %       | 74 %    | 74 %          | 79 %         | 71 %   | 78 %          | 75 %  |
| Andel sent beställda uppdrag av beställda tolkuppdrag totalt                                          | 15 %    | 11 %       | 13 %    | 17 %          | 18 %         | 14 %   | 9,2 %         | 13 %  |
| Andel av tidigt beställda uppdrag där tolkcentralen inte kunnat tillhandahålla tolk - brist           | 0,81 %  | 4,1 %      | 3,5 %   | 6,7 %         | 6,3 %        | 7,9 %  | 5,2 %         | 4,9 % |
| Andel sent beställda uppdrag där tolkcentralen inte kunnat tillhandahålla tolk - brist                | 1,9 %   | 10 %       | 10 %    | 8,1 %         | 9,5 %        | 8,3 %  | 3,1 %         | 8,0 % |
| Antal utförda tolktimmar per utfört tolkuppdrag                                                       | 2,5     | 2,8        | 3,2     | 2,4           | 3,0          | 2,8    | 2,4           | 2,8   |
| Antal restimmar per utfört tolkuppdrag                                                                | 1,5     |            | 1,5     | 1,5           |              | 1,3    | 1,6           | 1,2   |
| Antal timmar förberedelse-tid per utfört tolkuppdrag                                                  | 0,12    |            | 0,13    | 0,08          | 0,03         | 0,17   | 0,20          | 0,12  |
| Andel utförda tolktimmar egen personal av alla utförda tolktimmar                                     | 76 %    | 0 %        | 42 %    | 77 %          | 0,89 %       | 82 %   | 70 %          | 46 %  |
| Andel utförda tolktimmar vardagstolkning (egna tolkanvändare) av totalt antal utförda tolktimmar      | 78 %    | 92 %       | 73 %    | 82 %          | 80 %         | 65 %   | 72 %          | 83 %  |
| <b>Personal och utbildning</b>                                                                        |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Andel tolkar av all personal (egen personal)                                                          |         | 0 %        | 70 %    | 77 %          | 1,2 %        | 79 %   | 73 %          | 73 %  |
| Andel adm personal av all personal (egen personal)                                                    |         | 100 %      | 30 %    | 23 %          | 99 %         | 21 %   | 27 %          | 27 %  |
| Andel övrig personal                                                                                  |         | 0 %        | 0 %     | 0 %           | 0 %          | 0 %    | 0 %           | 0 %   |
| <b>Kvalitet</b>                                                                                       |         |            |         |               |              |        |               |       |
| Utförandegrad av beställda tolkuppdrag totalt                                                         | 99 %    | 95 %       | 96 %    | 93 %          | 93 %         | 92 %   | 95 %          | 95 %  |
| Utförandegrad av akut beställda uppdrag                                                               | 100 %   | 100 %      | 98 %    | 100 %         | 95 %         | 100 %  | 100 %         | 99 %  |
| Utförandegrad av akut beställda uppdrag med starttid mellan kl. 16.00-07.59                           | 100 %   | 100 %      | 90 %    | 100 %         | 100 %        | 100 %  | 100 %         | 99 %  |



