



# Tolkanvändning

## I hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens verksamheter

**Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen**  
Strategisk utvecklingsavdelning

**Upprättad:** 2025-11-28  
**Version:** 1  
**Ansvarig:** Anna Ekendahl  
**Dnr:** HVO-2025-9419



## Innehållsförteckning

<b>Tolkanvändning .....</b>	<b>1</b>
Sammanfattning .....	3
Inledning .....	4
Bakgrund .....	4
Syfte .....	4
Metod .....	5
Avgränsning .....	5
Användning av tolk .....	5
Avdelningen för särskilt boende .....	5
Avdelningen för ordinärt boende .....	6
Avdelningen för myndighet .....	8
Sammanfattande iakttagelser .....	9

## Sammanfattning

Genom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med intern kontroll framkom genom en riskanalys att det finns risker med att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inte använder tolk i tillräcklig utsträckning för att tillgodose enskildas behov av tolkstöd. Detta föranledde en granskning om hur förvaltningen använder tolk i bedömningen av behov av vård och omsorg. Denna rapport representerar den granskningen.

Förvaltningen har en skyldighet att använda tolk om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt. Inom hälso- och sjukvården finns dessutom extra krav på att information anpassas till bland annat mottagarens språkliga bakgrund. En av de vägledande principerna i Malmö stads policy för mänskliga rättigheter är också relevant: ”Malmö stad är tillgängligt för alla och verksamhet genomförs med likvärdigt, jämlikt och jämställt bemötande, kvalitet och tillgång”.

Granskningen utgår från kostnader för tolktjänster där kostnadsställe (verksamhet) framgår. För att komplettera kostnaderna har antal brukare eller patienter tagits fram utifrån verksamhet. Detta har gjorts för att kunna presentera kostnad per brukare eller patient för att kunna relatera kostnaden till verksamhetens storlek.

Granskningen visar att det är svårt att dra några konkreta slutsatser kring användandet av tolk utifrån att det är svårt att ta reda på enskildas behov av tolk. Granskningen visar dock på att tolk används väldigt lite inom särskilt boende förutom kopplat till en särskild sektion för döva där teckenspråkstolk används. Inom ordinärt boende använder enheten hemsjukvård rehab tolk i större utsträckning än inom enheten hemsjukvård sjuksköterska.

## Inledning

Genom hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningens arbete med intern kontroll framkom genom en riskanalys att det finns risker med att hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen inte använder tolk i tillräcklig utsträckning för att tillgodose enskildas behov av tolkstöd. Detta föranledde en granskning om hur förvaltningen använder tolk i bedömningen av behov av vård och omsorg.

Granskningen rapporteras genom denna rapport som ska återrapporteras till hälsa-, vård- och omsorgsnämnden senast i januari 2026.

## Bakgrund

Intern kontroll är ett av de sätt Malmö stad använder för att säkra och utveckla verksamheters kvalitet och undvika fel. I en offentlig organisation skapar en god intern kontroll förutsättningar för en effektiv användning av skattepengarna och en bättre service till medborgarna.

Hälsa-, vård- och omsorgsförvaltningen arbetar med intern kontroll genom riskanalyser som utgår från olika teman som bestäms från år till år. I arbetet deltar sakkunniga från förvaltningens olika verksamheter i temamöten och workshops. Riskanalyserna visar när åtgärder behöver vidtas eller om det finns behov av att närmare undersöka att saker genomförs på rätt sätt. Inom ramen för intern kontroll hanteras det som inte hanteras inom någon annan del av kvalitets- och utvecklingsarbetet, på så sätt undviks arbete i parallella spår. En årlig intern kontroll-plan tas fram utifrån de riskanalyser som görs. Det är nämnden som sedan beslutar om den interna kontrollplanen.

Förvaltningen har en skyldighet att använda tolk om det behövs för att den enskilde ska kunna ta till vara sin rätt. Inom hälso- och sjukvården finns dessutom extra krav på att information anpassas till bland annat mottagarens språkliga bakgrund. En av de vägledande principerna i Malmö stads policy för mänskliga rättigheter är relevant att lyfta: ”Malmö stad är tillgängligt för alla och verksamhet genomförs med likvärdigt, jämlikt och jämställt bemötande, kvalitet och tillgång”.

## Syfte

Syftet med granskningen är att undersöka användningen av tolk i förvaltningen. Granskningen kommer inte att kunna visa om tolk har använts i rätt omfattning eftersom granskningen inte kan redogöra för behovet av tolk, men kan visa i vilken omfattning verksamheter använder tolk.

## Metod

Granskningen utgår från kostnader för tolktjänster där kostnadsställe (verksamhet) framgår. För att komplettera kostnaderna har antal brukare och patienter tagits fram utifrån verksamhet. Detta har gjorts för att kunna presentera kostnad per brukare eller patient för att kunna relatera kostnaden till verksamhetens storlek. Utifrån resultatet av denna kontroll kan kompletterande frågor komma att ställas kring rutiner för tolkanvändning.

## Avgränsning

Tolkanvändningen avser tolk för andra språk än svenska. Även teckenspråkstolk skulle uteslutas ur granskningen men eftersom det inte går att särskilja kostnaderna för teckentolk har dessa tagits med i granskningen. I de fall där det finns kännedom om att teckentolk används i större utsträckning har en stickkontroll på fakturor gjorts. Fokus för granskningen är myndighetsutövning och hälso- och sjukvård.

## Användning av tolk

Nedan följer en presentation i tabellform av kostnader för tolk kopplat till olika verksamheter. Kostnaderna är uträknade på kostnad per brukare och patient för att kunna göra jämförelser mellan olika verksamhetsområden. Kostnaden per brukare/patient blir väldigt låg men det beror på att tolk inte använts för majoriteten av brukare eller patient. Uppgifterna kommer från ekonomisystemet samt verksamhetssystemet Procapita. Kostnaden för en tolktjänst under en timme är mellan 526–907 kr på en vardag, kostnaden skiljer sig åt beroende på tolkens kunskapsnivå.

## Avdelningen för särskilt boende

Inom avdelningen för särskilt boende har hälso- och sjukvårdsenheter inga kostnader för tolkanvändning. Därför har kostnader tagits ut för samtliga enheter inom särskilt boende. Vid ett stickprov på fakturorna identifierades att vissa tolkkostnader omfattade hälso- och sjukvård. Det antas därför att de så kallade SoL-verksamheterna bär tolkkostnader för brukare/patienter. Brukare/patienter har räknats en gång oavsett om de fått korttidsboende flera gånger på ett år.

**Tabell 1. Kostnad för användning av tolk, antal brukare/patient samt kostnad per brukare/patient inom avdelningen särskilt boende, år 2024.**

	Kostnad	Antal brukare	Kostnad per brukare
Korttidsboende	6899	1127	6,12
Särskilt boende enhet 1	0	391	0,00
Särskilt boende enhet 2	29 229	411	71,12
Särskilt boende enhet 3	0	399	0,00
Särskilt boende enhet 4	543	433	1,25
Särskilt boende enhet 5	233 767	398	587,35
<b>Totalt</b>	<b>270 739</b>	<b>3 159</b>	<b>85,70</b>

**Tabell 2. Kostnad för användning av tolk, antal brukare/patient samt kostnad per brukare/patient inom avdelningen särskilt boende, år 2025 tom augusti.**

	Kostnad	Antal brukare	Kostnad per brukare
Korttidsboende	1138	806	1,41
Särskilt boende enhet 1	624	347	1,80
Särskilt boende enhet 2	0	397	0,00
Särskilt boende enhet 3	3502	394	8,89
Särskilt boende enhet 4	682	376	1,81
Särskilt boende enhet 5	135 280	362	373,70
<b>Totalt</b>	<b>141 225</b>	<b>2 682</b>	<b>52,66</b>

Tabell 1 visar att avdelningen för särskilt boende har en total kostnad för tolkanvändning på 270 tkr för år 2024. Tabell 2 visar på en kostnad på 141 tkr för 2025 som representerar 8 månader totalt. Både tabell 1 och 2 visar på att det är enhet 5 som står för majoriteten av kostnaderna för användning av tolk. Inom enhet 5 finns boendet Lindängelund som har en avdelning för döva. Denna avdelning står för cirka 66 procent för 2024 och 94 procent 2025 tom augusti av den totala användningen inom avdelningen. Kostnaden representerar en användning av teckenspråkstolk. I övrigt har tolk använts i liten utsträckning inom verksamheten.

## Avdelningen för ordinärt boende

Inom avdelningen för ordinärt boende har de två hälso- och sjukvårdsenheter inkluderats i rapporten, organiseringen som omfattar sjuksköterskor samt arbetsterapeut och fysioterapeut. Antal patienter bygger på hur många som har ett pågående hälso- och sjukvårdsuppdrag och det är inte alltid dessa avslutas innan ett nytt uppdrag påbörjas, detta gör att patienter kan förekomma flertalet gånger.

**Tabell 3. Kostnad för användning av tolk, antal patienter samt kostnad per patient inom avdelningen ordinärt boende, år 2024.**

	Kostnad	Antal patienter	Kostnad per patient
Hemsjukvård SSK	25 542	4030	6,34
Rehab AT/FT	181 090	19 372	9,35
<b>Totalt</b>	<b>206 633</b>	<b>23 402</b>	<b>8,83</b>

**Tabell 4. Kostnad för användning av tolk, antal patienter samt kostnad per patient inom avdelningen ordinärt boende, år 2025 tom augusti.**

	Kostnad	Antal patienter	Kostnad per patient
Hemsjukvård SSK	17 238	3860	4,47
Hemsjukvård rehab	222 886	17 578	12,68
<b>Totalt</b>	<b>240 123</b>	<b>21 438</b>	<b>11,20</b>

Tabell 3 visar att hälso- och sjukvård inom ordinärt boende har en total kostnad på 206 tkr för år 2024. Tabell 4 visar på en kostnad på 240 tkr för 2025 som representerar 8 månader totalt. Tabell 3 och 4 visar att tolk används betydligt mer inom rehabiliterande insatser inom ordinärt boende.

Rehabiliterande insatser kan ha en större karaktär av egenvård, vilket därför kan behöva större förståelse hos individen än till exempel en såromläggning.

**Tabell 5. Kostnad för användning av tolk uppdelat på sektion inom enheten hemsjukvård rehab, år 2025 tom augusti.**

Sektion	Kostnad, år 2024	Kostnad, år 2025
Katrinetorp	18 866	22 200
Bulltofta 2	-	7 631
Kungsparken	2727	11 240
Bulltofta 1	120 596	148 242
Arenan	27 265	22 976
Folkets park	7618	8 536
Kalkbrottet	4018	2 060
<b>Totalt</b>	<b>181 090</b>	<b>222 886</b>

En genomgång av kostnaderna uppdelat på sektionsnivå visar dock att det är en sektion (Bulltofta 1) inom enheten hemsjukvård rehab som står för en stor del (66 procent) av kostnaderna båda åren, se tabell 5. Enligt sektionschefen har inga särskilda satsningar inom sektionen genomförts kopplat till användandet av tolk, även om medvetenheten anses hög kopplat till vikten av att göra patienter delaktiga i sin vård. Det kan finnas avvikelser kopplat till enskildas behov utifrån området som sektionen arbetar i. Sektionen täcker in området Rosengård som har en stor andel Malmöbor med utländsk bakgrund. I Malmö finns även andra områden med en stor andel Malmöbor med utländsk

bakgrund, där tolk inte används i samma utsträckning. Den stora skillnaden i kostnaderna kan därför indikera en obefogad skillnad i användningen av tolk, men det går inte att säkerställa utan att veta enskildas behov av tolk.

## Avdelningen för myndighet

Inom avdelningen för myndighet har kostnader samt totalt antal brukare med aktuella beslut tagits fram men det är inte säkert att avdelningen har haft kontakt med samtliga brukare. Myndigheten ska dock följa upp enskildas beslut årligen. Uttaget är gjort utifrån unika brukare i varje enhet eller sektion per period, men samma brukare kan vara inräknad i flera av sektionerna. Detta beror på att en brukares behov kan förändras, vilket gör att du till exempel får en ny handläggare i en sektion inom särskilt boende i stället för ordinärt boende.

**Tabell 6. Kostnad för användning av tolk, antal brukare samt kostnad per brukare inom avdelningen myndighet, år 2024.**

	Kostnad	Antal brukare	Kostnad per brukare
Avd för myndighet ledning	4010	0	-
Enhet för avgifter, boende & förmedling	2039	2569	0,79
Enhet ordinärt boende, sektion 1	15 505	1974	7,85
Enhet ordinärt boende, sektion 2	43 000	2452	17,54
Enhet ordinärt boende, sektion 3	35 947	3814	9,43
Enhet ordinärt boende, sektion 4	107 728	2491	43,25
Enhet SÄBO, sektion Arenan & Kalkbrottet	58 395	1100	53,09
Enhet SÄBO, sektion Folkets park & Kungsparken	39 106	948	41,25
Enhet SÄBO, sektion Kungsparken, Bulltofta, Katrinetorp	96 188	1031	93,30
<b>Totalt</b>	<b>401 918</b>	<b>16 379</b>	<b>24,54</b>



**Tabell 7. Kostnad för användning av tolk, antal brukare samt kostnad per brukare inom avdelningen myndighet, år 2025 tom augusti.**

	Kostnad	Antal brukare	Kostnad per brukare
Enhet för avgifter, boende & förmedling	7925	2369	3,35
Enhet ordinärt boende, sektion 1	25 029	2441	10,25
Enhet ordinärt boende, sektion 2	39 791	2370	16,79
Enhet ordinärt boende, sektion 3	25 467	2560	9,95
Enhet ordinärt boende, sektion 4	37 526	2591	14,48
Enhet SÄBO, sektion Arenan & Kalkbrottet	58 395	1100	53,09
Enhet SÄBO, sektion Folkets park & Kungsparken	9020	659	13,69
Enhet SÄBO, sektion Kungsparken, Bulltofta, Katrinetorp	41 850	694	60,30
<b>Totalt</b>	<b>230 767</b>	<b>14 442</b>	<b>15,98</b>

På enhet ordinärt boende (sektion 1–4) gjordes en omorganisering i november 2024 där områden flyttades mellan sektionerna. Antalet brukare för hela 2024 är räknat på den tidigare organiseringen, då brukare annars hade kommit med dubbelt. Från och med 2025 är uttaget gjort för den nuvarande organiseringen. Det är svårt att dra några slutsatser utifrån tabell 6 och 7, då ingen enhet direkt sticker ut. Att enheten för avgifter, boende och förmedling har låga kostnader kan ha att göra med att brukare redan har en förståelse för vilka insatser denne ska få. Om den enskilde har frågor kring sina avgifter och har ett behov av tolk, finns en risk att den enskilde inte tar kontakt och att behovet av tolk då inte når verksamhetens kännedom. Återigen är det dock svårt att veta eftersom vi inte har kunskap om den enskildes behov av tolk.

## Sammanfattande iakttagelser

Syftet med granskningen var att undersöka användningen av tolk i förvaltningen. Stycket *Användning av tolk* ovan visar användningen, men det är svårt att dra några tydliga slutsatser utifrån materialet. Skälet till detta är att det är svårt att ta reda på det faktiska behovet av tolk. Jämförelser inom samma verksamhetsområden kan vara svåra att göra eftersom de har olika geografiska upptagningsområden och olika geografiska områden kan påverka behovet av tolk. Jämförelser mellan olika verksamhetsområden men inom samma geografiska område är också svåra eftersom de som får sina behov utredda enligt socialtjänstlagen och de som har behov av hälso- och sjukvårdsinsatser inte behöver vara samma personer och därför ha olika behov.

En iakttagelse som dock är tydlig är att arbetsterapeuter och fysioterapeuter inom ordinärt boende använder tolk i större utsträckning än sjuksköterskorna.

Det kan finnas skäl till detta, till exempel kan det finnas ett större behov av tolk vid rehabiliterande insatser där personen själv ska utföra egenvård i större utsträckning än vid läkemedelshantering. Dock står en sektion för majoriteten av kostnaden, vilket kan tyda på en obefogad skillnad i användningen av tolk. En annan iakttagelse är att tolk används i liten utsträckning inom särskilt boende (exkl. teckenspråkstolk). På särskilt boende kan förståelse underlättas av att personal och brukare/patient ses mer frekvent. Det kan även finnas personal som pratar den enskildes språk till hands på boendet som kan hjälpa till att tolka vid behov. För personer med demenssjukdom som har förlorat sin förmåga att prata svenska är en tolk inte alltid den bästa lösningen, utifrån att det ofta är okänd person för den enskilde och det kan finnas andra mer ändamålsenliga sätt att få kännedom om den enskildes vilja.