

Handbok i hur man använder tolkning 2026

Så här lyckas du med att använda dig av tolk, att beställa tolk och att ordna tolkning.

Handboken behandlar tolktjänster för personer med funktionsnedsättning

Teckenspråkstolkning, tolkning för personer med tal- och språkstörning, tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning och skrivtolkning



evantia

Kommunikation tillhör alla

Innehåll

1. Inledning.....	3
2. När behövs tolkning?.....	4
3. Tolkning gör det möjligt att lyckas	5
4. Vilket slag av tolkning finns för olika behov?	6
5. Vems uppgift är det att ordna tolkning?.....	7–8
6. Beställning av tolk	9
7. Tolken roll – vad gör tolken och vad gör tolken inte?.....	10
8. Särdrag i olika tolkningar	11
9. Hur säkerställer man en lyckad tolkningssituation?.....	12
Före tolkningssituationen	12
I tolksituationen	12
9. Hur säkerställer man en lyckad tolkningssituation?.....	13
Ta i beaktande även detta i olika tolksituationer.....	13
10. Ofta ställda frågor	14
11. Tilläggsuppgifter och kontaktuppgifter	15
Bilaga: Etiska regler för kontakttolkar.....	16



1. Inledning

Den här handbokens synvinkel

- Den här handboken handlar om hur du lyckas med att ordna och beställa tolkning samt att använda tolk.
- Handboken behandlar teckenspråkstolkning, tolkning för personer med tal- och språkstörning och tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning samt skrivtolkning.

Till vem riktar sig handboken?

- Till alla användare av tolktjänsterna och beställarna.
- Till de aktörer inom offentliga sektorn som är ansvariga för att ordna tolkning.
- Till alla organisationer eller personer som beställer tolkning till vilken som helst tillställning eller till vilket som helst ärende.

Varför är tolktjänsterna viktiga?

- Genom tolktjänst stöds rättigheter och förverkligande av delaktighet för den person som behöver tolkning.
- Genom tolktjänst stöds förverkligande av den offentliga sektorns grunduppgift (till exempel då kommuninvånaren uträttar ärenden inom offentliga tjänster).
- Tolkning möjliggör ömsesidig kommunikation för alla som deltar i situationen.
- Genom att använda tolkning handlar man i enlighet med tillgänglighetskrav (t ex FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning).

Författarna till handboken

- Den här handboken har utarbetats av Ewantia Oy.
- Ewantia har över 40 års erfarenhet av att producera tolktjänster för funktionshindrade samt av tjänster inom tillgänglig kommunikation. Ytterligare information om Ewantia finns i slutet av materialet.



2. När behövs tolkning?

Tolkning kan behövas i precis alla områden i livet. Tolkning möjliggör kommunikation mellan alla parter och befrämjar i och med detta möjligheterna att förverkliga delaktighet och rättigheter för alla. Tolkning befrämjar också möjligheter för var och en att göra sitt eget jobb och att sköta sina ärenden.

Tolkning behövs då det i situationen är närvarande till exempel en person som använder teckenspråk som sitt modersmål, en person med tal- eller språkstörning eller personer som har hörsel- eller synnedsättning. Alla de personer som i situationen deltar i växelverkan är tolkningens kunder, eftersom de alla behöver tolkning.

Exempel på situationer, där det kan behövas tolkning

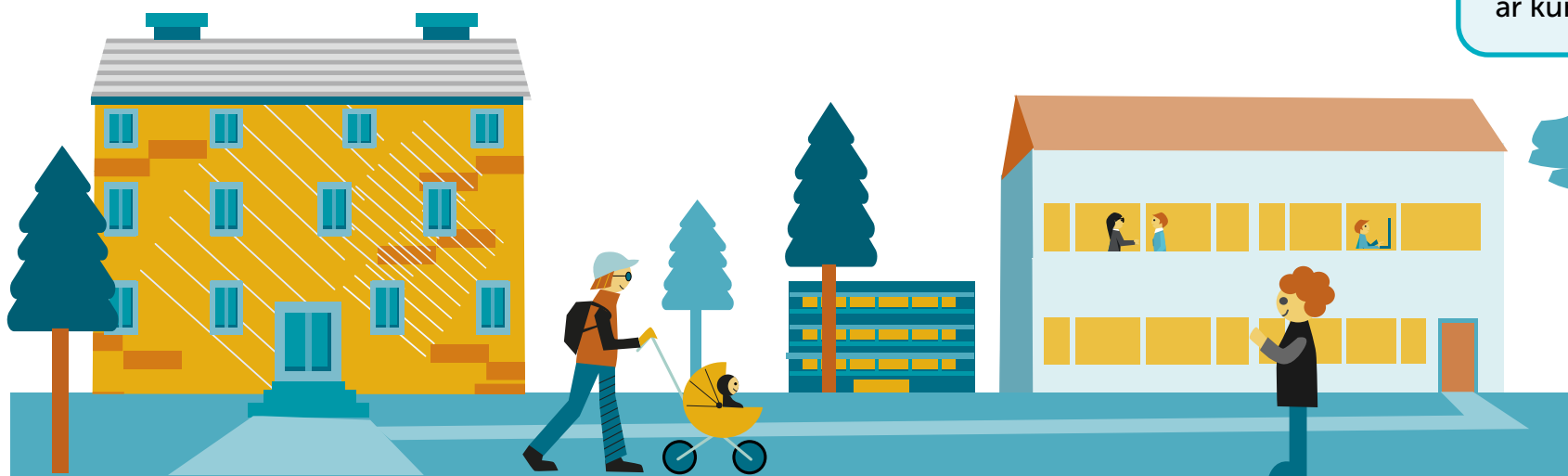
- Uträttande av ärenden och kundservicesituationer, förhandlingar och möten på arbetsplatser, deltagande i utbildningar, studier, intressen, fritid, semestrar och resor...
- Evenemang, webinarier, utställningar, möten, informationstillfällen...

Finländskt teckenspråk och finlandssvenskt teckenspråk är egna språk som skiljer sig helt och hållet från den talade och skrivna finskan och svenskan.

Personer som har teckenspråk som modersmål behöver separat lära sig ett språk, vars struktur och framför allt den skrivna formen som grundar sig på ljud, kan vara utmanande även för vuxna personer.

Vem är tolkningens kund?

Alla personer som deltar i tolkningssituationen är kunder.



3. Tolkning gör det möjligt att lyckas

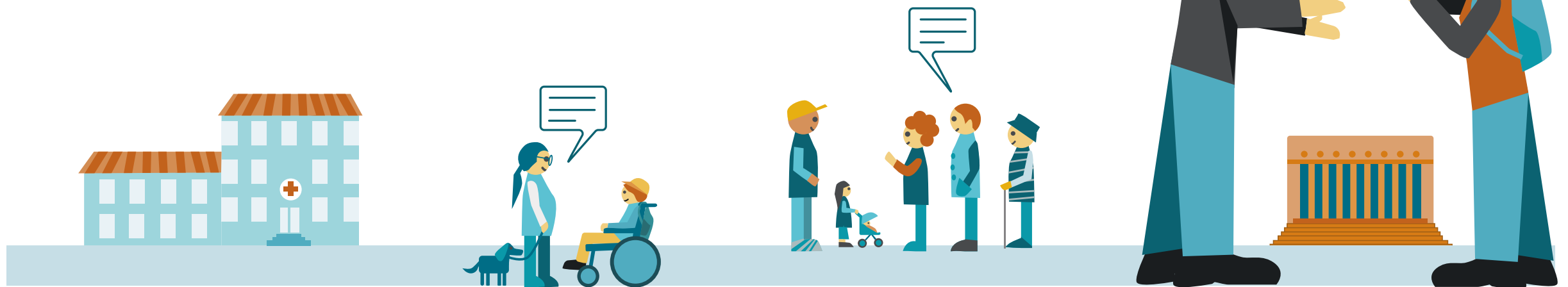
Med tolkning uppnår man många olika fördelar och stöder möjligheter att lyckas på många sätt.

Vad möjliggör tolkning?

- Individens rättigheter och delaktighet förverkligas.
- Samarbetet är smidigt och växelverkan löper smidigt.
- Uträttandet av ärenden underlättas.
- Risker för missförstånd minskar. Tolkningen underlättar förverkligande av organisationens egen grunduppgift!

En tolktjänst gör det enklare för en organisation att utföra sitt eget grundläggande uppdrag!

- Till exempel välfärdsområdet, kommunen eller någon organisation inom offentliga sektorn lyckas bättre i tillhandahållandet av tjänster, användningen av tjänster blir lättare och engagemanget gällande tjänsterna ökar.
- Användningen av företagens och andra sammanslutningars tjänster blir lättare. Tjänster och produkter görs i större utsträckning tillgängliga och mer jämlika också till nya kundgrupper.
- Till exempel vård- och omsorgspersonal kan koncentrera sig på att förverkliga sin egen kärnuppgift.
- "Rätt med en gång, så minskar felen och kostnaderna."



4. Vilket slag av tolkning finns för olika behov?

Teckenspråkstolkning

- Tolken tolkar det talade språket till teckenspråk eller vice och versa.
- Används till exempel i situationer där en teckenspråkig person kommunicerar med en hörande.

Tolkning för personer med tal- och språkstörning

- Tolkningen grundar sig på kundens individuella kommunikationsbehov, så som att skriva, att använda tecken och att använda visuella symboler.
- Tolken försäkrar sig om att personen med tal- eller språkstörning blir förstådd och förstår andra.

Tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning

- Tolkningen grundar sig på kundens individuella behov. Tolkningen kan vara taktilt tecknande eller tecknande från hand till hand med hjälp av känselsinnet, men det kan också vara till exempel tecknande i ett smalt synfält eller upprepning av tal på lämplig distans och med lämplig ljudstyrka. Även haptisk kommunikation genom att använda kroppen används.
- Tolkning kan även förverkligas genom skrivtolkning till en punktskriftsskärm (punktskrift).
- Tolken kan även beskriva miljön samt vägleda kunden i att röra sig.

Skrivtolkning

- Tolkningen tolkar det talade språket till skriven text i realtid. Tolkningen kan produceras för hand eller på dator och görs i form av text eller punktskrift. Skrivtolkningen passar framför allt personer vars hörsel har försämrats betydligt i skollåldern eller senare.

Distanstolkning

- Tolkningen sker via fjärranslutning, till exempel som ett videosamtal. Distanstolkning möjliggör tolkning också då alla parter inte kan vara fysiskt på samma plats.



5. Vems uppgift är det att ordna tolkning?

En fungerande tolkning är en förutsättning för att tillställningen skall lyckas. Det är till förmån för alla parter att tolkningen ordnas på lämpligt sätt.

Alla parter som tillhandahåller tolktjänster och ordnar tillställningar har som ansvar att reda ut tillgänglighet och tolkningslösningar i anknytning till deras verksamhet.

I vissa situationer kan organisationen också ha lagstadgad skyldighet att ordna tolkning. Så här är det bland annat inom verksamheten i välfärdsområdena och vissa offentliga sektorer.



Referenser och tilläggsuppgifter
[Muu kuin Kelan järjestämä vammaisten tulkkauspalvelu | Henkilöasiakkaat | Kela](#)
[Vammaisten tulkkauspalvelun tuottajat | Kumppanit | Kela](#)

Offentliga sektorns organisationer har en på lagen grundad skyldighet att ordna tolkning i olika situationer. Ansvaret för att ordna tolkning har sammanfattats i följande tabell.

Aktör	Tolkningssituationer
Välfärdsområde	Hälsovård, socialservice, långvarig sjukhusvård
Kommun/stad	Grundläggande utbildning, förskoleundervisning, småbarnspedagogik, utbildning som handleder för examensutbildning
Rättsliga myndigheter	Rättegångar, polisförhör, administrativa processer
FPA	Uträttande av ärenden, studier, fritidsintressen, samhällsengagemang

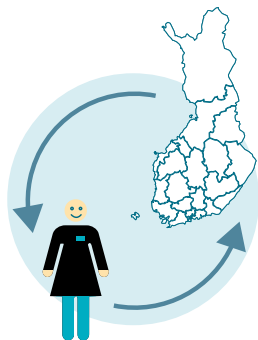
Varför kan andra organisationer och företag med fördel ordna tolkning?

- I Finland finns det ungefär 1,2 miljoner människor som behöver tillgänglig kommunikation i olika former.
- Organisationer kan erbjuda teckenspråkstolkning till exempel under deras egna kund- och informationsmöten.
- Även innehållet på organisationens webbsidor kan översättas till teckenspråk (se t ex www.evantia.fi). På det här viset betjänar man kunder som har teckenspråk som modersmål.
- Med skrivtolkning kan man texta olika evenemang och tillställningar i realtid. På det här viset betjänar man dem som har hörselnedsättning eller annars drar nytta av innehåll i textform (till exempel i ett bullrigt utrymme, vid svag språkkunskap eller vid svårigheter att förstå).
- Till visuell kommunikation och marknadsföringsmaterial kan man också lägga till textmotsvarigheter (undertexter) eller syntolkning, då man betjänar sådana som har nedsatt syn.

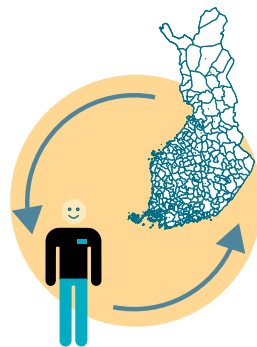
5. Vems uppgift är det att ordna tolkning?

Ansvar för att ordna tolk delas mellan olika aktörer

Det är **välfrädsområdet** ansvar att ordna tolk inom hälso- och sjukvården, då kunden blir kallad till undersökningar, vård eller åtgärd och inom socialservicen då kunden blir kallad till möte. FPA ordnar tolk om en kund inom tolktjänsten själv beställer tid till läkaren eller om tolktjänstens kund behöver söka vård i en akutsituation (t ex sjukdomsfall). Om kunden måste bli på sjukhus en längre tid förflyttas ansvaret att ordna tolk till välfrädsområdet från och med att tolkning är möjligt att ordna.

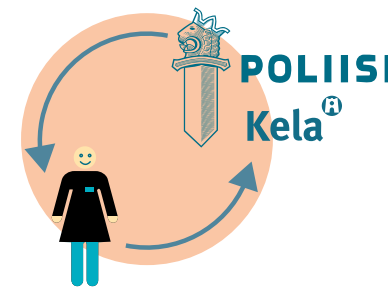


Det är på **kommunens** ansvar att ordna tolkning i daghemmets dagliga verksamhet, i förskoleundervisning, i grundläggande utbildning, på lägerskola och i utbildning som handleder för examensutbildning (Hux-utbildning, tidigare 10:e klassen). FPA ordnar tolkning för en person, vars läropliktsålder är förbi samt inom morgon- och eftermiddagsverksamhet. Om ett barn undantagsvis behöver tolk på ett privat daghem i en situation, där barnet inte klarar sig med normala arrangemang, ordnar FPA tolk.



Polisen skall ordna tolkning eller skaffa tolk till förundersökningar.

FPA ordnar tolktjänst till personer med hörselnedsättning, syn- och hörselnedsättning eller tal- och språkstörning. Tolkning kan fås till arbete, studier, ärenden, samhällsengagemang och fritidsintressen. FPA ordnar inte tolkning om tolkningen enligt lagen hör till en annan myndighets ansvar (t.ex. skola, sjukhus, domstol).



Källor och tilläggsinformation

[Muu kuin Kelan järjestämä vammaisten tulkkauspalvelu](#) | [Henkilöasiakkaat](#) | [Kela](#)

6. Beställning av tolk

Det finns professionella och utbildade tolkar tillgängliga så att det täcker hela Finland. Olika aktörer kan fungera som beställare.

Välfärdsområdet, kommunen/staden, rättsliga myndigheter

- En del av organisationerna har upphandlat tolktjänster och gjort leveransavtal med de valda producenterna. I dessa fall sköts i ifrågavarande organisations tolkbeställningar inom ramen för dessa avtal.
- Vid behov kan tolktjänster beställas även direkt från de företag som erbjuder tolktjänster.

Företag och annan organisation

- Företag och andra organisationer kan beställa tolktjänster från de företag som erbjuder ifrågavarande tjänster.

En person som har fått tolkbeslut från FPA

- Personer som behöver tolkning och har tolkbeslut från FPA kan själva beställa tolk från Centret för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning vid FPA (*1, (*2.
- Kela ordnar de tolkar som passar bäst för personens behov och situation.
- FPA har avtal med de företag som producerar tolktjänster och har blivit valda på basen av konkurrensställningen.



(*1 Tolkjänst för personer med funktionsnedsättning | Privatpersoner | FPA

(*2 Så här beställer du tolk från tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning | FPA

Kom ihåg vid beställning av tolk:

Berätta till vilken slags situation tolkning behövs och vad ämnet för tolkningen är.

Berätta hurdan tolkning som behövs

- finskt eller finlandssvenskt teckenspråk
- tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning
- tolkning för personer med tal- och språkstörning
- skrivtolkning.

Ge nödvändiga grunduppgifter

- tolkningens tidpunkt och längd
- sker tolkningen på plats eller på distans
- tolkningsplatsens adress.

Ta i beaktande också följande saker

- Möjlig träffpunkt för tolken och kunden.
- Reservera tillräckligt med tid för ärendet och tolkningen, så att inte tolken måste gå mitt under tillfället.
- Kunden kan behöva tolk redan till exempel under anmälningen till tjänsten (t.ex. på sjukhuset), så ta även den tiden i beaktande i beställningen.
- Om det är fråga om ett återkommande behov av tolk kan på samma gång med fördel beställas tolk till varje tillfälle.
- Berätta också i samband med beställningen tillräckliga faktureringsuppgifter och kostnadsställe och/eller referens.
- Skicka också möjligt förhandsmaterial till tolkarna (till exempel presentationsmaterial som används under tillfället), så att de kan förbereda sig för tolkningen.

7. Tolkens roll – vad gör tolken och vad gör tolken inte?



Tolken...

- förmedlar informationen noggrant och opartiskt
- använder sådant kommunikationssätt som kunden behöver
- möjliggör och stöder kundens egna förmåga att uttrycka sig
- fungerar förtroendefullt och yrkesetiskt genom att följa tystnadsplikt
- fungerar neutralt i förhållande till de olika parterna och som en professionell tolk i situationen
- ingriper vid behov i situationen om tolken märker att det finns faktorer som kan riskera att tolkningen misslyckas
- anpassar sig efter situationen och dess behov.

Till tolkens roll hör inte...

- att bestämma för kundens del
- att hindra förverkligande av självbestämmanderätt
- att "lägga orden i munnen på kunden"
- att fungera som assistent, skötare eller myndighetsperson
- att delta i diskussioner annat än vad gäller tolkningen.

8. Särdrag i olika tolkningar

Teckenspråkstolk

- Tolkar talat språk till teckenspråk och teckenspråk till talat språk.
- Kan även använda tecknat tal eller stödtecken, om kunden inte talar teckenspråk men använder stödtecken i kommunikationen.

Tolk för talhandikappade

- Möjliggör personen att uttrycka sig på sina egna individuella kommunikationssätt (till exempel tecken, bildkommunikation, skrivande, kommunikationshjälpmedel).
- Tolkar budskapet från personen med tal- och språkstörning till diskussionspartnern och tillbaka till personen genom den kommunikationsmetod som personen använder.

Tolk för personer med syn- och hörselnedsättning

- Tolkning kan vara bland annat beskrivningar, taktila tecken och beröringsmeddelanden till kroppen.
- Tolken kan beskriva miljön och handleda kunden i situationen.
- Beskriver miljön och händelser neutralt.

Kirjoitustulkki

- Förmedlar talet möjligast exakt men i snabba situationer vid behov genom att sammanfatta.
- Fungerar som närtolkning, men via fjärranslutning (t ex videoanslutning eller applikation för skrivtolkning).
- Texten syns för kunden t ex på en skärm, på mottagarens personliga apparat eller på en krypterad webbplats.
- Texten kan också infogas i stil med tv-textning till exempel i nedre delen av ett webinarium.



Distanstolkning

- Skrivtolk
- Skriver det talade språket till text i realtid.
- I distanstolkningen följs samma yrkesetik och finns samma ansvar som i närtolkning.

9. Hur säkerställer man en lyckad tolkningssituation?

Före tolkningssituationen

- Skicka med tanke på förberedelser bakgrundsinformation samt möjligt förhandsmaterial åt tolkarna (t ex presentationsmaterial). Tolkarna har tystnadsplikt och delar inte materialet vidare och förstör materialet efter tillställningen.
- Se till att tolkarna kan se och höra alla parter som deltar i situationen samt reservera också plats och stolar åt tolkarna.
- Se om möjligt till att det finns bra belysning (till exempel seminarium, uppvisning, teaterföreläsning).
- Observera att om tillställningen spelas in skall det på förhand kommas överens om inspelningen.



I tolksituationen

- Se till att alla parter är klara innan situationen inleds.
- Var lika naturlig som i vilken som helst interaktionssituation.
- Prata direkt till din samtalspartner – inte till tolken.
- Håll ögonkontakt till den andra parten även då tolken tolkar.
- Prata med normal hastighet, inte för långsamt eller för snabbt.
- Håll pauser för att försäkra dig om att alla förstår varandra.
- Ta i beaktande att även tolkarna behöver pauser om det är en lång sammanhängande tillställning.
- Kom ihåg att tolken är neutral och förmedlar budskap. Tolken tolkar inte budskapen och gör inte beslut för kundens del.
- Vid behov ber tolkarna dig att ta pauser eller frågar om precisering. Sakta in och ha pauser om du läser direkt från papper.

9. Hur säkerställer man en lyckad tolkningssituation?

Ta i beaktande även detta i olika tolksituationer

Teckenspråkstolkning

- Den teckenspråkiga parten måste se tolkningen men också kunna följa med talaren/talarna.

Tolkning för personer med tal- och språkstörning

- Reservera tillräckligt med tid och minimera störande faktorer.
- Vänta att tolken är färdig att tolka och ha tålamod att vänta tills kunden har framfört sin sak till slut.
- Försäkra redan vid beställningsskedet att tolken är lämplig: behövs det en tolk som känner till ifrågasvarande persons kommunikation väl?

Tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning

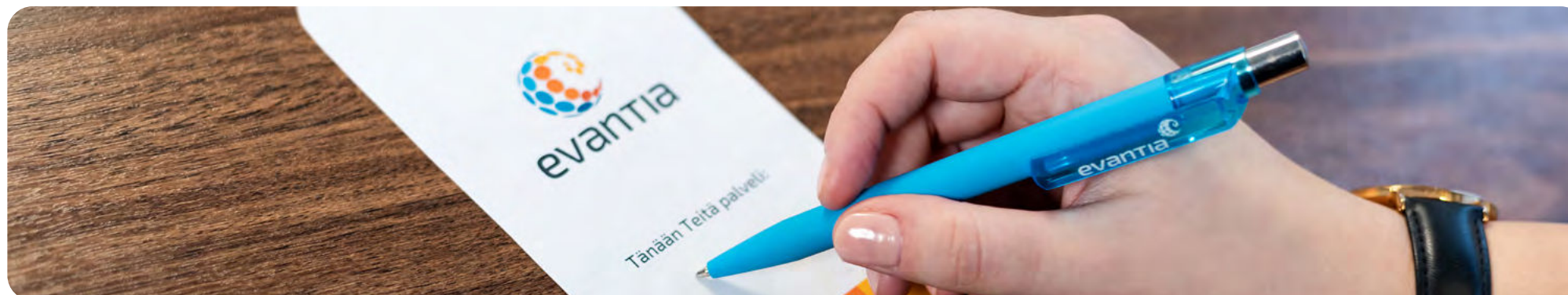
- Behoven för personer med syn- och hörselnedsättning varierar stort.
- Du kan samarbeta med kunden och tolken under tolkningssituationen.
- Försäkra dig om att det finns lämplig belysning på platsen.

Skrivtolkning

- Skrivtolkarna behöver i den mån det är möjligt bordsutrymme och stolar, men de kan tolka också utomhus och/eller under rörelse med hjälp av dator och sele.

Distanstolkning

- Försäkra dig om att distanstolkning passar kunden.
- För att säkerställa fungerande lösningar som alla kan använda är det bra att på förhand bestämma om de lösningar som skall användas i distanstolkningen.
- Se till att teckenspråkiga deltagarna och/eller deltagarna med tal- och språkstörning är i samma rum om det under ett distansmöte används till exempel rum för smågrupper.



10. Ofta ställda frågor

Vilket slag av tolkning behövs för olika kunder?

Se kapitel 4. Vilket slag av tolkning finns för olika behov?

Kan tolken göra också översättningar?

Tolkens uppgift är att fungera som tolk, så tolken kan inte fungera som översättare. Om det behövs översättningar skall det bestämmas skilt om detta.

Vad är det för skillnad på att översätta och på att tolka?

Översättning görs i skriftlig form eller i form av video, då utgångstexten översätts till teckenspråk. Översättning sker inte i realtid. Tolkning sker i realtid till exempel genom att teckna, skriva (skrivtolkning), beskriva eller tolka muntligt. De personer som behöver tolkning är delaktiga i tolksituationen antingen fysiskt eller på distans.

Vem betalar tolkningen?

Det här beror på vems ansvar det är att ordna tolkning. Se kapitel 5.

Vilken slags information behövs för att beställa tolkning?

Speciellt viktigt är det att berätta tillställningens ämne, natur och längd samt uppgifter om hurdan tolkning det behövs. Se mera detaljerade anvisningar i kapitel 6 Beställning av tolk.

Tolkar tolkarna allting eller endast en del av samtalet?

Tolkarna tolkar allting som sägs eller tecknas under tillställningen eller i situationen.



11. Tilläggsuppgifter och kontaktuppgifter

Det här materialet har sammanställts av Evantia Oy.

Evantia producerar tolkning, kommunikationsundervisning och tjänster i lätt språk och klarspråk.

Hos oss arbetar över 100 kommunikationsproffs fördelade över hela Finland.

Vårt mål är att erbjuda möjlighet till bemötande, informationstillgång och delaktighet på lika villkor åt alla.

Våra värderingar styr vår verksamhet i Evantia. Det är en ryggrad som vi stöder oss på i vårt arbete. Vi upplever att det arbete vi gör är betydelsefullt och vi vill göra vårt jobb så bra som möjligt.

Vi har beskrivit våra värderingar i en värderingsslogan:

Vi är ansvarsfulla och kunniga, vi går modigt framåt med respekt för var och en.



Våra tjänster

Teckenspråkstolkning, tolkning för personer med tal- och språkstörning, tolkning för personer med syn- och hörselnedsättning, skrivtolkning samt syntolkning.

Teckenspråkiga översättningar.

Kommunikationsundervisning och teckenspråksundervisning.

Utbildningar i lätt språk och klarspråk.

Utbildningar i tillgänglig kommunikation.

Tjänster i lätt språk och klarspråk.

Bekanta dig med: www.evantia.fi

Beställ tolk: www.tulkkitilaus.fi

Adress: Ratamestarinkatu 11, 00520 Helsinki

Telefon: 020 360 360

Tolktjänster: tulkkaus@evantia.fi

Undervisnings- och experttjänster: opetus@evantia.fi

Bilaga: Etiska regler för kontakttolkar

Tolken är bunden av tystnadsplikt.

Tolken missbrukar inte någonting som har kommit till tolkens vetande under tolkningen.

Tolken accepterar inte ett uppdrag om tolken är jäv.

Tolken accepterar inte ett uppdrag för vilket tolken inte har tillräckliga kvalifikationer eller, vid distanstolkning, tillräckliga IT-färdigheter eller nödvändig utrustning.

Tolken förbereder sig för sin uppgift noggrant och i tid och tar reda på hur tolkningen utförs.

Tolken tolkar heltäckande, lämnar inte bort någonting och lägger inte till något irrelevant.

Tolken är en opartisk kommunikatör och tillåter inte sina känslor, attityder och åsikter att påverka hans eller hennes arbete.

Tolken fungerar inte som en assistent eller ombudsman och är inte skyldig att utföra andra uppgifter än tolkning.

Tolken betar sig enligt hur situationen och uppdraget kräver.

Tolken rapporterar alla omständigheter som väsentligt komplicerar tolkningssituationen.

Tolken agerar inte på ett sätt som skadar yrkeskåren.

Tolken utvecklar ständigt sina yrkeskunskaper.





Bekanta dig med vårt ansvarsarbete och vår verksamhet på adressen www.evantia.fi

Följ oss på sociala mediera  och 

KOMMUNIKATION TILLHÖR ALLA