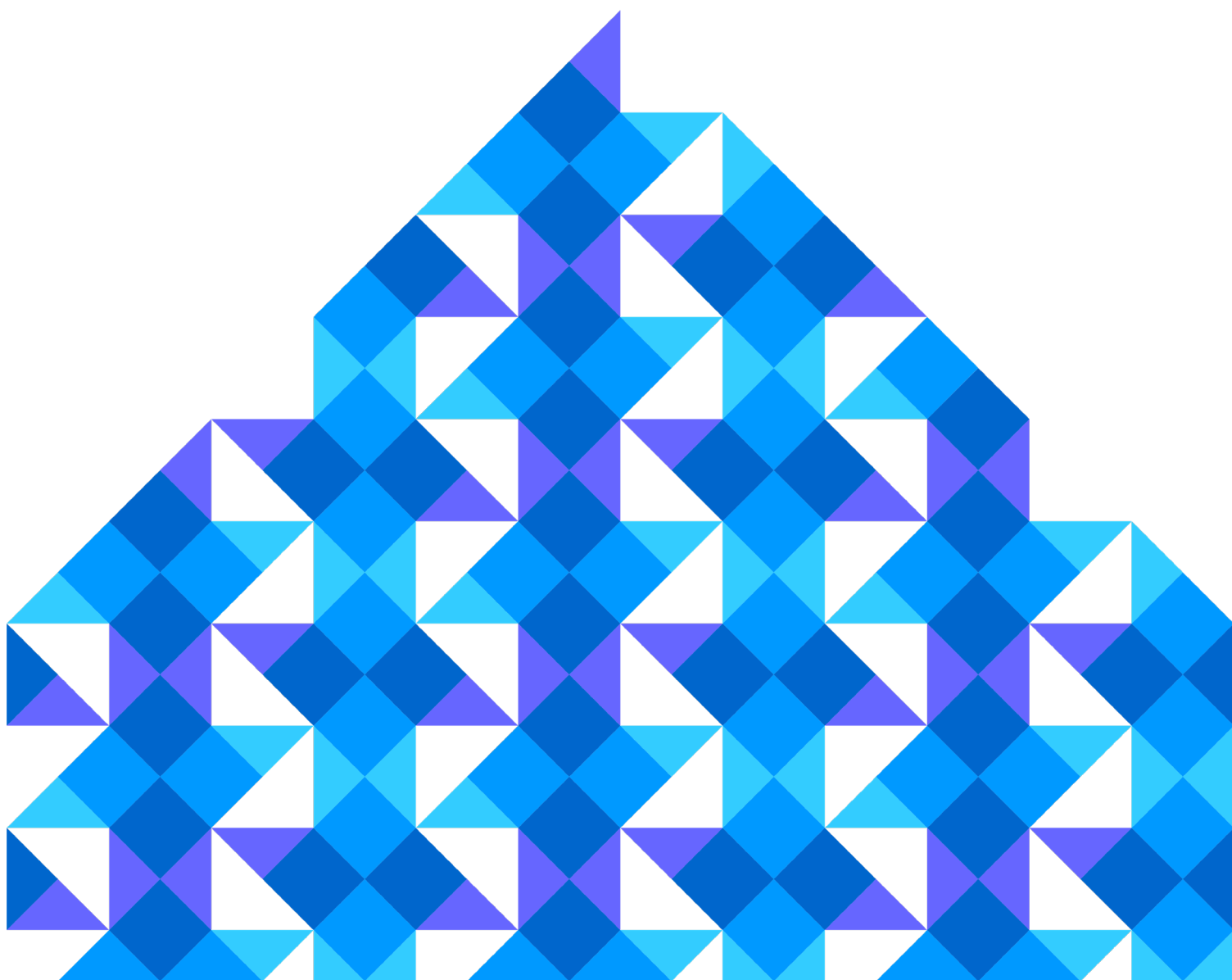


Redovisning av uppdrag att förbereda inrättandet av en nationell funktion för samordning av tolktjänsten

Delredovisning av regeringsuppdrag



Myndigheten för delaktighet arbetar med att främja, guida och stödja samhällets aktörer att genomföra sina uppdrag utifrån hela befolkningens behov och förutsättningar.

Myndigheten för delaktighet, 2025

Redovisning av uppdrag att förbereda inrättandet av en nationell funktion för samordning av tolktjänsten

Nummer 2026:7

ISBN: 978-91-990304-9-4

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.

Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

E-post: info@mfd.se

Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Inledning	4
Bakgrund till uppdraget	4
Centrala frågor för den nationella funktionen	4
1. Information och kunskapsstöd	6
Regeringsuppdraget.....	6
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	6
2. Nationell uppföljning av tolktjänsten.....	8
Regeringsuppdraget.....	8
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	8
3. Samordning av utvecklingsinsatser	10
Regeringsuppdraget.....	10
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	10
4. Utbetalning av statsbidrag och upphandling av tolkservice för förtroendevalda	11
Regeringsuppdraget.....	11
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	11
5. Samverkan och aktiv involvering.....	13
Regeringsuppdraget.....	13
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	13
6. Kompetensbehov hos samordningsfunktionen	15
Regeringsuppdraget.....	15
Myndighetens genomförda och planerade arbete.....	15
Bilagor.....	17
Bilaga 1 Sammanställning av planerade aktiviteter för inrättandet av funktionen	17
Bilaga 2 Behov av ett enhetligt system för en effektiv nationell uppföljning av tolktjänsten	19

Inledning

Myndigheten för delaktighet (MFD) fick den 10 april 2025 regeringens uppdrag¹ att senast den 1 september 2025 redovisa en plan för införandet av en nationell funktion för samordning av tolktjänsten samt att senast den 1 mars 2026 lämna förslag på dels en fördelningsnyckel för statsbidragen till regionerna, dels uppföljningskriterier för ett nationellt uppföljningssystem för tolktjänsten. I denna promemoria redovisas myndighetens plan för inrättandet, det vill säga hur den nationella funktionen ska arbeta och vilka aktiviteter som myndigheten kommer att genomföra inför att funktionen formellt inrättas.

Bakgrund till uppdraget

Bakgrunden till regeringsuppdraget är 2020 års tolktjänstutrednings analyser i betänkandet Handlingsplan för en långsiktig utveckling av tolktjänsten för döva, hörselskadade och personer med dövblindhet (SOU 2022:11) vilka bland annat resulterade i en bedömning om att det finns behov av en sammanhållande resurs för långsiktig uppföljning och kvalitetsutveckling av tolktjänsten.

Tolktjänstutredningen framhöll att det behövs en funktion som vid behov samordnar utvecklingsinsatser och andra frågor som rör tolktjänst och som saknar en naturlig hemvist hos en annan aktör. Utredningen bedömde också, bland annat, att hanteringen av statsbidrag borde tas om hand av den nationella samordningsfunktionen.

Centrala frågor för den nationella funktionen

MFD delar regeringens bedömning att det finns behov av en sammanhållande resurs för långsiktig uppföljning och kvalitetsutveckling av tolktjänsten, och ser att myndigheten har goda förutsättningar att på ett effektivt och systematiskt sätt ta sig an uppgiften. Funktionens arbete kommer att utgå från tolkanvändarnas behov med fokus på att säkerställa en systematisk samverkan med samtliga berörda aktörer och en effektiv verksamhet till stöd för detta. I enlighet med den inriktning som framgår av regeringsuppdraget kommer myndighetens nationella funktion för samordning av tolktjänsten främst att arbeta med

1. information och kunskapsstöd
2. nationell uppföljning av tolktjänsten
3. samordning av utvecklingsinsatser
4. utbetalning av statsbidrag och upphandling av tolkservice förförtroendevalda i vissa organisationer.

¹ Regeringsbeslut III:2, 2025-04-10, diarienummer S2025/00800 (delvis).

I det följande redovisas myndighetens plan för hur arbetet med dessa uppgifter kommer att genomföras, samt vilka förberedande aktiviteter som kommer att genomföras för att skapa förutsättningar för ett sådant arbete. Avslutningsvis redovisas myndighetens plan för frågor som rör funktionens samtliga uppgifter, det vill säga

5. samverkan och aktiv involvering
6. kompetensbehov hos samordningsfunktionen.

Samtliga planerade aktiviteter inför inrättandet av funktionen redovisas också samlat i bilaga till denna redovisning (bilaga 1).

1. Information och kunskapsstöd

Regeringsuppdraget

Regeringen framhåller i sitt beslut att den nationella funktionen för samordning av tolktjänsten genom informationsinsatser och eventuellt andra utvecklingsinsatser ska bidra till att öka medvetenheten och kunskapen om hur personer med dövhet, hörselskada eller dövblindhet kan nå full delaktighet i samhället.

Samordningsfunktionen ska enligt uppdraget ta fram, sammanställa och tillhandahålla information, t.ex. om regelverk, till regioner, kommunala och statliga myndigheter och i förekommande fall arbetsgivare och andra aktörer som är ansvariga för att bekosta eller tillhandahålla tolk i olika situationer. I uppdraget framhålls också uppgiften att ta fram information, kunskap och goda exempel i fråga om vad tolkbehov innebär och hur det kan tillgodoses till kommunala och statliga myndigheter och arbetsgivare.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

MFD har under perioden maj till september 2025 arbetat med att utveckla informationen på myndighetens webbplats (mfd.se) om tolktjänst för personer som är döva, hörselskadade eller har dövblindhet. Syftet är att på särskilda webbsidor på ett tydligt och lättillgängligt sätt beskriva hur tolktjänsten fungerar, hur regelverket ser ut och vem som ansvarar för vad. Den utvecklade informationen är ett första steg mot att samla information och förklara tolktjänstsystemet på ett enhetligt sätt. Målgruppen för informationen är tolkanvändare, myndigheter, regioner, kommuner, arbetsgivare, utbildningsanordnare, kulturaktörer, rättsväsendet och personer som arbetar som tolk eller som är intresserade av att bli tolk. I samband med lansering under hösten 2025 kommer myndigheten att genomföra särskilda externa lanseringsaktiviteter för att synliggöra för berörda målgrupper att information om tolktjänst nu finns samlad på myndighetens webbplats.

Vidareutveckling av myndighetens information om tolktjänsten

Tolktjänstsystemet är komplext, och utförs av många olika aktörer, varför det finns skäl att ytterligare utveckla informationen till stöd för både användare och verksamheter.

- Som en fortsatt del i det förberedande arbetet kommer myndigheten att vidareutveckla sin information om tolktjänsten inom olika samhällsområden (september 2025 till februari 2026).

Förbereda för information om funktionens kommande arbete

Myndigheten kommer också att använda myndighetens webbplats som utgångspunkt för informationsspridning kopplad till uppgifterna för den nationella samordningsfunktionen.

- Myndigheten fortsätter arbetet med att förbereda för information på webben om funktionens arbete med nationell uppföljning, samordning av utvecklingsarbete samt statsbidrag och upphandling (september 2025 till februari 2026).

När samordningsfunktionen är på plats kommer innehållet på myndighetens olika kommunikationskanaler att löpande vidareutvecklas och kompletteras i takt med att verksamheten utvecklas. Funktionen kommer till exempel att behöva etablera former för att bevaka, använda och sprida relevant kunskap, till exempel från forskning, från andra myndigheter och från intresseorganisationer. Därutöver kommer samordningsfunktionen att bedriva ett omfattande kommunikativt arbete genom att delta i olika samarbeten och publika sammanhang. Det kan också förväntas inkomma en stor mängd frågor och synpunkter från allmänheten som på olika sätt kommer att behöva hanteras inom funktionen.

2. Nationell uppföljning av tolktjänsten

Regeringsuppdraget

Regeringen framhåller i sitt beslut att en av funktionens huvudsakliga uppgifter handlar om att löpande följa utvecklingen av tolktjänsten samt samla och sammanställa data och annan information. En central uppgift för samordningsfunktionen ska vara att ansvara för en samlad nationell uppföljning av tolktjänsten, innefattande insamling av statistik och sammanställning av aktuell forskning inom området.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

MFD har påbörjat utredning och analys av hur en samlad nationell uppföljning av tolktjänsten kan utformas vilken visar att det i dag saknas ett samlat individbaserat uppföljningssystem. Den statistik som finns är ofta aggregerad på regional nivå eller per finansiär, vilket i praktiken gör det omöjligt att till exempel följa tolkbehov, tillgången till tolk och kvalitetsbrister på ett meningsfullt sätt. Myndigheten bedömer mot denna bakgrund att omfattande åtgärder kommer att behöva vidtas för att möjliggöra en samlad uppföljning till stöd för en effektiv tolktjänst av god kvalitet.

Fortsatta utredningsåtgärder till underlag för förslaget på ett nationellt uppföljningssystem

MFD har i uppdrag att senast den 1 mars 2026 lämna förslag på uppföljningskriterier för ett nationellt uppföljningssystem för tolktjänsten. Det innebär att den nationella funktionen för samordning av tolktjänsten bland annat kommer att behöva utveckla former för hur inhämtning av relevanta uppgifter ska ske samt etablera arbetssätt för hur uppgifterna ska bearbetas, användas och kommuniceras. Myndighetens arbete i denna del kommer att utgå från den inriktning för uppföljningskriterier som regeringen har angett i sitt regeringsbeslut.

- För att kunna färdigställa ett förslag på uppföljningskriterier kommer myndigheten att genomföra fördjupad utredning och analys, inkluderat samråd och avstämningar med berörda aktörer (september 2025 till februari 2026).

Myndigheten analyserar som en del i detta förutsättningarna för att genom utveckling av ett enhetligt system för bokning av tolktjänster på längre sikt kunna förenkla och effektivisera verksamheten samt utveckla uppföljningen av den till gagn för såväl tolkanvändarna som för de ansvariga aktörerna för utförande av tolktjänster. I bilaga 2 redovisas närmare utgångspunkterna och inriktningen för hur ett enhetligt och integrerat boknings- och uppföljningssystem för tolktjänsten skulle kunna utformas, vilket både skulle kunna förenkla bokningssystemet och skapa förutsättningar för en effektiv och samlad nationell uppföljning.

Åtgärder för aktiv involvering av tolkanvändare

MFD:s arbete och verksamhet utgår från kunskap och erfarenheter hos personer med funktionsnedsättning. Vid myndigheten används idag en undersökningspanel, Rivkraft. Panelen är ett viktigt verktyg för uppföljning av funktionshinderspolitiken utifrån användarnas perspektiv. Panelen i Rivkraft innefattar personer som själva lever med funktionsnedsättning, bland annat döva, hörselskadade och personer med dövblindhet.

- Myndigheten kommer att närmare utreda om en undersökningspanel liknande, eller inom ramen för, Rivkraft kan vara lämplig för att inhämta kunskap från tolkanvändare till stöd för funktionens arbete (september 2025 till februari 2026).

Myndighetens avsikt är att i lämplig form använda panelen till stöd både för arbetet med uppföljning av tolktjänsten och för arbetet med aktiv involvering i en bredare bemärkelse.

3. Samordning av utvecklingsinsatser

Regeringsuppdraget

En annan central del i uppdraget handlar om samordning av utvecklingsinsatser som rör tolktjänsten och dess målgrupp. I uppdragsbeskrivningen framhålls bland annat att samordningsfunktionen ska samordna och hantera frågor som rör tolktjänsten och dess målgrupp och som inte har en naturlig hemvist hos någon aktör, till exempel att samordna en plan för strategisk kompetensutveckling av tolkar. Regeringen framhåller att funktionen bör ha förutsättningar att facilitera samråd mellan olika berörda aktörer, samordna eventuella utvecklingsbehov som identifieras och hålla samman dessa på nationell nivå.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

Identifiering av utvecklingsbehov

I arbetet med att förbereda inrättandet av den nationella funktionen för samordning av tolktjänsten har myndigheten, i likhet med 2020 års tolktjänstutredning, identifierat att det finns utvecklingsbehov på flera områden.²

- För att förbereda arbetet i den nationella funktionen och bygga djupare kunskap har myndigheten påbörjat arbetet med att genomföra utredningsuppdrag som inom vissa för tolkanvändare relevanta områden (se nedan) kartlägger situationen i dag, identifierar utvecklingsbehov och analyserar möjliga åtgärder som kan förbättra en enhetlig tillämpning inom tolktjänstområdet (augusti till december 2025).

Avsikten med dessa utredningar är att skapa ett bättre kunskapsunderlag till stöd dels för den nationella funktionens kommande arbete med att samordna utvecklingsinsatser som rör tolktjänsten och dess målgrupp, dels för funktionens arbete med uppföljning av tolktjänsten. Myndigheten arbetar som en del i förberedelsearbetet med att fördjupa kunskapen i fråga om kompetensförsörjning och kompetensutveckling av tolkar, tillgänglighet till tolk inom vuxenutbildning samt dövblindtolkning med särskilt fokus på ledsagning.

Det kommer därutöver att finnas ytterligare utvecklingsfrågor som den nationella funktionen kommer att behöva samordna och adressera, till exempel rörande teknisk utveckling, kvalitetsfrågor, gränsdragningsfrågor samt frågor om enhetlighet och rättssäkerhet i tillämpningen.

² Handlingsplan för en långsiktig utveckling av tolktjänsten (SOU 2022:11).

4. Utbetalning av statsbidrag och upphandling av tolkservice för förtroendevalda

Regeringsuppdraget

Av regeringens beslut framgår att den nationella samordningsfunktionen ska ansvara för att betala ut statsbidrag till regionerna för tolktjänst, samt upphandla tolkservice för förtroendevalda i vissa organisationer. Dessa uppgifter genomförs i dag av Socialstyrelsen vilket innebär att regeringens avsikt är att ansvaret för dem flyttas till MFD.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

Övertagande av uppgifter från Socialstyrelsen

Myndigheten har under senvåren 2025 påbörjat en dialog med Socialstyrelsen till stöd för ett väl ordnat övertagande av dessa uppgifter.

- Myndigheten fortsätter arbetet med att närmare utreda hur Socialstyrelsen i dag arbetar med dessa uppgifter, att administrera myndighetens praktiska övertagande av Socialstyrelsens uppgifter samt att utveckla interna rutiner för utbetalning och upphandling i de aktuella avseendena (september 2025 till december 2025).

Givet att MFD ska betala ut statsbidrag till regionerna för tolktjänst för vardagstolkning från och med 2026 behöver regeringen bemyndiga myndigheten att betala ut statsbidraget genom reglering i regleringsbrevet för 2026 för aktuellt anslag med tillhörande anslagspost.

Utredning av fördelningsnyckel för statsbidraget för tolktjänst till regionerna

MFD har också regeringens uppdrag att senast den 1 mars 2026 lämna förslag på ny fördelningsnyckel för statsbidragen till regionerna. Som en del i detta arbete har myndigheten påbörjat kartläggning och analys av olika tänkbara modeller för fördelningsnyckel.

- Myndigheten fortsätter arbetet med att genomföra en fördjupad utredning och analys för att kunna färdigställa ett förslag på fördelningsnyckel för statsbidraget för tolktjänst till regionerna, vilket kommer att inkludera samråd och avstämningar med berörda aktörer (september 2025 till och med februari 2026).

En viktig utgångspunkt för myndighetens arbete i denna del kommer att vara att analysera hur en statsbidragsmodell kan utformas som tydligt utgår från både

tolkanvändarnas och regionernas behov, och som främjar god kvalitet i verksamheten. Utvecklingsarbetet kopplat till statsbidragen kommer att integreras med utvecklingsarbetet kopplat till den nationella uppföljningen, så att dessa delar kan länkas samman på ett ändamålsenligt och effektivt sätt.

5. Samverkan och aktiv involvering

Regeringsuppdraget

Regeringen framhåller i sitt beslut att funktionen bör ha förutsättningar att facilitera samråd mellan olika berörda aktörer, samordna eventuella utvecklingsbehov som identifieras och hålla samman dessa på nationell nivå. I uppdraget med att förbereda inrättandet ska MFD föra dialog med Socialstyrelsen, Arbetsförmedlingen, Sveriges Kommuner och Regioner, tolkcentralerna, organisationer av tolkanvändare samt andra berörda aktörer.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

Under perioden april 2025 till och med augusti 2025 har MFD fört dialog med samtliga angivna intressenter i regeringsbeslutet, samt därutöver även med företrädare för tolkprofessionen och Post- och telestyrelsen. Inom ramen för dessa dialoger har MFD informerat om uppdraget att inrätta den nationella funktionen samt tagit emot synpunkter på och inspel om det kommande arbetet. I dialogerna har behovet av ett nationellt uppföljningssystem bekräftats, och det har också tydlig framkommit att det i dag finns betydande utvecklingsbehov på området. Några av dessa utvecklingsområden har myndigheten redan påbörjat arbete med att ta fram kunskapsunderlag om, vilket redovisas närmare ovan i avsnitt 3 om samordning av utvecklingsinsatser.

Åtgärder till stöd för samverkan och aktiv involvering

En nära samverkan och dialog med ett flertal olika aktörer, inkluderat tolkanvändare, är en förutsättning för att den nationella funktionen ska lyckas i sitt arbete. En löpande samverkan och dialog behövs både inom ramen för uppdragen om att sprida kunskap och uppföljning av verksamheten samt i uppdraget att samordna utvecklingsinsatser på området. Avsikten är att funktionen ska arbeta problembaserat och tematiskt utifrån övervägda prioriteringar, vilket innebär att samarbetsformer och deltagande aktörer kommer att behöva variera över tid.

Till stöd för funktionens arbete anser MFD att det finns behov av en mer långsiktig grundstruktur för samarbete och kommer därför att

- förbereda inrättandet av ett samverkansforum med representanter från berörda myndigheter och organisationer, som inledningsvis kan behöva träffas minst två gånger per år (september 2025 till och med februari 2026).

I detta samverkansforum ser myndigheten bland annat behov av representation från verksamheter som är ansvariga för att utföra tolktjänst, från funktionshinderrörelsen och från professionen.

MFD:s arbete utgår så långt som möjligt alltid från kunskap och erfarenheter hos personer med funktionsnedsättning. En viktig ledstjärna för den nationella

funktionen för samordning av tolktjänsten är FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och särskilt aktiv involvering, vilket skapar förutsättningar för att utveckla arbetssätt som utgår från de erfarenheter som personer med funktionsnedsättning har av att möta hinder för delaktighet. Myndigheten kommer också att utreda om myndighetens undersökningspanel Rikskraft kan användas i lämplig form till stöd för arbetet med aktiv involvering (se avsnitt 2 om nationell uppföljning av tolktjänsten ovan). Därutöver kan det även finnas skäl att överväga om det är ändamålsenligt att inrätta ett särskilt användarråd.

6. Kompetensbehov hos samordningsfunktionen

Regeringsuppdraget

Regeringen framhåller i sitt beslut att den delar 2020 års tolktjänstutrednings analys vad gäller behovet av en sammanhållande resurs för långsiktig uppföljning och kvalitetsutveckling av tolktjänsten, och framhåller att MFD utifrån sitt uppdrag och kunskap är en lämplig myndighet för att inrätta funktionen för samordning av tolktjänsten. Regeringen framhåller att den nationella funktionen ska ha en samlad överblick över tolktjänsten och dess målgrupp och främja en långsiktig, kvalitativ och stabil utveckling av tolktjänsten.

Myndighetens genomförda och planerade arbete

MFD har som en del i detta uppdrag preciserat vilka uppgifter som bedöms komma att ingå i funktionens arbete, vilket har redovisats närmare ovan. Myndigheten bedömer att funktionen sammantaget kommer att behöva ha tillgång till kompetens på flera olika områden, till exempel rörande samordning och samverkan, kommunikation, uppföljning, utredning och utveckling samt även administration utifrån ansvaret för utbetalning av statsbidrag och för upphandling.

Rekrytering av personal

Myndigheten bedömer sammantaget att ett kansli inledningsvis kan behöva inrättas med ett par personer, varav en person särskilt bör få ett övergripande ansvar för att leda och samordna funktionens arbete.

- Myndigheten planerar därför inledningsvis att rekrytera ett par personer till ett kansli för den nationella funktionen med kompetens för arbete med samordning, utredning, uppföljning och utveckling (oktober 2025 till februari 2026).

Under en begränsad tid kan det också vara aktuellt att anlita en projektledare med särskilt ansvar för att utveckla former för den nationella uppföljningen och de IT-stöd som kan behövas för den.

Precisera behoven av kompletterande stöd

Funktionen kommer i flera delar också behöva stödjas av myndighetens befintliga personal, till exempel i administrativa och kommunikativa frågor. Därutöver kan ytterligare kompletterande stöd i olika arbetsuppgifter behöva upphandlas från externa aktörer, till exempel vad avser vissa utrednings-, utvecklings- och kommunikationsinsatser. MFD bedömer att det på förhand är svårt att närmare precisera de samlade kompetensbehoven hos den nationella funktionen, varför det blir viktigt för myndigheten att skapa en flexibel och utvecklingsorienterad

organisation som kan förändra och anpassa sin verksamhet utifrån de behov som uppstår.

Behov av dialog med Regeringskansliet

Utifrån den planering som framgår av denna redovisning bedömer MFD att det är lämpligt att formellt inrätta den nationella funktionen för samordning av tolktjänsten från och med den 1 mars 2026. Det förutsätter att myndigheten under september kan föra dialog med uppdragsgivaren om denna handlingsplan, för att i oktober påbörja rekryteringen med målet att personalen i kansliet ska kunna påbörja sitt arbete senast den 1 mars 2026.

Myndigheten behöver också föra dialog med uppdragsgivaren om formerna och tidplanen för de formella beslut som behöver fattas inför inrättandet. Inrättandet av funktionen innebär att regeringen behöver komplettera förordningen (2024:78) med instruktion för Myndigheten för delaktighet om ansvaret i denna del. Som nämnts tidigare (se avsnitt 4) behöver också övertagandet av Socialstyrelsen uppgifter, bland annat uppgiften om att betala ut statsbidraget till regionerna, regleras på erforderligt sätt i enlighet med Regeringskansliets rutiner. Därutöver finns det skäl att diskutera utgångspunkter och inriktning för möjlig utveckling av ett samlat och integrerat boknings- och uppföljningssystem för tolktjänsten i enlighet med beskrivningen i bilaga 2.

Bilagor

Bilaga 1 Sammanställning av planerade aktiviteter för inrättandet av funktionen

Aktivitet	Tidsperiod
<i>Information och kunskapsstöd</i>	
Vidareutveckla informationen från myndigheten om tolktjänsten inom olika samhällsområden.	2025-09-01 – 2026-02-28
Förbereda för information om funktionens arbete med nationell uppföljning, samordning av utvecklingsarbete samt statsbidrag och upphandling.	2025-09-01 – 2026-02-28
<i>Nationell uppföljning av tolktjänsten</i>	
Genomföra fördjupad utredning och analys för att kunna färdigställa ett förslag på uppföljningskriterier, inkluderat samråd och avstämningar med berörda aktörer.	2025-09-01 – 2026-02-28
Närmare utreda om en undersökningspanel liknande, eller inom ramen för, Rivkraft kan vara lämplig för att inhämta kunskap från tolkanvändare.	2025-09-01 – 2026-02-28
<i>Samordning av utvecklingsinsatser</i>	
Genomföra utredningsuppdrag som i olika relevanta avseenden kartlägger situationen i dag, identifierar utvecklingsbehov och analyserar möjliga åtgärder som kan förbättra tillämpningen inom tolktjänstområdet.	2025-08-01 – 2025-12-30
<i>Utbetalning av statsbidrag och upphandling av tolkservice</i>	
Närmare utreda hur Socialstyrelsen i dag arbetar med dessa uppgifter, administrera myndighetens praktiska övertagande av Socialstyrelsens uppgifter och utveckla interna rutiner för utbetalning och upphandling.	2025-09-01 – 2025-12-30
Genomföra fördjupad utredning och analys för att färdigställa ett förslag på fördelningsnyckel för statsbidraget för tolktjänst till regionerna, inkluderat samråd och avstämningar med berörda aktörer.	2025-09-01 – 2026-02-28
<i>Samverkan och aktiv involvering</i>	
Förbereda inrättandet av ett samverkansforum med representanter från berörda myndigheter och organisationer.	2025-09-01 – 2026-02-28
Utreda om undersökningspanelen Rivkraft i lämplig form kan användas till stöd för aktiv involvering.	2025-09-01 – 2026-02-28

Kompetensbehov hos samordningsfunktionen

Rekrytera ett par personer till ett kansli för den nationella funktionen med kompetens för arbete med samordning, utredning, uppföljning och utveckling	2025-10-01 – 2026-02-28
---	----------------------------

Precisera hur ett kompletterande stöd kan utformas till stöd för en effektiv verksamhet	2025-10-01 – 2026-02-28
---	----------------------------

Bilaga 2 Behov av ett enhetligt system för en effektiv nationell uppföljning av tolktjänsten

Myndigheten för delaktighet (MFD) har regeringens uppdrag att ta fram ett förslag på fördelningsnyckel för att fördela statsbidraget för tolktjänst till regionerna samt lämna förslag på uppföljningskriterier som underlag för ett uppföljningssystem för tolktjänsten. Uppdraget ska presenteras senast den 1 mars 2026. MFD har i detta pågående arbete både identifierat ett antal utmaningar i dagens uppföljning och möjliga strategiska vägval som kan ha stor betydelse för att möjliggöra en effektiv och enhetlig nationell uppföljning av tolktjänsten.

Dagens system för tolktjänst är fragmenterat där flera olika aktörer har ansvar i olika delar. Brister i samordning mellan de olika aktörerna innebär också att individen själv förväntas veta vilken aktör som ansvarar i varje tolksituation. Systemet innebär vidare att även uppföljningen är fragmenterad och totalt sett bristfällig. De möjligheter till uppföljning av tolktjänsten som finns idag är så pass begränsade att det saknas enhetliga och tillförlitliga uppgifter för att rent faktiskt kunna få till en nationell uppföljning av tolktjänst och därtill tillräckliga underlag för utveckling av tolktjänsten. Myndigheten bedömer därför att det finns skäl att närmare utreda förutsättningarna för att utveckla ett enhetligt och integrerat boknings- och uppföljningssystem för tolktjänsten genom en digital portallösning som både skulle kunna förenkla och effektivisera tolkbokning och skapa förutsättningar för en effektiv nationell uppföljning.

I denna promemoria³ redovisas utgångspunkterna för ett sådant möjligt system till stöd för en inledande diskussion med uppdragsgivaren om viktiga aspekter att uppmärksamma i myndighetens planerade fördjupade analys. Myndighetens avsikt är sedan att vid avrapporteringen till uppdragsgivaren den 1 mars 2026 kunna återkomma med ett preciserat förslag om utformning och genomförande inkluderat fördjupad rättslig analys, riskanalys, kostnadsberäkning samt förslag på modell för finansiering. Analysen av möjlig finansiering kommer att samordnas med myndighetens arbete med att lämna förslag på ny fördelningsnyckel för statsbidraget.

Fragmenterat system och otydligt ansvar innebär risker

Risker med nuvarande situation

Tolktjänsten i Sverige för döva, hörselskadade och personer med dövblindhet är ett komplext system där ansvar och organisering varierar beroende på tolksituation, geografisk hemvist och livsområde. Regionerna ansvarar för

³ Promemorian bygger på underlag från en förstudie som MFD låtit genomföra som en del i sitt förberedelsearbete för inrättande av en nationell samordningsfunktion för tolktjänsten. Myndigheten för delaktighet (2025) *Förstudie för utveckling av nationell funktion för samordning av tolktjänst*.

vardagstolkning, men andra aktörer – såsom Arbetsförmedlingen, Post- och telestyrelsen (PTS), kommunala utbildningsanordnare och myndigheter – ansvarar för olika typer av tolkning i arbetsliv, utbildning, myndighetskontakt och digitala sammanhang. Detta innebär att tolktjänstens struktur är splittrad, och i praktiken svåröverblickbar för både tolkanvändare och utförare.

2020 års tolktjänstutredning konstaterar i sitt betänkande (SOU 2022:11) att det saknas en nationell funktion som har i uppdrag att samordna, följa upp och driva utvecklingen av tolktjänsten. Bristen på en sådan funktion har lett till stora variationer i kvalitet, tillgänglighet och uppföljning mellan regionerna. Det finns heller ingen samlad nationell statistik, ingen gemensam plan för kompetensförsörjning och teknikutvecklingen är ojämnt fördelad.

MFD:s analys av möjligheterna för den nationella funktionen att få till stånd en effektiv och ändamålsenlig uppföljning av tolktjänsten visar på betydande risker ur olika aspekter för både tolkanvändare, tolkutförare och ytterst statsmakten som till viss del finansierar dagens tolktjänst om nuvarande läge kring möjligheterna till uppföljning kvarstår oförändrat. Dessa risker innebär sammanfattningsvis följande:

- Ineffektiv resursanvändning – dubbelarbete och omotiverade skillnader i service och kostnader mellan regioner.
- Ojämlig tillgång till tolk – där bostadsort i praktiken avgör möjligheten till delaktighet.
- Svag uppföljning och styrning – frånvaro av samlad statistik, lärande utvärdering och transparens.
- Låg tillit från tolkanvändare – fortsatt ansvar på individen att navigera ett system utan samordning.
- Otillräcklig teknikutveckling – digitala lösningar utvecklas ojämnt och utan nationell skalbarhet.
- Svårigheter att möta växande och förändrade behov – exempelvis i takt med demografisk förändring och ökat utbildningsdeltagande.
- Hög risk för fusk och välfärds kriminalitet – ett system utan helhetsbild försvårar upptäckt av felaktiga utbetalningar, dubbelersättningar eller oegentligheter vid upphandling och utbetalning av bidrag.

Tolkanvändarens verklighet är ett system byggt på individens förmåga att navigera

För tolkanvändaren innebär dagens brist på samordning ett system där det är individen själv som förväntas veta vilken aktör som ansvarar i varje tolksituation. En person som arbetar deltid, deltar i vuxenutbildning och är aktiv i föreningsliv kan behöva söka tolk från:

- regionens tolkcentral för fritid och föreningsliv
- Arbetsförmedlingen för arbetslivstolkning

- kommun eller utbildningsanordnare för tolk i vuxenutbildning
- myndigheter (t.ex. Försäkringskassan eller domstol) som ska tillhandahålla tolk enligt förvaltningslag eller annan speciallag
- Post- och telestyrelsen (PTS) för spontana distanssamtal via Bildtelefoni.net.

Utöver att tolkanvändaren själv måste ha kunskap om regelverk m.m. upplever många tolkanvändare att de måste "förhandla" sig till tolk, de får motstridiga besked och ibland måste de själva koordinera insatser mellan flera aktörer. Det skapar både praktiska hinder och känslor av otrygghet.

Sammantaget har tolkanvändaren blivit systemets samordnare, vilket snarare borde vara ett ansvar för det offentliga att hantera. Det saknas idag ett nav där individen kan få vägledning, överblick och trygghet. Detta är i direkt motsättning till det funktionshinderspolitiska målet om full delaktighet i samhället på jämlika villkor som andra. Det rimmar inte heller med funktionshinderspolitikens inriktning att riva hinder för tillgänglighet och skapa ett universellt utformat samhälle.

Ett enhetligt boknings- och uppföljningssystem

Visionen om "En väg in"

MFD bedömer mot bakgrund av de brister som finns i nuvarande system att det närmare bör utredas om en nationell samordningsfunktion kan arbeta för en vision om "En väg in", det vill säga en digital portalingång där alla tolkanvändare, oavsett behov eller situation, kan få tillgång till tolktjänst utan att själva behöva navigera mellan olika huvudmän. En av de mest centrala principerna för framtidens tolktjänst bör vara att tolkanvändaren inte längre ska behöva vara expert på tolksystemets inre gränsdragningar.

En sådan funktion har tagits upp av tidigare utredningar om tolktjänsten⁴ men med lite olika organisatoriska och juridiska lösningar. MFD bedömer att det finns möjligheter att skapa en sådan enhetlig, digital ingång även med dagens decentraliserade tolktjänst med flera olika huvudmän då den tekniska och digitala utveckling som står till buds idag erbjuder stora möjligheter. En portallösning skulle kunna etableras som ett digitalt gränssnitt där tolkanvändaren loggar in eller ringer och beskriver sitt behov. Systemet fördelar därefter uppdraget till rätt ansvarig aktör, till exempel regionens tolkcentral, Arbetsförmedlingen eller en utbildningsanordnare. En sådan funktion kan utvecklas stegvis och initialt integreras i den nationella samordningsfunktionen som samordningsstöd och pilotplattform.

⁴ SOU 2011:83 och SOU 2022:11.

I det följande utvecklas närmare vilka möjligheter och mervärden en sådan portal skulle kunna innebära.

Fördelning och koordinering av uppdrag

Med en portallösning kan förutsättningar skapas för en automatiserad och rättssäker fördelning av tolkbeställningar. Genom att tolkanvändaren beskriver kontext (t.ex. anställningsform, utbildningssituation eller fritidsaktivitet) kan systemet avgöra vem som bör vara ansvarig beställare och vem som bör utföra beställningen. Tolk användaren får därmed en enda kontaktsväg istället för många, och ansvaret för korrekt hantering överförs till systemet, inte till individen. Med hjälp av AI-drivet boknings- och uppföljningsstöd kan systemet också möjliggöra att förhindra dubbelbokningar, matcha tolkanvändare med rätt tolkar, samordna tolkresurser effektivare, samt planera dimensionering och kompetensutveckling hos tolkar utifrån verkliga behov. Sammantaget minskar en portallösning den administrativa bördan både för tolkanvändarna och regionerna samt för andra aktörer inom tolktjänsten.

För att en sådan portal ska bli ändamålsenlig och effektiv behöver en samverkansstruktur etableras mellan regionerna, PTS, Arbetsförmedlingen, utbildningsväsendet och övriga ansvariga aktörer, så att uppdrag förmedlas och hanteras enligt fastlagda principer. För utveckling av en sådan modell kan inspiration bl.a. hämtas från hur 1177 fungerar som gemensam kontaktsväg för hälso- och sjukvården.

Från fläckvis, aggregerad statistik till individbaserad analys

Ett centralt hinder för både styrning, samordning, utveckling och rättssäkerhet inom tolktjänsten är att det idag saknas ett samlat, individbaserat uppföljningssystem. Där sådan statistik alls existerar, är den ofta aggregerad på regional nivå eller per finansiär, vilket gör det i praktiken omöjligt att följa tolkbehov, tillgång, avslag eller kvalitetsbrister på ett meningsfullt och preciserat sätt. Erfarenheter från andra välfärdsområden visar att system som bygger på enbart aggregerad statistik ofta inte fångar väsentliga mönster. Idag vet vi ens inte det totala antal tolkanvändare. Aggregerade system saknar även möjlighet till longitudinell analys, identifiering av avvikelser, eller att kombinera information om individens behov, förutsättningar och utfall, vilket i praktiken gör dem oanvändbara för styrning, lärande och ansvarstagande.

För att kunna analysera likvärdighet, effektivitet, arbetsmiljö, tillgång, kvalitet och kostnadsutveckling behövs istället mikrodata – det vill säga information på individnivå om såväl tolkanvändare som tolkar, finansiär och beställare, vid varje tolktillfälle, vilket kan erhållas genom en portallösning. Detta möjliggör analyser som t.ex. kan svara på frågor som hur många personer det finns med tolkbehov, hur ofta och i vilka sammanhang en individ får tolk samt antal uppdrag, tolktimmar, användarprofiler etc.

Genom att samla uppgifter om tolkanvändare och tolkar i en gemensam portal finns även möjlighet att skapa ett hållbart register över tid, vilket möjliggör effektiv matchning av användare och tolkar. Det skapar också möjlighet till en effektiv uppföljning av tolktjänsten, möjlighet att se behov av specialisttolkar, geografiska skillnader och underlag för prognoser, utbildningsplanering och resursfördelning. Dessutom kan det bidra till ökad transparens och upptäckt av felaktigheter eller obalanser i systemet.

En digital portallösning medför stora fördelar för styrning och uppföljning. Genom att all beställning passerar samma ingång skapas en informationsmängd som sammantaget ger möjlighet att:

- producera statistik över efterfrågan, avslag, typ av tolkuppdrag och geografisk fördelning
- identifiera systematiska skillnader mellan regioner eller beställare
- bedöma utvecklingsbehov i realtid, snarare än med flera års eftersläpning
- förbättra underlaget för fördelning av statsbidrag och resursplanering
- upptäcka välfärdsbrott, misstänkt fusk, och andra avvikelser.

Juridiska aspekter på att hantera mikrodata

MFD har i den inledande analysen gjort en översiktlig juridisk bedömning av möjligheten att införa ett enhetligt system för bokning och uppföljning av tolktjänsten. Ett sådant system ställer krav på tydlig juridisk grund för behandling av personuppgifter, särskilt då uppföljning och fördelning av resurser föreslås ske på individnivå. Analysen hittills visar att flera vägval är möjliga och en djupare rättsanalys bör övervägas i det fortsatta arbetet.

Möjlig plan för fortsatt utredning och genomförande

MFD bedömer att en möjlig utveckling mot denna vision och inriktning behöver ske stegvis under en femårsperiod. I enlighet med MFD:s plan kommer inledningsvis fördjupade analyser av systemets utformning, tekniska förutsättningar och rättsliga frågor att genomföras. Efter att en systemskiss har utformats med olika ambitionsnivåer, och att ett organisationsförslag med ansvarig huvudman har tagits fram, kan budget utredas för utveckling och drift av ett nytt system. En utredning av möjliga finansieringsförslag kommer på lämpligt sätt samordnas med myndighetens uppgift att lämna förslag på ny fördelningsnyckel för statsbidraget till regionerna. MFD:s bedömning är att det i en inledningsfas kommer behövas tillföras ytterligare medel för investering av ett system för att stimulera regionerna att ansluta sig till systemet.

Responsen från remissinstanserna i MFD:s förstudie⁵ har varit positiva. I ett första steg bör inriktningen vara att bygga en enkel portal dit regionernas tolkcentraler och PTS:s tjänst för bildtelefoni ingår. Möjligheterna till statistik och uppföljning ska utvärderas innan övriga aktörer som Arbetsförmedlingen och utbildningsaktörer kan integreras i systemet. Därefter bör utvecklingen ske i fokuserade etapper med successiv utökning av funktioner och anslutna aktörer, utan att fastna i småskaliga pilotprojekt eller parallella lösningar. Helt avgörande för framgångrik utveckling av funktioner som är användbara är att tolkanvändare och tolkadministratörer involveras intensivt i utvecklingsarbetet.

Målsättningen för ett fullt utvecklat system bör vara att tolkanvändarna beställer samtliga tolktjänster via portalen, vilket innebär att samtliga regioner och statliga aktörer behöver vara anslutna till det. Bokningssystemet bör vidare vara integrerat med tolkutförarnas planeringssystem, kvalitetssystem och fakturering. Ett utbyggt system bör också skapa förutsättningar för realtidsuppföljning och ge tillgång till aggregerad statistik för beslutsfattare.

Avslutande ord

MFD har i uppgift att följa och samordna funktionshinderpolitiken, vilket sammantaget kräver aktuell kunskap och data från alla berörda samhällsområden. Eftersom funktionshinderspolitiken är sektorsövergripande och omfattar i princip alla delar av samhället är det svårt att följa upp utfall på ett samlat och meningsfullt sätt. Utöver generellt formulerade mål och utfall som beror på en mångfald av aktörer, system och styrlogiker, saknas det ofta gemensamma indikatorer eller konsekvent statistik över tid, särskilt på regional eller lokal nivå. Detta gör det utmanande att bedöma i vilken grad politiken leder till förbättrad delaktighet och jämlika livsvillkor för personer med funktionsnedsättning. I utvecklandet av en samordnad funktion för tolktjänsten bör därför exempelvis informationsmodeller och systemdesign förberedas för att på sikt kunna stödja ett bredare uppföljningssyfte. Då data finns går det att etablera återkommande offentlig rapportering och analys, vilket på sikt kan innebära att funktionshinderpolitiken kan utvecklas med bra grund i fakta.

⁵ Myndigheten för delaktighet (2025) *Förstudie för utveckling av nationell funktion för samordning av tolktjänst*.