

# Taltjänst

## Beskrivning av verksamheten

Framtagen av Taltjänst Sverige. Revideras årligen på den nationella Taltjänstkonferensen.

*Senast reviderad: 2017-06-14*

## Innehåll

Taltjänst.....	2
Målgrupp för Taltjänst.....	3
Serviceens innehåll .....	4
Kommunikationsstöd som Taltjänst ger: .....	4
Exempel på tolksituationer.....	5
Värdeformuleringar för tolkar inom Taltjänst.....	6
Värden som tolkyrket bygger på .....	6
Läs mer.....	7
Litteratur .....	7
Webbsidor .....	8
Dokument och rapporter som ligger till grund för Taltjänst:.....	8
Lagar.....	8
Övriga riktlinjer .....	9

# Taltjänst

Taltjänst är en tolkservice för personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk (ej orsakad av hörselskada). Den som möter personer med dessa funktionsnedsättningar i sin yrkesverksamhet eller på sin fritid kan också anlita tolk från Taltjänst.

Taltjänst startade som en försöksverksamhet i Uppsala 1986-1988, i vilken det bland annat framkom att målgruppens isolering i viss mån kunde brytas med hjälp av Taltjänst. I en överenskommelse mellan Socialdepartementet och dåvarande Landstingsförbundet skulle landstingen ansvara för en successiv uppbyggnad av en Taltjänst för personer med röst-, tal- och språkstörningar (Sveriges kommuner och landsting: A-cirkulär 89:11). Syftet med tjänsten var tillgänglighet, självbestämmande, inflytande och delaktighet (Betänkande av 1989 års handikapputredning, SOU 1991:97).

Taltjänst erbjuder kommunikationsstöd till personer som har svårt att tala, förstå tal, läsa eller skriva.

Tolken utgår från klientens kommunikationssätt och anpassar tolkningen utifrån den enskildes behov av alternativ eller kompletterande kommunikation.

Det krävs ingen remiss för att få stöd av Taltjänst och det är avgiftsfritt för den enskilde att använda sig av Taltjänst. Tolken har tystnadsplikt och ska förhålla sig opartisk.

Taltjänst överbryggas svårigheterna att kommunicera med omgivningen. Med stöd av Taltjänst kan klienten lättare uttrycka åsikter och känslor, samt söka efter information.

Vissa skillnader i service finns mellan Taltjänst i olika landsting/regioner beroende på interna riktlinjer. Läs mer under respektive landstings hemsida: [www.taltjanst.se](http://www.taltjanst.se)

# Målgrupp för Taltjänst

På Taltjänst möter vi personer med funktionsnedsättning inom röst, tal eller språk. Det innebär svårigheter inom:

- **Röst:** exempelvis nedsatt röstkontroll, volymkontroll, röstkvalitet, samt trötthet/smärta i talorganen, orsakade av funktionella, strukturella eller neurologiska sjukdomstillstånd.
- **Tal:** exempelvis odistinkt tal (dysartri) som beror på bristande neurologisk kontroll av talmuskulaturen, eller ofrivilliga upprepningar och blockering av talet (stamning). Talstörningen kan vara medfödd eller förvärvad.
- **Språk:** exempelvis nedsatt förmåga att producera eller förstå tal och/eller skrift. En vanlig språklig funktionsnedsättning är afasi, som uppstår vid skada i hjärnans språkcentrum. Andra språkliga funktionsnedsättningar är läs- och skrivsvårigheter eller språkstörning. Språkstörning innebär att man har svårt att ta till sig det som sägs eller göra sig förstådd.

Som tillägg till nedsatt tal- eller språkfunktion är det vanligt att ha kognitiva svårigheter med koncentration, uppmärksamhet och minne. Dessa svårigheter påverkar informationsbearbetningen och därmed också kommunikationsförmågan.

Inom många olika diagnoser förekommer svårigheter med röst, tal eller språk, till exempel vid cerebral pares (CP), multipel skleros (MS), amyotrofisk lateralskleros (ALS), Parkinsons sjukdom, tumörsjukdomar i mun och hals, språkstörning, dyslexi, stroke, traumatisk hjärnskada eller hjärntumör.

## Serviceens innehåll

Klienten kan använda tolk i alla situationer där hen vill ha stöd för sin kommunikation, till exempel vid vårdbesök, möten, föreläsningar, arbetsplatsträffar, telefonsamtal, myndighetskontakter samt i privata och kulturella sammanhang.

### Kommunikationsstöd som Taltjänst ger:

- **Tala:** Tolken förtydligar ett otydligt tal eller kompletterar ett ofullständigt tal och ser till att klienten får den tid som behövs för att kommunicera. Tolken förmedlar budskap från alternativa kommunikationssätt som skrift, symbol- eller bildspråk, tecken, gester eller mimik. För att stödja förståelsen kan tolken exempelvis upprepa, anpassa tempo, omformulera, använda skrift, tecken eller bildstöd.
- **Läsa:** Tolken läser upp text och kan vid behov förklara och förtydligar ord och innehåll. Även här kan tolken använda alternativ kommunikation (anpassad svenska, bilder, tecken etc.) för att stödja förståelsen. Klienten kan använda tolk för att exempelvis läsa brev, e-post eller söka information på Internet.
- **Skriva:** Tolken skriver på uppdrag av klienten. Det kan till exempel gälla brev, e-post, chatt, blogg, ansökningar/blanketter, eller minnesanteckningar på möten. Anteckningarna utformas utifrån klientens behov och kan exempelvis skrivas lättläst, kompletteras med bilder, foton eller symboler eller läsas in som ljudfil. Tydligt teckensnitt, större teckenstorlek, distinkt styckesindelning och punktlistor kan också öka textens tillgänglighet.

Taltjänst erbjuder förberedande möten inför tolkuppdrag. Klienten har då möjlighet att tillsammans med tolken gå igenom material och dokument, skriva ner en dagordning eller frågor, samt leta upp relevant information. Tolken kan också skriva minnesanteckningar under uppdragen och sedan kan klienten boka tolk för att gå igenom dessa anteckningar.

## Exempel på tolksituationer

1. En person i 20-årsåldern med förvärvad hjärnskada och stora rörelsehinder (rullstolsburen, kan ej tala eller skriva) kommunicerar med hjälp av blinkningar. Personen har startat med att använda en bokstavstavla, och indikerar med antal blinkningar: först vilken rad på bokstavstavlan, sedan vilken bokstav på raden. Personen har sedan lärt sig tavlan utantill. Tolken får träna på att tolka genom att ha bokstavstavlan framför sig. Tolkmotoden utvecklas så småningom till att användas i samtalsbehandling. Tolken skriver då ner vad klienten säger, på en dator. Klienten ser hela meningen innan tolken förmedlar den till terapeuten.
2. En person har en språkskada efter en stroke; afasi. Hens förmåga att förstå vad andra personer säger är påverkad. Förmågan att hitta rätt ord och sammanfoga meningar är påverkad. Förmågan att skriva och läsa är påverkad. Att exempelvis ha en kontakt med myndigheter kan vara mycket komplicerat för denna klient. Genom att använda tolk kan klienten föra sin egen talan, vara delaktig i beslut, fylla i blanketter, skriva brev och ta del av skrivelser. Tolken fungerar som ett språkstöd både vad gäller att förtydliga vad klienten vill säga samt förtydliga vad samtalspartnern framför. Tolken kan också förtydliga skriven information och föra minnesanteckningar vid möten.
3. En person har ett otydligt tal på grund av en cp-skada. Omgivningen, framförallt nya personer, har svårt att uppfatta vad klienten säger. Klienten upplever att hen ofta blir missförstådd. Tolken kan användas till att ordagrant och på ett opartiskt sätt upprepa vad hen säger. Klienten kan då koncentrera sig på samtalsinnehållet istället för att lägga all kraft på att bli förstådd. Klienten bokar tolk t.ex. vid läkarbesök, föreningsmöten eller träff med LSS-handläggare.
4. En person har dyslexi. Hen har svårt att ta del av innehållet i ett brev och tolken fungerar som ett lässtöd. Klienten vill besvara brevet och använder Taltjänst för skrivstöd. Tolken skriver ordagrant ner det klienten säger, läser upp det högt och justerar tills klienten är nöjd. Klienten bokar även Taltjänst för minnesanteckningar vid möten och liknande. Tolken anpassar anteckningarna efter klientens önskemål.
5. En person har afasi och har svårt att hitta ord särskilt vid stress. Hen har också svårt att skriva. Klienten använder tolk vid telefonsamtal. Innan samtalet går de tillsammans igenom vad samtalet gäller, vad klienten vill framföra och om tolken ska föra minnesanteckningar. Om tolk och klient finns i samma rum använder de en telefon med högtalarfunktion så att båda hör samtalspartnern. Samtalet kan i en del fall också genomföras på distans och tolken ringer då upp klient och samtalspartner, kopplar ihop alla och kan vid behov förtydliga vad som sägs samt föra anteckningar

# Värdeformuleringar för tolkar inom Taltjänst

En tolk har i en tolksituation till uppgift att på ett professionellt sätt göra kommunikation möjlig.

Taltjänsttolkar utgår från tolketiska riktlinjer enligt God tolksed från Kammarkollegiet.

## Värden som tolkyrket bygger på

- Professionalitet – kvalitet
- Neutralitet och opartiskhet
- Integritet och trygghet
- Respekt för alla människors lika värde

# Läs mer

## Litteratur

- Albrecht (ed), "Encyclopaedia of Disability", 2006
- Aquilonius, Fagius (red), "Neurologi", 2000
- Beukelman, Miranda, "Augmentative and alternative communication", 2004
- Borenstein, "Afasi", 1998
- Cromnow, M. "I Know it is Wrong but I do it Anyway"- How do Speech Interpreters Respond to Ethical Dilemmas?", Linköpings Universitet, Department of Behavioural Sciences and Learning, 2012
- Hartelius, Nettelbladt, Hammarberg (red), "Logopedi", 2008
- Heister Trygg, "Alternativ och kompletterande kommunikation i teori och praktik", 1998
- Hägerström E, Ulfsson L. "Taltjänsttolkars arbete med personer som har kommunikativa svårigheter. En samtalsanalytisk studie." Linköpings universitet | Institution för klinisk och experimentell medicin, magisteruppsats, 30 hp | Logopedprogrammet 2016
- Larsson I, Thorén-Jönsson A-L. The Swedish Speech Interpretation Service: An Exploratory Study of a New Communication Support Provided to People with Aphasia. Augmentative and Alternative Communication, December 2007 VOL. 23 (4), pp. 312 – 322
- Myrberg, "Dyslexi – en kunskapsöversikt", 2007
- Nyholm, Fagius, "Neurologi", 2013
- Nyman, Bartfai, "Klinisk Neuropsykolog", 2014
- Stirling, "Neuropsykologi – en introduction", 2004
- Vermeulen, "Autistic thinking – this is the title", 2001
- Vermeulen, "I am special. Introducing children and young people to their autistic spectrum disorder", 2000



## Webbsidor

- [www.taltjanst.se](http://www.taltjanst.se)
- [www.stamning.se](http://www.stamning.se)
- [www.mhcforbundet.se](http://www.mhcforbundet.se)
- <http://www.afasi.se/>
- [www.neuroforbundet.se](http://www.neuroforbundet.se)
- WHO's internationella klassifikationssystem ICD 10:  
<http://www.socialstyrelsen.se/klassificeringochkoder/diagnoskodericd-10>
- ICF: <http://www.socialstyrelsen.se/klassificeringochkoder/koderfunktionstillstandicf>

## Dokument och rapporter som ligger till grund för Taltjänst:

- "Projekt Taltjänst" HI 89204. 1989
- Överenskommelsen mellan Landstingsförbundet och Socialdepartementet:  
"Landstingen ska ansvara för en successiv uppbyggnad av en Taltjänst för personer med röst- tal- och språkstörningar enligt den modell som bedrivits som försöksverksamhet i Uppsala läns landsting åren 1986 -1988". Landstingsförbundet A89:11
- "En väg till delaktighet och inflytande", SOU 1991:97
- "Uppföljning av Taltjänsten" Socialstyrelsen 1994:7
- "Taltjänstverksamhet" Socialstyrelsen 1997:1
- "Från patient till medborgare" Prop. 1999/2000:79
- Landstingsegna styrdokument i samband med Taltjänsts inrättande

## Lagar

Det här är ett urval av lagar som styr verksamheten.

Lagtexter finns tillgängliga på [www.notisum.se](http://www.notisum.se)

- Förvaltningslagen 8§ SFS1986:223
- Förvaltningsprocesslagen 50§ SFS1971:291
- Hälso- och sjukvårdslagen HSL SFS1982:763
- Offentlighets- och sekretesslagen SFS2009:400
- Patientdatalagen SFS2008:355? (relevans).
- Personuppgiftslagen, PUL SFS1998:2004

## **Övriga riktlinjer**

- FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Socialdepartementet S2009-008
- Landstings- och regionsegna riktlinjer samt beställaruppdrag
- Yrkesetisk kod för tolkar inom Taltjänst
- God tolksed, Kammarkollegiet 2004