

Bruk av tolk

Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene

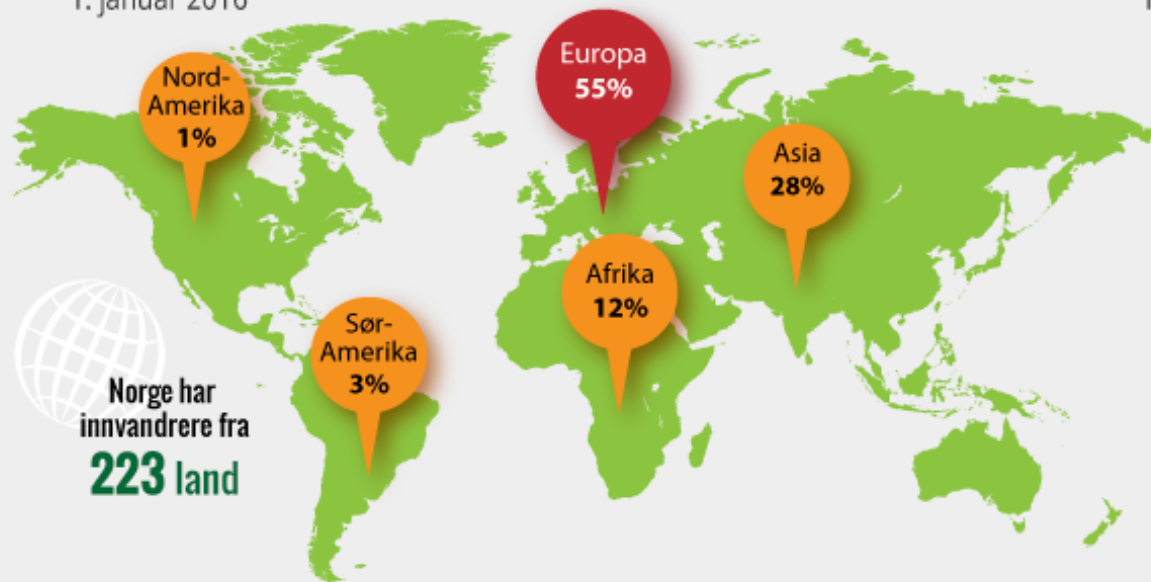


Språklige barrierer, hva er problemet?

- Redusert tilgang til helsetjenester
- Dårligere kvalitet på og underforbruk av omsorgstjenester
- Redusert tilgang til forebyggende helsehjelp
- Større risiko for feildiagnose
- Større risiko for feilbehandling
- Vanskeligheter med å forstå egen sykdom
- Mangelfull oppfølging av anbefalt behandling
- Unødvendige gjeninnleggelser med medisinske og økonomiske konsekvenser
- Mindre tilfredshet, økt frustrasjon og utrygghet hos pasienter og pårørende
- Svekket tillit til helse- og omsorgspersonell og til helse- og omsorgstjenestene

Hvor kommer innvandrerne fra?

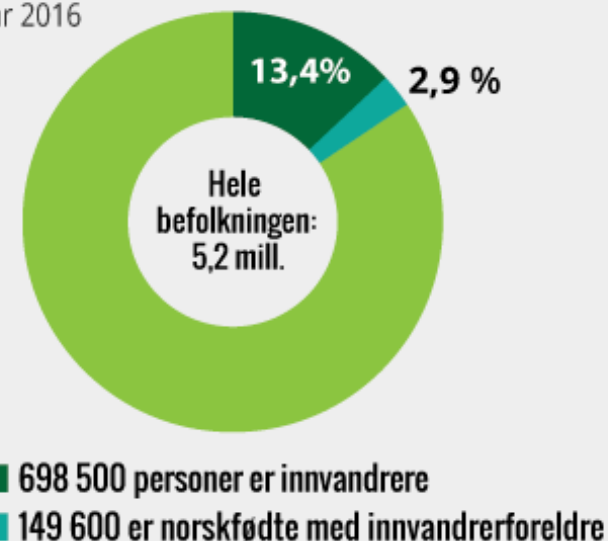
1. januar 2016



Norge har innvandrere fra **223 land**

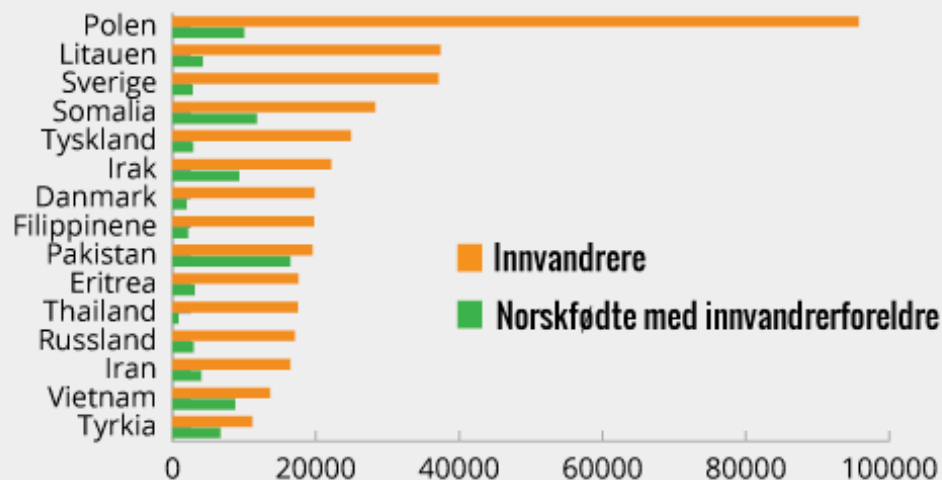
Hvor mange innvandrere er det?

1. januar 2016



De femten største landene

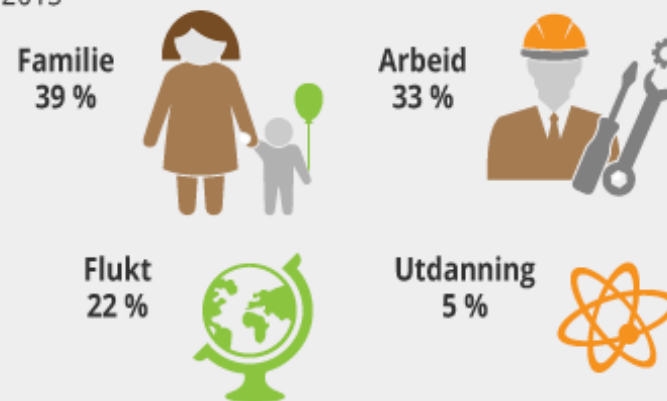
1. januar 2016



Hvorfor kommer innvandrere til Norge?

Ikke-nordiske statsborgere innvandret etter 1989

Bosatte 2015



Pasientens rettigheter:

- **§ 3-2. *Pasientens og brukers rett til informasjon***

Pasienten skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen. Pasienten skal også informeres om mulige risikoer og bivirkninger.

- **§ 3-5. *Informasjonens form***

Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte.

Fastlegenes ansvar

- **Fastlegeforskriften § 28. *Tolk***

Fastlegen skal benytte tolk ved behov

- Opplyse om behov for tolk ved videre henvisninger til spesialisthelsetjenesten eller til andre kommunale tjenesteytere.

Kommunens ansvar

- Det er et kommunalt ansvar å sørge for at tolk er tilgjengelig når det oppstår et behov, ettersom kommunen skal sørge for nødvendige helse- og omsorgstjenester til de som oppholder seg i kommunen.
- Den enkelte kommune må sørge for hensiktsmessig tilgang til og bruk av tolketjenester og betaling av disse. Kommuner har organisert dette på ulik måte. Det er viktig at det er et system som er kjent for alle og at det er avklart hvor ansvaret for betaling skal ligge. Det anbefales å undersøke hvordan dette er organisert i aktuell kommune.

Avklar med din kommune

- Kommuner har organisert dette på ulik måte. Det er viktig at det er et system som er kjent for alle og at det er avklart hvor ansvaret for betaling skal ligge. Det anbefales å undersøke hvordan dette er organisert i aktuell kommune.
- For at kommunen skal kunne oppfylle sitt ansvar må fastlegen informere kommunen om behovet for tolk i en konkret konsultasjon, eller ha avklart bruk av tolketjenester på forhånd generelt.

Hvem betaler?

- Kommunen skal dekke utgifter til tolk i den kommunale helse- og omsorgstjenesten , herunder bruk av fremmedspråkstolk hos fastleger og annet helsepersonell som kommunen har driftsavtale med.
- Fastleger kompenseres for økt tidsbruk ved bruk av tolk ved tilleggskost 7 i Normaltariff for fastleger
- Tolkingen er gratis for pasienten i helsetjenesten.
- For tannbehandlingen må de som må betale selv også betale for tolk

Årsaker til underforbruk av tolk i helsevesenet

- **Ulike begrepsforståelser**

Helsepersonells overvurdering av pasientens norskkunnskaper

- **Mangel på direkte informasjon til pasienten om rett til tolk**

- **Mangel på samhandling og kommunikasjon**

Mellom spesialisthelsetjenesten og fastlegene, og mellom spesialisthelsetjenesten og pasientene.

- **Mangel på innarbeidede rutiner som sikrer tolkebruk der det er behov for tolk.**

- **Mangel på systemer som tilrettelegger for formidling av tolkebehov og rapportering om tolkebruk.**

- **Mangelfull opplæring i både bruk av tolk og kunnskap om lovverk som regulerer tolkebruk.**

Barn skal ikke brukes som tolk

- **Forvaltningsloven § 11 e. (*forbud mot bruk av barn som tolk*) gyldig fra 1.juli 2016**

Forvaltningsorganer skal ikke bruke barn til tolking eller annen formidling av informasjon mellom forvaltningen og personer som ikke har tilstrekkelige språkferdigheter til å kommunisere direkte med forvaltningen. Unntak kan gjøres når det er nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlig helseskade, eller det er nødvendig i andre nødsituasjoner. Unntak kan også gjøres i tilfeller der det ut fra hensynet til barnet og omstendighetene for øvrig må anses som forsvarlig.

- Å bruke barn som tolk kan være brudd på FNs barnekonvensjon artikkel 36.

Retningslinjer for god tolkeskikk (IMDI)

- § 1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner.
- § 2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.
- § 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.
- § 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.
- § 5. Tolken har taushetsplikt.
- § 6. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.
- § 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.
- § 8. Tolken skal si fra når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.
- § 9. En statsautorisert tolk som utfører skriftlige oversettelser har ikke adgang til å bruke betegnelsen i forbindelse med bekreftelse av riktigheten av en oversettelse av et dokument, verken på selve oversettelsen eller i et dokument med referanse til oversettelsen.

Tolken har taushetsplikt

- Tolken er ikke helsepersonell men har likevel taushetsplikt
- Lov om helse og omsorgstjenester § 12-1. *Taushetsplikt*
”Enhver som utfører tjeneste eller arbeid etter denne loven, har taushetsplikt etter forvaltningsloven §§ 13 til 13 e. Overtredelse straffes etter straffeloven § 209.”
- Forvaltningsloven § 13. (*taushetsplikt*). Enhver som utfører tjeneste eller arbeid for et forvaltningsorgan, plikter å hindre at andre får adgang eller kjennskap til det han i forbindelse med tjenesten eller arbeidet får vite om:
Omfatter alle opplysninger om personlige forhold, legems- og sykdomsforhold, så vel som pasientens fødested, fødselsdato, personnummer, statsborgerforhold, sivilstand, yrke, bopel, arbeidssted. Taushetsplikten gjelder også opplysninger om pasientens oppholdssted, for eksempel at vedkommende oppholder seg på en institusjon. Taushetsplikten består også etter endt oppdrag og etter at tolken har sluttet å praktisere som tolk.

Tolking til døve, hørselshemmede og døvblinde

- Det finnes en egen tolketjeneste for døve, hørselshemmede og døvblinde. Tjenesten er organisert i NAV-Hjelpemiddelsentral i alle fylker. Tolkene som benyttes til disse gruppene er enten ansatt i NAV eller er frilanstolker som samarbeider med tolketjenesten i NAV.

Praktisk planlegging på legekontoret

- Bestill tolk i god tid
- Stort sett behov for dobbelttime
- Tolkesamtaler bør settes opp på et tidspunkt på dagen med minst mulig risiko for forsinkelse

Invester i innledningen

- Hils alltid på pasienten først
- Bekreft at tolken kan riktig språk
- Be om at tolken introduserer seg til pasienten og informerer om sin rolle og sin taushetsplikt
- Avklar tidsramme
- Avklar pasientens agenda

Gjennomføring av tolkesamtale

- Vær godt forberedt på egen rolle og eget budskap
- Husk å avtale pause med tolken (vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter)
- Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part

Vær bevisst egen språkbruk

- Snakk tydelig
- Klart og presist språk
- Korte setninger
- Unngå metaforer og ordtak
- Forsiktighet mer ironi og humor

Gjennomføring av tolkesamtale

- Samtalepartene skal henvende seg direkte til hverandre, ikke til tolken
- Hold øyekontakt med pasienten
- Vær sensitiv for pasientens reaksjoner
- Unngå flere tema og spørsmål på en gang
- Still kontrollspørsmål for å vurdere hva pasienten forstår

The Explanatory Models Approach, Kleinman

(Noen spørsmål å ha i bakhodet i møte med pasienter med minoritetsbakgrunn)

- **Hva kaller du dette problemet?**
- Hva tror du er årsak til dette problemet?
- Hva tror du skal skje?
- Hvor alvorlig er det?
- Hva tror du dette gjør i kroppen din?
- Hvordan påvirker dette deg fysisk eller psykisk/spirituelt?
- Hva er du mest redd for når det gjelder denne sykdommen?
- Hva er du mest redd for når det gjelder behandlingen?

Etter samtalen

- Noen ganger kan det være behov for en kort prat etter oppdraget. Dette kan være for å gi tilbakemelding på ting som fungerte bra eller mindre bra, og som eventuelt kan gjøres annerledes neste gang.
- Fagpersonen bør gi tilbakemelding til tolkeformidleren dersom det var vesentlig svakheter ved tolkingen. Ved [brudd på retningslinjene for god tolkeskikk](#) skal IMDi varsles dersom tolken er oppført i Nasjonalt tolkeregister.