

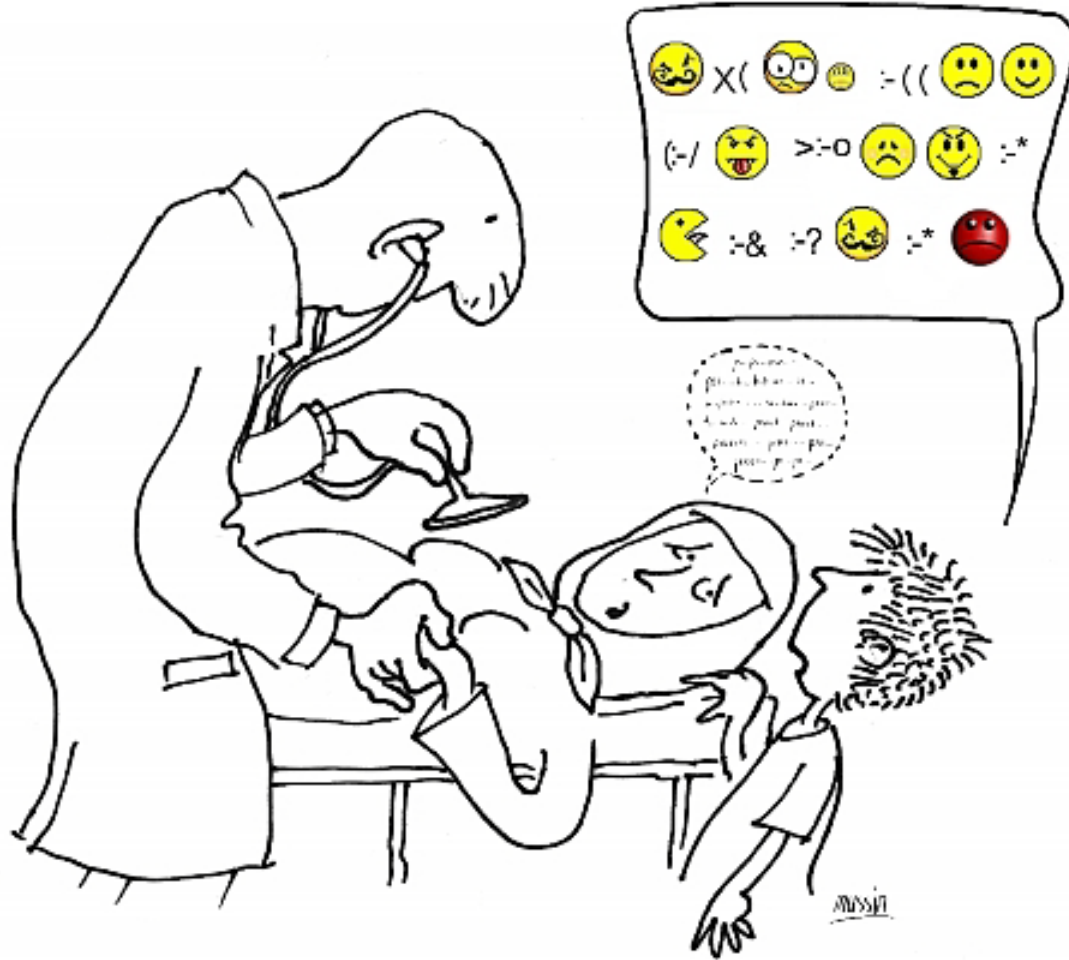


Tid for tolking

Hilde Fiva Buzungu

Hanne Maritsdatter Løfsnes

Hvorfor trenger du tolk?



Likeverdige helsetjenester

- En profesjonell tolketjeneste er avgjørende for å kunne utøve likeverdige helsetjenester til innvandrerpasienter som ikke snakker tilstrekkelig norsk.
- Å kunne uttrykke seg på et språk man behersker tilstrekkelig godt, gjennom tolk, vil bidra til å redusere stress og belastninger knyttet til det språklige, samt å nyansere kommunikasjonen mellom helsepersonell og pasient (Ingrid Hanssen 2005).
- Pasientrettighetsloven § 3-5 gir alle pasienter lovfestet rett på informasjon, veiledning og opplæring, tilpasset ”... språk og kulturbakgrunn”.

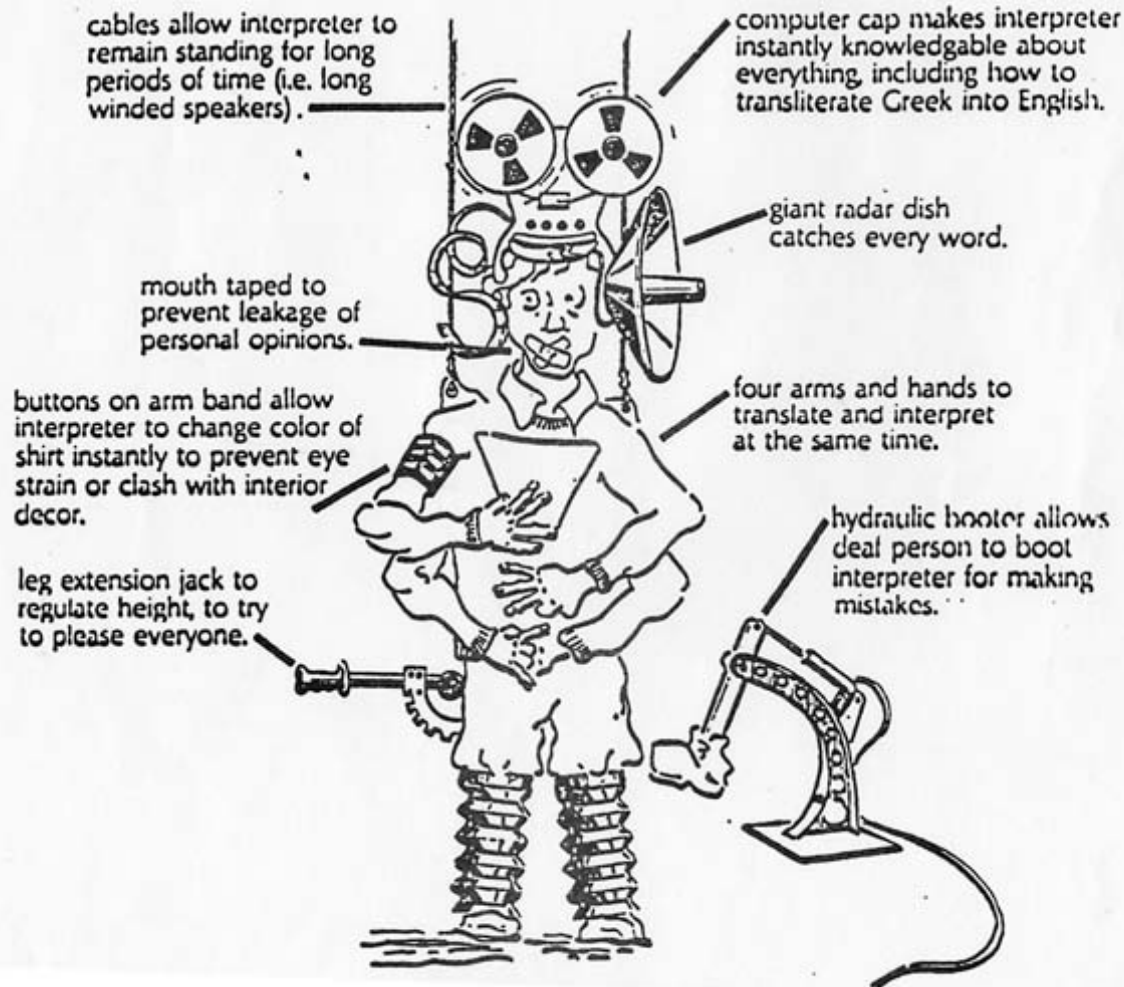
Tolker og tolkebrukere

- Tolken tolker alt, uten å endre, tilføye eller utelate noe
- Tolken: profesjonell, upartisk, bundet av taushetsplikt. Deltar ikke med egne meninger eller synspunkter

Du som behandler/tolkebruker:

- Start med en orientering om tolkens rolle i samtalen eller la tolken gjøre det
- Vær var for misforståelser som kan oppstå, og forberedt på å forklare faguttrykk
- Sett av nok tid til samtalen: Husk at alt vil bli sagt to ganger

what is an interpreter ?

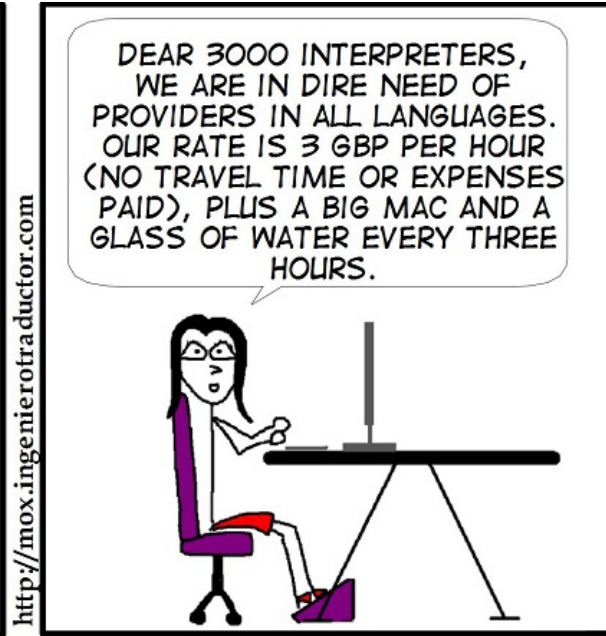
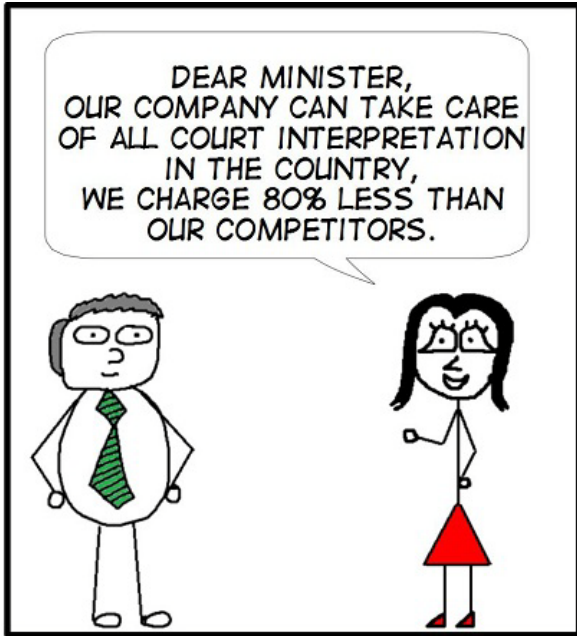


Hvordan måle kvalitet i tolking?

Riksrevisjonens kriterier for kvalitet i tolking

- Kategori 1: Statsautorisert tolk med tolkeutdanning
- Kategori 2: Statsautorisert tolk
- Kategori 3: Tolk med tolkeutdanning
- Kategori 4: Statsautorisert translatør eller fagoversetter
- Kategori 5: Personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter (ToSPoT) og grunnleggende tolkeopplæring

Andre personer uten disse kvalifikasjonene kan også ønske tolkeoppdrag



tadsjikisk
wolof bisaya usbekisk japansk
luganda indonesisk
nederlandsk tigre hausa georgisk
afar nepali
slovensk chin armensk
koreansk romani kikuyu finsk
bete ukrainsk gresk
mandingo estisk malay aserbajdsjansk
ibo lingala assyrisk
fulfulde kirgisisk
acholi nordsamisk

Språkbehov på vårt sykehus:

Totalt 85 forskjellige språk i 2011

- 23 store og mellomstore språk:
95 % av oppdragene
- 62 små og marginale språk:
5 % av oppdragene

10 store språk – 75 % av oppdragene

1. somali
2. arabisk
3. urdu
4. polsk
5. tyrkisk
6. vietnamesisk
7. farsi (persisk)
8. russisk
9. tamil
10. sorani (sør-kurdisk)

Kilde: Linnestad og Buzungu (2012)

Ikke lenger "en tjeneste av ukjent kvalitet". Statusrapport om tolkefeltet i hovedstadsområdet

Årsaker til underforbruk av tolk i helsevesenet

- **Ulike begrepsforståelser**

Helsepersonells overvurdering av pasientens norskkunnskaper skyldes ulike begrepsforståelser og mangel på rutine for kvalitetssikring.

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

Spesielt i de tilfellene hvor helsepersonell plasserer pasienten i den såkalte “gråsonen”, til tross for at pasientene selv mener de har behov for tolk.

- **Mangel på samhandling og kommunikasjon**

Mellom spesialisthelsetjenesten og fastlegene, og mellom spesialisthelsetjenesten og pasientene. Dette fører til underkommunikasjon av pasientens behov for og rett til tolk, og helsepersonells plikt til å bruke tolk.

- **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.**

Det har stor betydning for bevisstheten rundt og tryggheten med tolkebruk.

Kilde: Christopher Le (2011), NAKMI

Tolkebruk i helsetjenesten: Ett skritt nærmere likeverdig helsetjeneste for minoritetsbefolkning.



”Akkurat slik vi gjør med andre spesialister”

Linnestad og Buzungu, oktober 2012

Tolkesentralen

- Har bakgrunn i samhandlingsreformen og Likeverdsprosjektet.
- Opprettes av Oslo Universitetssykehus på oppdrag fra Helse Sør-Øst RHF.
- Skal være en integrert del av tjenestetilbudet i helsevesenet i hovedstadsområdet.
- Skal sørge for tolker til oppdrag på Oslo universitetssykehus, Akershus universitetssykehus og Sunnaas sykehus.
- Kan utvides til andre helseforetak i regionen/nasjonalt på sikt.
- Samarbeider med IMDi, HiOA, Oslo Kommune og andre tolkebrukere i offentlig sektor om organisering av gode tolketjenester.
- ”Kommunikasjon via tolk” ved HiOA: et tilbud til tolkekontakter ved avdelingene.

Tolkesentralen



Hva kan Tolkesentralen gjøre for helsevesenet i hovedstadsområdet?

- Analysere oppdragsmengde på ulike tolkespråk
- Rekruttere kvalifiserte tolker
- Ta i mot tolkebestillinger fra avdelinger som trenger tolk
- Fordele oppdrag til tolker, personal/administrativ oppfølging av tilknyttede tolker
- Drifte call-senter for skjermtolking
- Kursvirksomhet: "Bruk av tolk" for ansatte, tolkeetikk, terminologikurs for tolker...
- Evaluering av tolkeoppdrag
- Inngå samarbeidsavtaler med andre helseforetak og kommuner

