

 SØRLANDET SYKEHUS				Pasientinformasjon		Retningslinje			
Tolketjeneste i SSHF						Side 1 av 2			
Dokument ID: I.5-3		Tilknyttet:		Godkjent dato: 10.03.2022		Gyldig til: 10.03.2024		Revisjon 6.00	



1. **Bruk av tolk i offentlig sektor er fra 1. januar 2022 regulert i en egen lov:** Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven). Etter tolkeloven § 6 har offentlige organer plikt til å bruke tolk når det følger av lov, for eksempel etter bestemmelser i særlovgivningen.

2. HENSIKT

Vi skal tilby en lik tjeneste til alle pasienter og må derfor bruke tolk der dette er nødvendig. Dette kan og skal gjøres uansett tidspunkt på døgnet. Den som har behandlingsansvar må påse at informasjon fra pasienten blir forstått og at mottatte opplysninger er riktig forstått.

3. OMFANG

Tolkebistand kan skje i form av fremmøtetolk (tolk i rommet), skjermtolk eller telefontolkning. Det siste er ressursbesparende og en god nok løsning, særlig i områder med store avstander eller utenfor vanlig arbeidstid. En fordel med telefontolkning er at det kan ivareta anonymitet. En ulempe kan være at pasienten ikke ved selvsyn kan se hvem tolken er.

4. HANDLING

Behandlingsansvarlig sørger for å bestille, eller delegerer bestilling av tolk. Sørg for å bestille riktig språk.

Tilstedetolk: Råd om bruk av tolk se avsluttende avsnitt

Telefontolk: Bruk tilgjengelig utstyr for telefontolkning – sørg for at det finnes på enheten

Følgende leverandører er tildelt kontrakt i prioritert rekkefølge:

1. Tolkenett AS Tlf 22 99 32 99 eller www.tolkenett.no
2. Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS Tlf 21 49 09 06

Forarbeid

- ✓ Bruk profesjonelle tolker, ikke familiemedlemmer og venner av klienten/pasienten
- ✓ Oppgi brukernummer når du ringer til tolketjenesten eller opprett profil på tolkenett.no
- ✓ Bestill riktig språk
- ✓ Avklar så langt råd er om det kan være konflikt mellom tolk og pasient
- ✓ Oppgi hvor mange som skal være til stede og fagområde det skal tolkes i
- ✓ Ved mistanke om seksuelle overgrep anbefales tolk av samme kjønn

Konsultasjonen

- ✓ Bruk tolk i alle situasjoner der pasienten ikke behersker norsk språk tilfredsstillende
- ✓ Informer om at tolken har taushetsplikt
- ✓ Plasser deg slik at du ser rett på pasienten

Utarbeidet av: Birgit Lie		Fagansvarlig: Birgit Lie, KPH		Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes			
------------------------------	--	----------------------------------	--	--	--	--	--



Dokument-id: I.5-3	Utarbeidet av: Birgit Lie	Fagansvarlig: Birgit Lie, KPH	Godkjent dato: 10.03.2022	Godkjent av: Susanne M Sørensen Hernes	Revisjon: 6.00
-----------------------	------------------------------	----------------------------------	------------------------------	--	-------------------

- ✓ Snakk direkte til pasienten, ikke til tolken
- ✓ Se på klienten, også når tolken snakker. Dette går lettest hvis man sitter i trekant
- ✓ Gi tolken god tid til å oversette, bruk tiden til å observere pasienten
- ✓ Unngå faguttrykk, vær konkret og entydig
- ✓ Snakk i korte sekvenser, det gjør det enklere for tolken
- ✓ Still spørsmål dersom du er usikker på om pasienten har forstått deg
- ✓ Vær ekstra nøye med konkret informasjon
- ✓ Finn ut hva som kan gjøre pasienten tryggere på tolken hvis mangel på tillit er et problem.
- ✓ Legg inn pauser i samtalen der partene blir slitne og avtal dette med tolken
- ✓ Tolken skal kun oversette og skal ikke trekkes inn i samtalen

Andre forhold som kan være aktuelle i forbindelse med tolking

- ✓ Unngå å be tolken om ekstraoppgaver som oversettelser eller lignende
- ✓ Sett av tid til en forsamtale med tolken første gang for å bli enige om felles retningslinjer for samarbeid
- ✓ Unngå å la tolken vente sammen med klienten/pasienten før timen
- ✓ Unngå å la tolken sitte alene i rommet hvis du må forlate rommet
- ✓ Unngå å la tolken ha pause med pasienten
- ✓ Benytt om mulig den samme tolken i hver samtale, når du har oppnådd tillit
- ✓ Gi tilbud om ettersamtale med tolken og sørg for at det er avsatt tid til dette (for bearbeiding av vanskelige tema under tolkeoppdraget).
- ✓ Sørg for at tolken og pasienten ikke forlater stedet samtidig

Hva forventes av tolken?

- ✓ Tolken skal gi informasjon om tolkereglene i første samtale
- ✓ Tolken eller tolketjenesten bør informere om tolken kan tolke over tid
- ✓ Tolken skal kun oversette det som blir sagt
- ✓ Tolken skal oversette alt som blir sagt
- ✓ Tolken skal ikke formulere egne spørsmål, oppklare misforståelser eller gå inn i dialog på egne vegne, uten å informere om grunnen for dette.
- ✓ Oversettelsen skal være i "jeg-form"
- ✓ Alle notater som tolken tar under samtalen, skal makuleres i klientens påsyn
- ✓ Tolken skal være en fagperson og ikke en hjelpende hånd
- ✓ Tolken skal ikke hente eller kjøre pasienten eller formidle beskjeder
- ✓ Det er ønskelig at tolken ikke har kontakt med pasienten på fritid
- ✓ Tolken bør ikke gjøre egne avtaler med pasienten

Eksterne referanser

[Tolk i helsetjenesten - helsenorge.no](https://www.helsenorge.no/tolk-i-helsetjenesten)

Brosjyre om tolk i helsetjenesten på flere språk : [Pasient og tolk - Helsedirektoratet](#)

Tolking i offentlig sektor | IMDi [Tolking i offentlig sektor | IMDi](#)