

Barnepalliasjon i møte med familier med innvandrerbakgrunn

Tolk og pårørende

- Leve nå

6. Desember 2023 Frambu senter

Danae Lucia Ferri

Tolkefaglig rådgiver – Tolkesentralen OUS



Tolkesentralen

- **Intern** enhet ved OUS/OSS
- Primærleverandør av tolketjenester til OUS, Ahus, Sunnaas og andre avtalespesialister.
- Ca. 340 frilanstolker – ca. 75 språk
- Oppdragstyper: fremmøte, videokonsultasjon, telefontolking
- Faglig kompetansefunksjon: opplæring, veiledning, avviksoppfølgning



Helsepersonells ansvar



Å gi forsvarlig helsehjelp

Tilrettelagt kommunikasjon

Vurdere behovet for tolk og bestille tolk

Kilde: Veilederen «God kommunikasjon via tolk», Hdir, 2012

Pasient og brukerrettighetsloven

- Kapittel 3: Rett til medvirkning og informasjon

§ 3-1. Pasientens eller brukerens rett til medvirkning

Pasient eller bruker har rett til å medvirke ved gjennomføring av helse- og omsorgstjenester. Pasient eller bruker har blant annet rett til å medvirke ved valg mellom tilgjengelige og forsvarlige tjenesteformer og undersøkelses- og behandlingsmetoder. Medvirkningens form skal tilpasses den enkeltes evne til å gi og motta informasjon. Barn som er i stand til å danne seg egne synspunkter, skal gis informasjon og høres. Det skal legges vekt på hva barnet mener, i samsvar med barnets alder og modenhet.

§ 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.

Personellet skal så langt som mulig sikre seg at mottakeren har forstått innholdet og betydningen av informasjonen.

```
graph TD; A([Pasientmedvirkning]) --> B([Tilpasset informasjon]); B --> C([Begge veier]);
```

Pasientmedvirkning

Tilpasset informasjon

Begge veier



Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven):

Krav til offentlige organer

Krav til tolken – bl.a. om habilitet, taushetsplikt, tilstrekkelig kompetanse

Forskrift til tolkeloven (tolkeforskriften):

God tolkeskikk – bl.a. tolkefaglig kompetanse, tolkens oppgave, nøyaktighet, upartiskhet,
ikke misbruk av informasjon

Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven):

Habilitet og taushetsplikt



Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)

Dato	LOV-2021-06-11-79
Departement	Kunnskapsdepartementet
Ikrafttredelse	Kongen bestemmer
Endrer	LOV-1967-02-10 , LOV-2008-05-15-35 , LOV-2020-11-06-127

§ 1. Formål

Loven skal bidra til å sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk.

Loven skal også bidra til å sikre at tolker holder en faglig forsvarlig standard.

§ 7. Krav om å bruke kvalifisert tolk

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter § 6 første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk i første ledd kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

Med kvalifisert tolk menes en tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister, jf. § 17.

Tolkeloven

Pasientens
rettssikkerhet

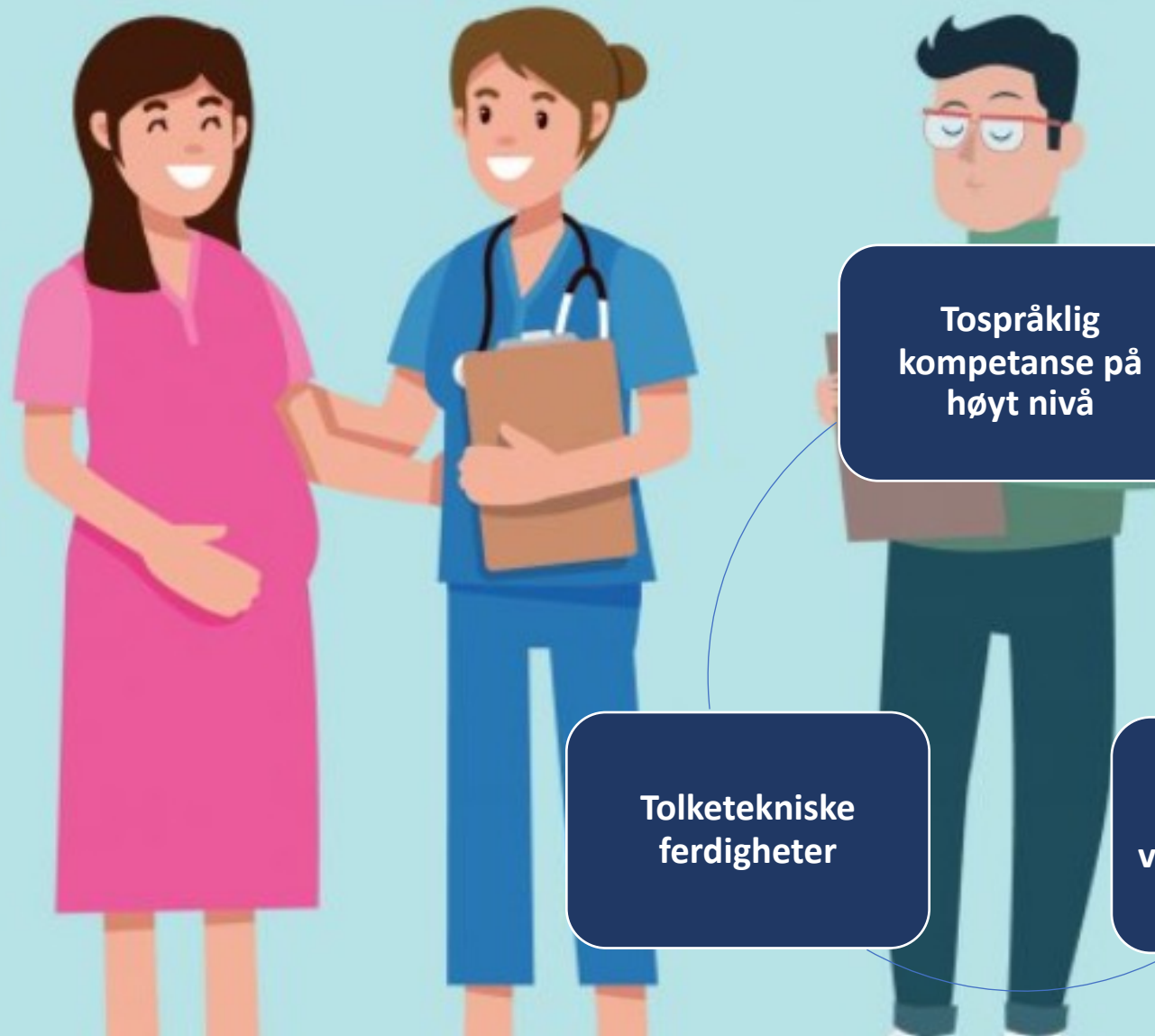


Tolkens
kompetanse



Helsepersonellets
mulighet til å yte
hjelp

Hva er en
kvalifisert tolk?



Tospråklig
kompetanse på
høyt nivå

Tolketekniske
ferdigheter

Yrkesetisk
vurderingsgrunnlag

Nasjonalt tolkeregister (IMDi)

KATEGORI

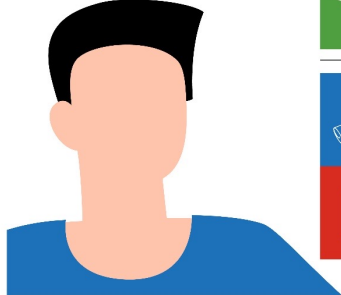
A



DE HØYEST KVALIFISERTE TØLKENE
som har bachelor og statsautorisasjon

KATEGORI

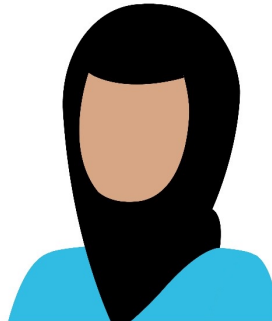
B



SVÆRT HØYT KVALIFISERTE TØLKER
som har bachelor eller kombinasjonen statsautorisasjon og grunnemne

KATEGORI

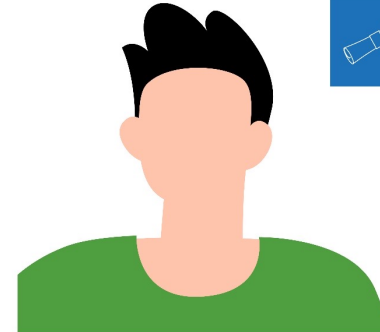
C



HØYT KVALIFISERTE TØLKER
som har statsautorisasjon

KATEGORI

D



GODT KVALIFISERTE TØLKER
som har grunnemne, 30 studiepoeng

KATEGORI

E



KVALIFISERTE TØLKER
som har kurs i kombinasjon med enten tospråktesten eller statsautorisert translatør/fagoversetter

A: Både bachelor og statsautorisasjon

B: Enten bachelor eller statsautorisasjon samt grunnemne (minimum 30 studiepoeng i tolking i offentlig sektor)

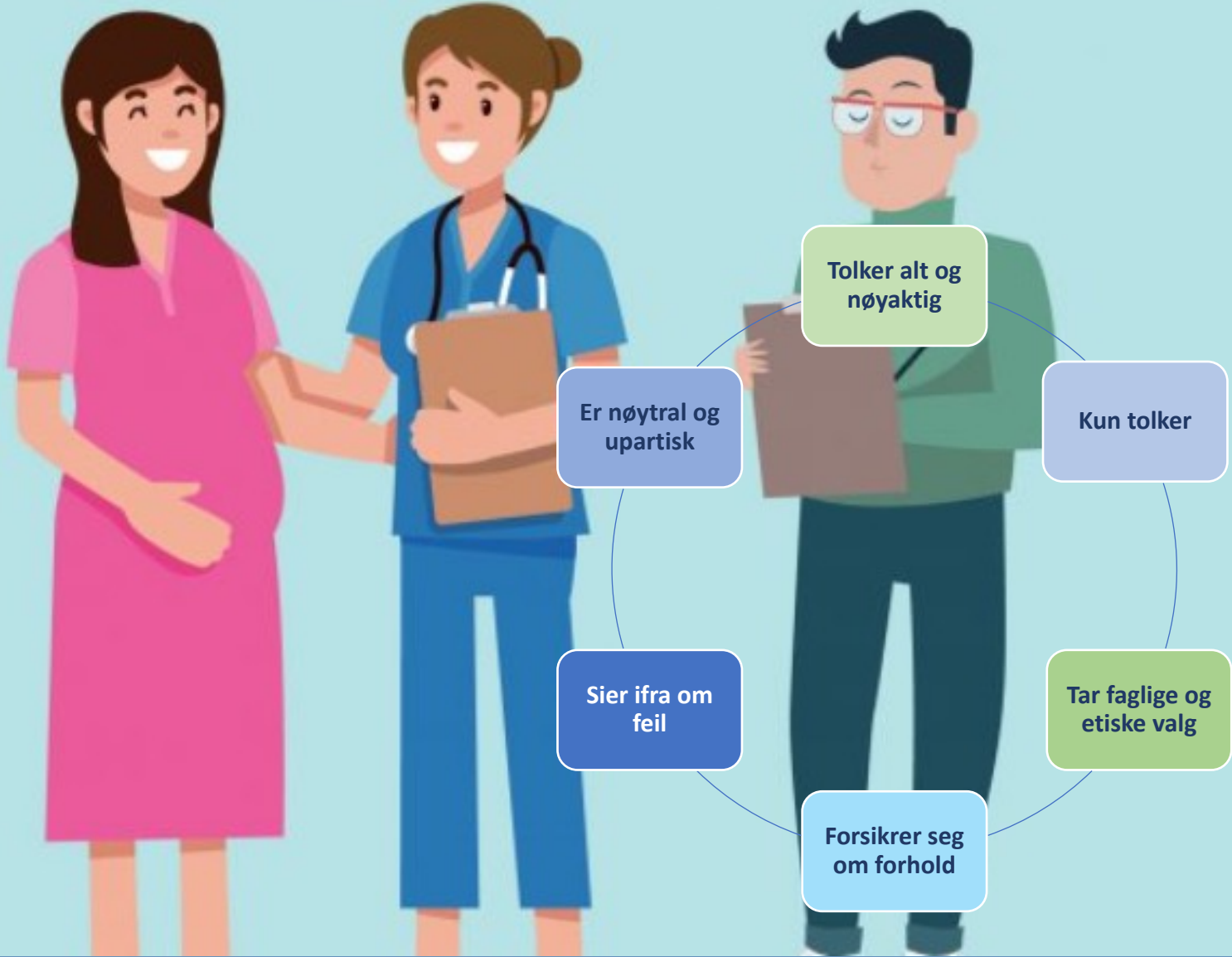
C: Statsautorisasjon

D: Grunnemne (minimum 30 studiepoeng i tolking i offentlig sektor)

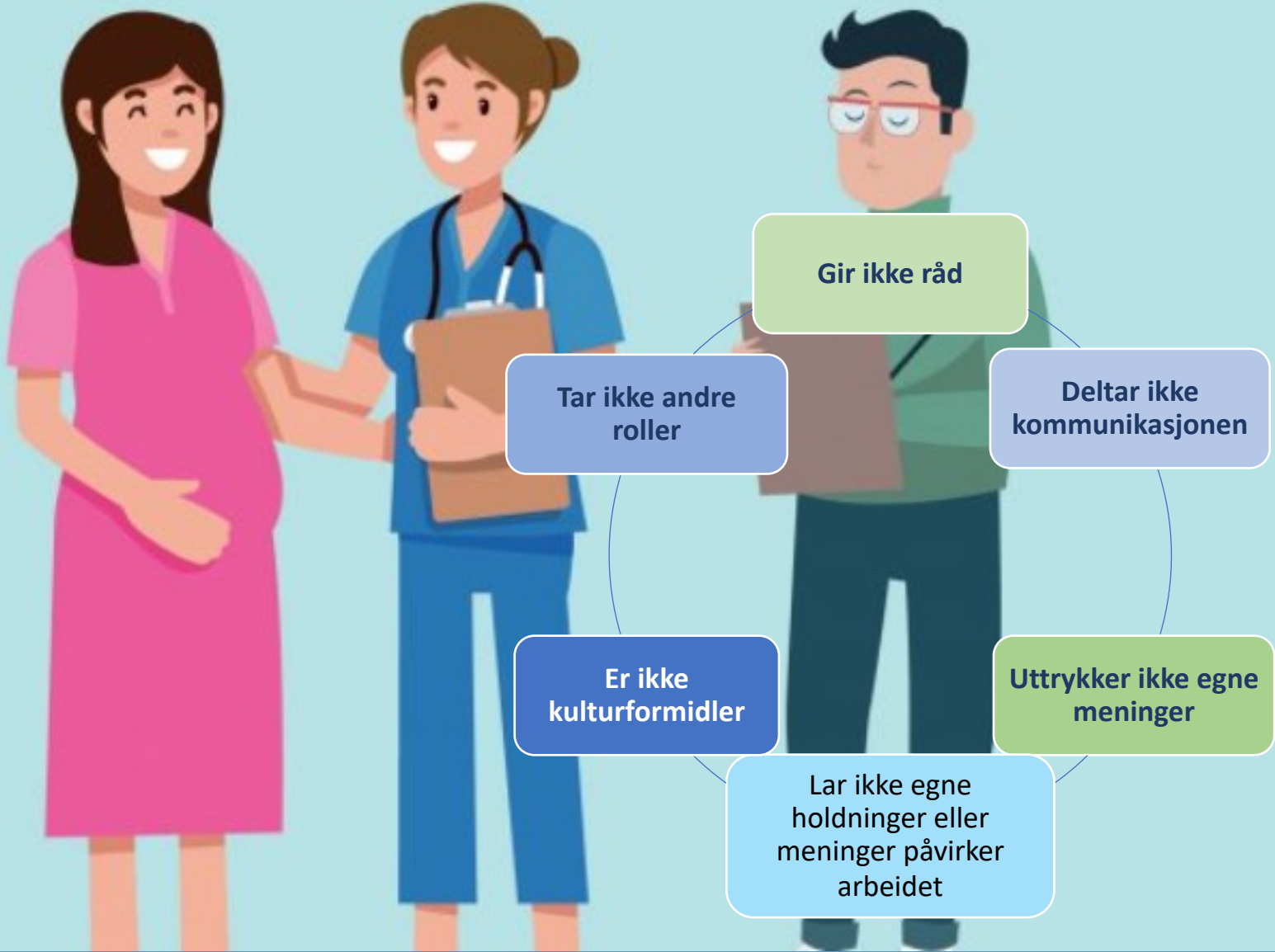
E: Bestått tospråktest/ er statsautorisert translatør OG har tatt innføringskurs i tolkens ansvarsområde

Kilde: [Nasjonalt tolkeregister \(tolkeregisteret.no\)](https://tolkeregisteret.no)

Hva gjør tolken?



Hva gjør tolken ikke?



Hvorfor bruke
kvalifisert tolk?



Kan pårørende tolke?

Hva sier loven?

Forbud mot bruk av barn som tolk (tolkeloven §4)
Krav om å bruke **kvalifisert** tolk (tolkeloven §7)
Tolken skal være habil (tolkeloven §6)

Konsekvenser

Mangel på kontroll over informasjon:
Informasjon kan utebli
Informasjon kan endres
Belastning for vedkommende

Kan jeg tvinge pasienten?

Hvem tvinger hvem?
Lovbrudd
Hvem tar ansvar for feil?
Tolkebehov: pasient eller behandler?



Kan pårørende tolke?

Eksempler

Kreftpasient
Nyfødt på intensiv
Voldsoffer

Forstå pasienten

Årsak på mangel på tillit
Kultur?
Erfaringer?

Løsning?

Samarbeide for å etablere tillit
Tolken er profesjonell
Tolken er habil
Tolken har haushetsplikt
Være tydelig: jeg trenger tolk



Kan pårørende tolke?

Er pårørende kvalifisert tolk?

Nei

Ja

Pårørende kan ikke tolke

Ja, hvis nødvendig / forsvarlig

§ 7. Krav om å bruke kvalifisert tolk

Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter [§ 6](#) første ledd andre punktum, **skal det brukes kvalifisert tolk.** [...]

Kravet om å bruke kvalifisert tolk i første ledd kan fravikes når det **ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig**, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

§ 16. Habilitet

En tolk **skal ikke påta seg oppdrag hvis tolken er inhabil.** Tolken er inhabil når det foreligger forhold som nevnt i [forvaltningsloven § 6](#) første eller andre ledd. [...] **En inhabil tolk kan likevel ta et oppdrag når det offentlige organet vurderer at det er nødvendig i nødssituasjoner, eller at det ut fra omstendighetene må anses forsvarlig.**

Kan jeg be kollegaer og nærkontakter som snakker ukrainsk eller russisk om å tolke?

Flerspråklige tjenesteytere **kan bruke sine språkkunnskaper på ukrainsk eller russisk til å utføre egne arbeidsoppgaver** og den stillingen de er ansatt i, f.eks. som lærere, flyktningkonsulenter og saksbehandlere. Om en medarbeider som er ansatt i en kommune er satt til å gjøre visse oppgaver, får de derimot en **uklar rolle** hvis de også blir bedt om å tolke.

Å benytte nærkontakter og andre personer til å tolke, kan bidra til at **sensitive opplysninger kommer på avveie**. Tolking krever både et nøytralt ståsted og fagkunnskap. **Familiemedlemmer, medfølgende eller andre bekjente bør hverken være tolk eller språkhjelper.**

Ved å benytte ufaglærte som tolk, risikerer man at viktig informasjon ikke når frem, og det kan føre til feilaktige eller upresise opplysninger og få uheldige konsekvenser.

Hvilke situasjoner kan oppstå om man bruker pårørende som tolk?

- Video: [Konsultasjonen – YouTube \(IMDI\)](#)



Når er det behov for tolk?

- Behovet for tolk **går begge veier** (pasient/pårørende og behandler)
- Selv om pasient/pårørende behersker vanlig dagligtale, er det ikke sikkert vedkommende klarer å forstå «offentlig» språk
- Pårørende kan ha rett til tolk selv om hen snakker norsk til daglig
 - Dette gjelder spesielt ved alvorlige og kroniske sykdommer, og ved samtaler om psykiske lidelser
 - Ved sykdommer og traumatiske hendelser kan man ofte glemme andrespråket og det kan derfor oppstå en risiko for å ikke få med seg viktige beskjeder
- Fagpersoner kan ha behov for tolk for å utføre arbeidet sitt tilfredsstillende og være sikker på at pasient forstår fagspråket
- **Det offentlige har ansvar for å utføre sine tjenester profesjonelt**
- Pårørende kan engelsk – hva da?
- En av pårørende kan norsk
- **Forstå og vurdere det usagte?**



En vellykket tolket samtale



Behov for faglig og mental forberedelse – forsamtale?

Før samtalen:

Situasjonsbeskrivelse: hvem, hva, hvordan, hvorfor?

Tydlig informasjon om deres behov, mål med samtalen osv.

Gi tolken nødvendig informasjon i god tid før samtalen

Faglig informasjon Tema

- Aktuell terminologi

- Annen relevant informasjon (type av møte, antall deltakere/hvilke roller, spesielle forhold,

- Gi tilgang til presentasjoner, spørreskjemaer eller ferdig utformet pasientinformasjon

- Hvor mange vil være tilstede under konsultasjonen?

- Praktisk informasjon: hvor skal konsultasjonen være (sykehus, bygg, etasje osv.)?

Ved fjerntolking, **sjekk at det tekniske fungerer** før samtalen

Under tolket samtale

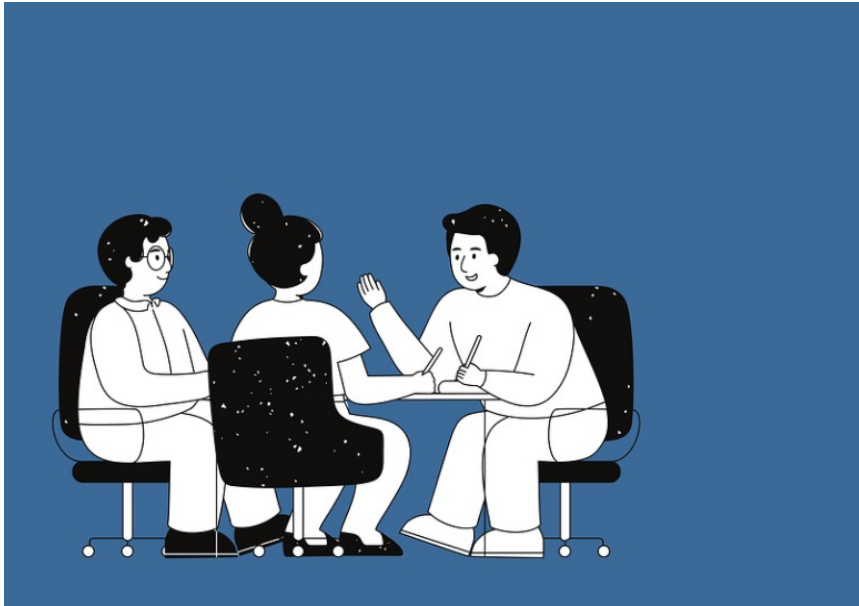


- Sitt i trekant
- Etablere tillit
- Presentasjon av tolkens rolle
- Snakk i «du»-form
- Snakk i korte setninger, enkle begreper, forklar
- La tolken komme til orde - Tolken kan be om gjentakelse og stille spørsmål
- Henvend deg til pårørende/pasienten

Ikke la tolken alene med pasienten

Etter samtalen

- Ettersamtale-debrief?
- Tilbakemelding?



Informasjon til tolk

Oppfølging kreft

Legekonsultasjon

- *Malignt Melanom kreft.*
- *Kontroll med svar på CT og blodprøver + videre behandling.*
- *Tilstede for konsultasjonen: Overlege, sykepleier, pasienten og tolk.*

Andre spesielle hensyn?

Taushetsplikt er ikke til hinder, jf. helsepersonelloven §25: *Opplysninger til samarbeidende personell*

Med mindre pasienten motsetter seg det, kan taushetsbelagte opplysninger gis til samarbeidende personell når dette er nødvendig for å kunne gi forsvarlig helsehjelp. Taushetsplikt etter [§ 21](#) er heller ikke til hinder for at personell som bistår med elektronisk bearbeiding av opplysningene, eller som bistår med service og vedlikehold av utstyr, får tilgang til opplysninger når slik bistand er nødvendig for å oppfylle lovbestemte krav til dokumentasjon.

Kanaler for bruk av tolk

Fremmøtetolking

- Tolken møter opp personlig
- Tilgang til alt som skjer i rommet
- Tilgang til nyansene og det usagte
- Best i psykiatri



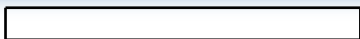
Skjermtolking

- Kontakt i form av lyd og bilde
- Betinget tilgang til situasjonen
- Tilgang til det visuelle
- Best når det ikke er mulig med fremmøte



Telefontolking

- Begrenset tilgang til situasjonen
- Det visuelle faller bort
- Anbefales for kortere samtaler, beskjeder, akutte situasjoner, resept osv.
- Viktig å snakke i korte sekvenser og tydelig
- Viktig med egnet utstyr
- Viktig å forklare hvem i rommet som snakker
- Belastning for tolken



Når tolken møter opp

Hvor bestiller du fra? Be om kvalifisert tolk

- ID sjekk (tolkens ID kort / Nasjonalt tolkeregister)





TOLK

DANAE LUCIA FERRI

Tolk-ID: **5782**

Gresk (A), Engelsk (A), Spansk (A)

Kortnr. 100643

GYLDIG 12.09.2023 15:07

Tolkesentralen bruker kvalifiserte tolker: sjekk kort
Ikke alle leverandører gjør det:
Bestill **kvalifisert** tolk - **Sjekk** tolkens kvalifikasjoner
Gi oss tilbakemelding!

[Nasjonalt tolkeregister \(tolkeregisteret.no\)](https://tolkeregisteret.no)

Følg oss gjerne


 Tolkesentralen

 Tolkesentralen_ous

Henvendelser: post@tolk-ous.no



Foto pixabay



Tusen takk for
oppmerksomheten

Tolkesentralen

daferr@ous-hf.no