

Nasjonalt kvalitetsindikatorsystem: Kvalitetsindikatordefinisjon

Tilgang til tolketjeneste på legevakt	
1. Definisjon	Andel legevakter som har tilgang til døgnkontinuerlig tolketjeneste på andre språk enn norsk.
2. Sektor	Primærhelsetjeneste
3. Fagområde	Kommunale helse- og omsorgstjenester
4. Type	Struktur
5. Dimensjon av kvalitet	Trygge og sikre
6. Måleområde	Følger anbefalinger
Godkjenning	
7. Dato publisert første gang	23.06.2022
8. Revisjonshistorikk	1.0 - juni 2022: Etablert som nasjonal kvalitetsindikator.
Faglig begrunnelse/målsetting	
9. Begrunnelse for valg	<p>Helsepersonell på legevakten bør ha tilgang til døgnkontinuerlig kvalifisert tolketjeneste på de mest brukte språkene. Legevakten bør ha rutiner og prosedyrer for bruk av kvalifisert tolk.</p> <p>Kommunen skal sørge for at det gis slik informasjon som pasient og bruker har rett til å motta etter pasient- og brukerrettighetsloven¹ § 3-2, jf. helse og omsorgstjenesteloven² § 4-2 a.</p> <p>Ved språkbarrierer har helse- og omsorgspersonell plikt til å vurdere behovet for, og eventuelt skaffe tolk med nødvendige kvalifikasjoner. Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring, kultur- og språkbakgrunn. Dette medfører at legevakten må benytte tolk, for eksempel til minoritetsspråklige, døve, hørselshemmede og døvblinde, jf. pasient- og brukerrettighetsloven¹ § 3-5.</p> <p>Barn skal ikke brukes i stedet for kvalifisert tolk. Andre familiemedlemmer (enn barn) skal som hovedregel ikke brukes som tolk, jf. forvaltningsloven³ § 11 e. 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.</p>
10. Målsetting	Målet er at helsepersonell på legevakten har døgnkontinuerlig tilgang til kvalifisert tolketjeneste når de opplever språkbarrierer i kommunikasjon med pasienter/brukere på legevakten.
11. Begrepsavklaringer	<p>Tilgang til: Om kommunen, legevakten eller legevaktene som inngår i den interkommunale legevakten har tilgang til en leverandør/flere leverandører om døgnkontinuerlig tolketjenester.</p> <p>Døgnkontinuerlig: Tjenesten tilbys 24/7, innen få timer, og kan ikke vente til neste dag.</p> <p>Tolketjeneste kan tilbys via telefon eller skjerm.</p>
Beregning av indikator	
12. Hovedmåltall	<p>Måltall 1: På aggregert nivå (fylke/nasjonalt): Andel legevakter som har tilgang til døgnkontinuerlig tolketjeneste på andre språk enn norsk.</p> <p>Teller: Se måltall 2. Nevner: Se måltall 3.</p>
13. Andre måltall	<p>Måltall 2: På aggregert nivå: (fylke/nasjonalt) Antall legevakter som har tilgang til døgnkontinuerlig tolketjeneste på andre språk enn norsk.</p> <p>Måltall 3: Totalt antall legevakter som har besvart.</p> <p>Måltall 4: På legevaktsnivå: Om legevakten har tilgang til døgnkontinuerlig tolketjeneste på andre språk enn norsk. Svaralternativer: Ja/nei.</p>
14. Klassifikasjoner og kodeverk	
15. Presiseringer rundt utvalg	Tolketjeneste for døve, hørselshemmede og døvblinde er ikke inkludert i beregningen av denne indikatoren, da tolketjenester for disse gruppene er tilgjengelige for alle legevaktene via NAV.
16. Teknisk beregning og bearbeiding av datagrunnlag	Legevakter som ikke besvarer kartleggingen vil ikke inkluderes i beregningene på aggregert nivå, det vil si at de ikke vil inngå som nevner.
17. Nivå for publisering	Nasjonalt, fylke, kommune og legevakt.
Datainnsamling/datakilde	

18. Datakilde(r)	<p>Spørreundersøkelse gjennomført av Nasjonalt kompetansesenter for legevaktmedisin (NKLM)⁴ til legevaktsledere ved legevaktene.</p> <p>Spørsmål som stilles: <i>"Har legevakten tilgang til døgnkontinuerlig tolketjeneste på andre språk enn norsk?"</i></p> <p>Forklarende tekst til spørsmålet: <i>Døgnkontinuerlig: Tjenesten tilbys 24/7, innen få timer, og kan ikke vente til neste dag. Tolketjeneste kan tilbys via telefon eller skjerm."</i></p> <p>Svaralternativ: Ja/Nei</p>
19. Publiseringsfrekvens	Følger frekvensen til legevaktregisterundersøkelsen.
20. Lovhjemmel	Pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2, jf. helse og omsorgstjenesteloven ² § 4-2 a.
Tolkning av tallene	
21. Sammenlignbarhet over tid og sted	Legevaktene kan se på egen utvikling over tid og sammenlikne seg med andre legevakter.
22. Feilkilder og usikkerhet	
23. Særskilt informasjon for tolkning av denne indikatoren	
Publisering	
24. Publiseringsarenaer	Nasjonale kvalitetsindikatorer (NKI) - Helsedirektoratet
Referanser	
25. Referanser	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lov om pasient- og brukerrettigheter: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63 2. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse- og omsorgstjenesteloven): https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2011-06-24-30 3. Forvaltningsloven: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10