

Landets kommuner

Deres ref.:

Vår ref.:

20/44493-1

Saksbehandler:

Gro Saltnes Lopez

Dato:

07.12.2020

Likeverdig tilgang til helsehjelp og bruk av tolketjenester i helse- og omsorgstjenestene under koronapandemien

HelseDirektoratet, Folkehelseinstituttet og Integrerings- og mangfoldsdirektoratet er kjent med at det har vært en betydelig nedgang i bruken av tolketjenester i helsetjenestene, spesielt i starten av koronapandemien. Vi vet også at økt bruk av telefontolkning, e-konsultasjoner og videokonsultasjoner har medført en del tekniske utfordringer og behov for opplæring av helsepersonell i tolkebruk, tilpasset den nye situasjonen. Vi ser derfor at det er behov for gode rutiner for opplæring, bestilling og bruk av kvalifiserte tolker, spesielt under koronapandemien. I smitteoppsporing er bruk av tolk en nødvendighet ved språkbarrierer. Se kapittel [Kommunikasjon med minoritets- og innvandrer miljøer, og andre grupper som kan være vanskelig å nå](#) i FHI sin koronaveileder.

Vi tillater oss å minne om regelverk og HelseDirektoratets veileder om bruk av tolk, og oppfordrer ledere for kommunale helse- og omsorgstjenester og helseforetakene til å ha et særskilt fokus på riktig bruk av tolketjenester. Dette for at flere skal forstå og bli forstått i den spesielt utfordrende tiden vi er inne i. Hele befolkningen har rett til god tilgang til helseinformasjon og likeverdig tilgang til helsehjelp, også de som har begrensede norskkunnskaper. Helse- og omsorgspersonell har ansvar for å sikre god kommunikasjon og vurdere behovet for å bestille og bruke kvalifisert tolk, i møte med pasienter, brukere og pårørende med begrensede norskkunnskaper. Se [HelseDirektoratets veileder om kommunikasjon via tolk](#).

Bruk av tolk er blant annet hjemlet i Lov om pasient- og brukerrettighetsloven § 3-5, som sier at "informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjon skal gis på en hensynsfull måte." Se kronikk om det her: [Ingen er trygge før alle er trygge](#)

Man bør ikke benytte pårørende som tolk og barn skal ikke brukes som tolk, jf. [forbud mot bruk av barn som tolk](#)

Dersom det er tvil om pasienten kan kommunisere på en tilfredsstillende måte på norsk, skal det bestilles kvalifisert tolk. Helsepersonell har ansvar for å informere pasient/pårørende om mulighet og plikt til å bruke tolk for forsvarlig helsehjelp. Helsepersonell har også ansvar for å

HelseDirektoratet

Avdeling levekår

Gro Saltnes Lopez

Postboks 220 Skøyen, 0213 OSLO • Besøksadresse: Vitaminveien 4, Oslo • Tlf.: (+47) 47 47 20 20

Org.nr.: 983 544 622 • postmottak@helsedir.no • www.helseDirektoratet.no

forklare hvorfor det kan være nødvendig å bruke tolk selv om pasient/pårørende i utgangspunktet ikke ønsker det.

Kommunene og helseforetakene har ansvar for at det er tilgang til tolketjenester av god kvalitet. Utgifter til tolketjenester utgjør en del av det økonomiske ansvaret for helsetjenester. Tilrettelagt kommunikasjon ved bruk av tolk er nødvendig for å sikre at viktig informasjon om smitteverntiltak og smittesituasjonen når frem til den delen av befolkningen som ikke behersker norsk i tilstrekkelig grad. Dette gjelder det kontinuerlige kommunikasjonsarbeidet i kommunen, og ikke minst i forbindelse med innføring av eventuelle lokale korona-tiltak og hele TISK-kjeden.

Helse- og omsorgstjenestene må sørge for at bruk av kvalifiserte tolketjenester er en integrert del av tjenestene, slik at tjenestemottakerne får tilgang til et likeverdig tilbud, på tross av språkbarrierer. På www.tolkeregisteret.no finner man en oversikt over mer enn 1700 kvalifiserte tolker i Norge, på over 70 språk.

Vennlig hilsen

Bjørn Guldvog e.f.
direktør

Camilla Stoltenberg
direktør FHI

Libe Rieber-Mohn
direktør IMDi

Dokumentet er godkjent elektronisk

Vedlegg: 1

Kopi:

FOLKEHELSEINSTITUTTET;Integrerings- og mangfoldsdirektoratet - IMDI;Landets fylkesmenn

Vedlegg: Huskeliste for ledere og ansatte for riktig tolkebruk

Avtale om og rutiner for bestilling av tolketjenester

Som leder har du ansvar for å se nærmere på aktuell avtale/rutine for tolkebestilling. Hvis det er andre behov under koronapandemien enn det avtalen dekker, kontakt leverandør for evt. ny avtale/rutiner. For eksempel ved behov for raskere tilgang på korte tredjeparts telefonsamtaler til smittesporing i kommunen eller ved testenheter/pre-triage på sykehuset.

Det er nødvendig å finne ut hvilken tolkem metode som er best for aktuelle samtaler og finne ut hvordan det praktisk og teknisk kan gjennomføres, før bestilling av tolk.

<https://www.imdi.no/tolk/forberede-og-gjennomfore-et-tolkeoppdrag>

Bestilling av tolk: <https://www.imdi.no/tolk/bestille-tolk/>

- Be om kvalifisert tolk fra Nasjonalt tolkeregister
- Hvis skjerm/video: legg inn lenke til det digitale møterommet, eller skriv at det sendes til tolken rett før samtalen
- Sett opp direktenummer til ansatt som skal gjennomføre tolkesamtalen
- Husk at samtale med tolk tar ca. dobbelt så lang tid som en samtale uten tolk
- Gi mest mulig informasjon på forhånd om hva samtalen handler om/aktuell terminologi, slik at tolken kan forberede seg
- Informer om særlige forhold som tolken bør vite om, eks. om det er barn, utagerende pasient, smittefare e.l.

Ved gjennomføring av samtalen har tolkebruker ansvar for å snakke et klart og tydelig språk med korte setninger.

Spesielt ved telefontolking og skjerm/videokonferanse:

- Telefon: Sett opp flerpartssamtale med tolken og pasienten fra din telefon, eller ring tolken fra ditt arbeidssted hvis pasient/bruker er sammen med deg. Fortell tolken hvor mange som er tilstede i rommet og på telefon, og hvilken rolle de ulike har
- Skjerm/videokonferanse: send lenke til videokonferanse til både pasient/bruker og tolk. Sjekk at det tekniske fungerer før samtalen starter.

<https://www.imdi.no/globalassets/dokumenter/tolk/flyertips-til-samtaler-med-tolktelefon-og-skjermtolking.pdf>

Les mer om god tolkebruk her:

<https://www.imdi.no/tolk/nedlastbart-informasjonsmaterieell/>

og [God kommunikasjon via tolk - Helsedirektoratet](#)

Mer informasjon om bruk av tolk i offentlig sektor finner du på IMDIs hjemmesider på www.imdi.no/tolk