

Når klokken tikker og språket svikter

Samling i Akuttnettverket
25. april. 2023

Ashley Lunde, rådgiver, koordinator for
tolketjenesten

Hege Linnestad, seniorrådgiver, fagansvarlig,
mangfold, likeverd og migrasjonshelse

Samhandlings- og helsefremmingsavdelingen, Ahus



«Hvordan skaper vi tillitt til tolketjenesten for pasienter som er skeptisk til å bruke tolk?»

Kontorfaglig ansatte, Ahus

«Jeg har ikke noen som kan bestille tolk for meg midt på natta. I en akutt situasjon, hvem kan jeg ringe til?»

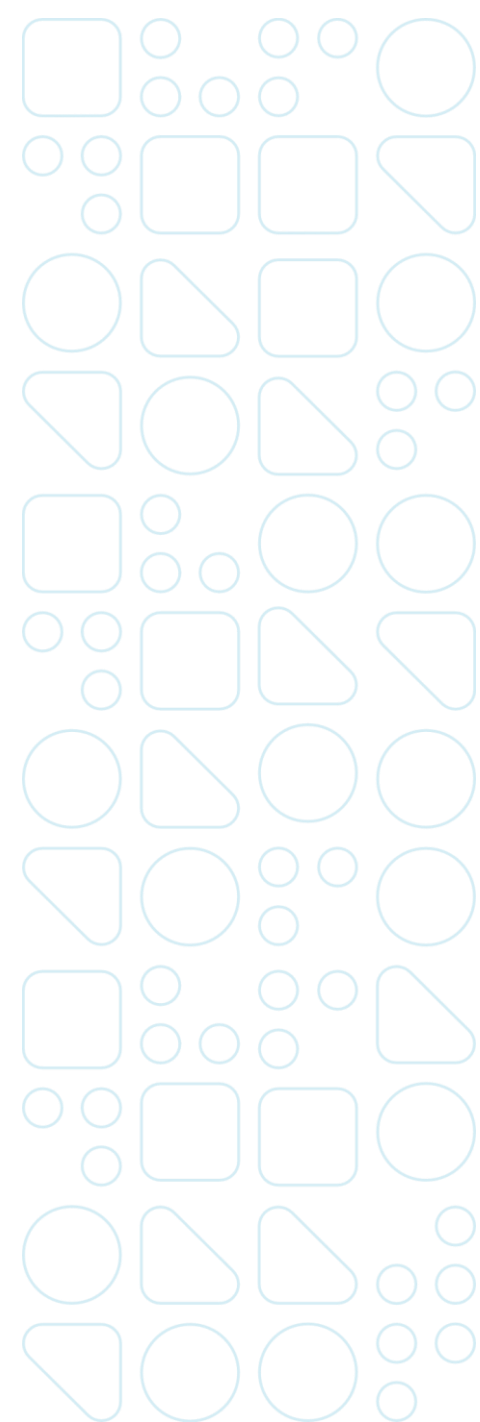
LIS-lege, Ahus

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

Ikrafttredelse 01.01.2022

Tolkeloven § 6: Ansvar for å bruke tolk

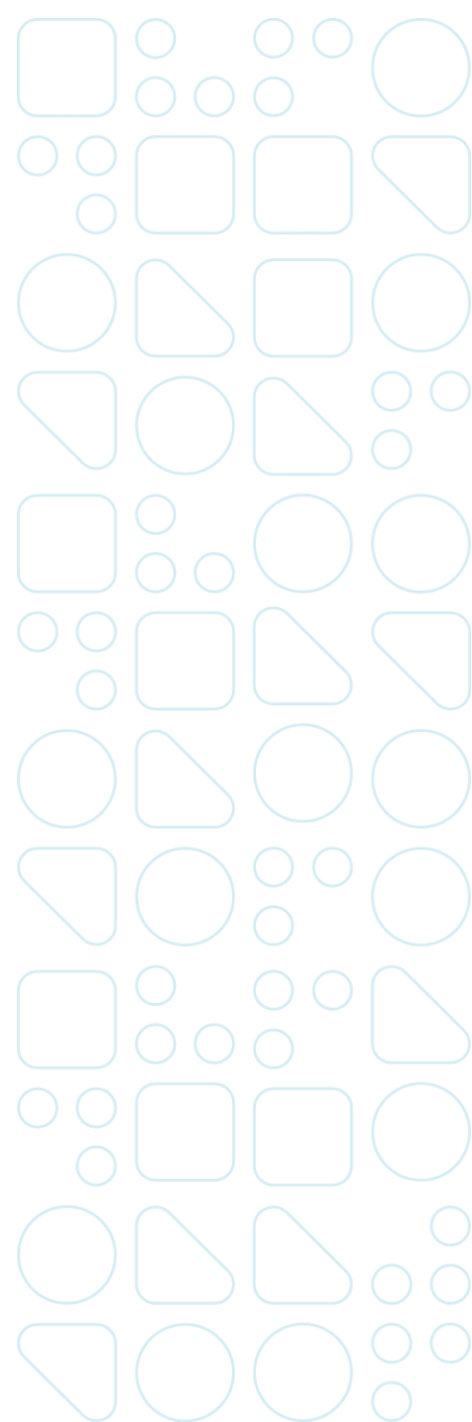
- Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, **skal offentlige organer bruke tolk** når det er nødvendig for å **ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste**. I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter.
- Når et offentlig organ ellers er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med organet på norsk, **bør organet vurdere å bruke tolk**.



Tolkeloven § 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.

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

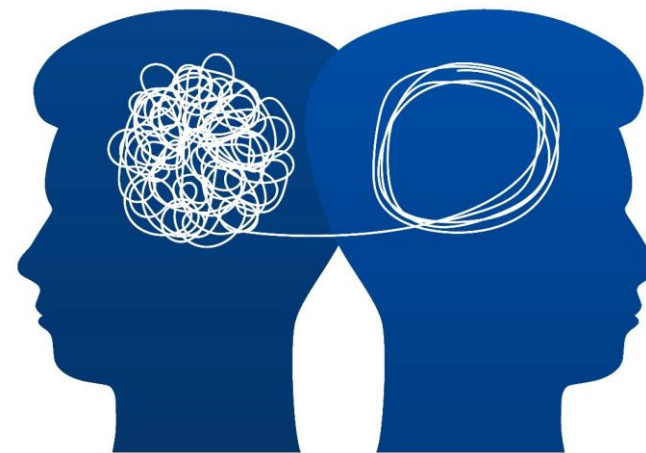


Når språket svikter...

Når er det behov for tolk?

Husk:

- Behov for tolk går begge veier
- Hverdagsnorsk vs. medisinsk språk
- Språket kan lettere svikte i en høystressende situasjon (hjertespråket)
- Sykdommer eller traumatiske hendelser – glemme nyere lærte språk
- Behov for tolk kan endre seg over tid



Hvordan kan vi bygge tillit i tolkende samtaler?



- Bruk kvalifiserte tolker!
- Ta tid til å presentere tolken, kvalifikasjoner, rolle, taushetsplikt
- Benytte en eller noen få tolker over tid
- Bestill riktig dialekt
- Avtale førsamtalen med tolken der det er mulig
- Bruk et tydelig og enkelt språk
- Gjenta budskapet på en litt annen måte ved misforståelser
- Orienter pasienten hvis du snakker til tolken
- Gi gjerne skriftlig informasjon om tolketjenesten på et språk pasienten forstår

Tolk for deg som er pasient i helsetjenesten – Rett til informasjon på ditt språk (2023)

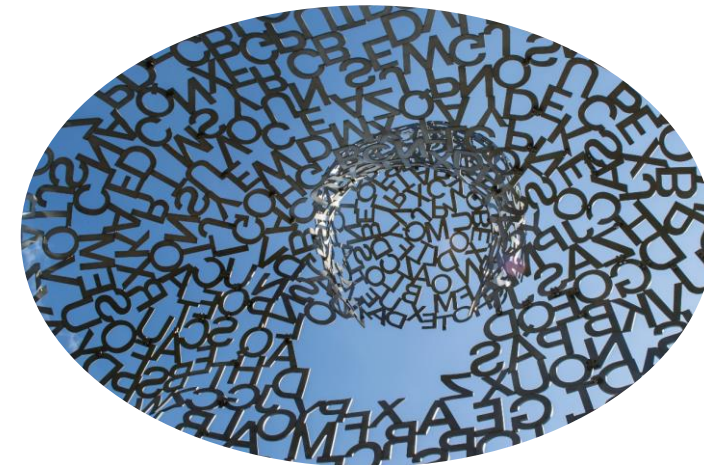
(Brosjyre oversatt til 24 ulike språk)

- Retten til å få tilrettelagt informasjon via tolk
- Bruk av kvalifiserte tolker
- Hvordan man kan få mest mulig ut av en tolket samtale
- Tolkens oppgaver
- Taushetsplikt, habilitet
- Muligheten for å klage når tolk ikke er brukt eller når kvalifikasjonene ikke har vært gode nok



[Tolk for deg som er pasient i
helsetjenesten – Rett til informasjon
på ditt språk - HelseDirektoratet](#)

Hvilken form for tolking?



Mange behandlere foretrekker oppmøtetolk.

- Noen språklige uttrykk kan være vanskelig å oppfatte og gjengi presist nok ved telefon/skjermtolking.

Noen eksempler:

- Lavt og tidvis usammenhengende tale
- Usammenhengende tale hvor man er sårbare for avbrytelser, samt dersom man blir bedt om å gjenta vil man vanligvis ikke gjenta det samme
- Språklige uttrykk som kan være krevende å forstå og blir forstått

En tolket samtale via telefon

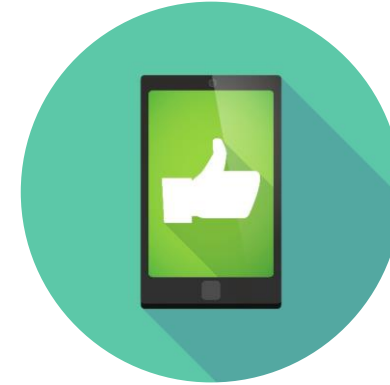
I noen situasjoner vil det være nødvendig å benytte tolking på telefon.

Her er det viktig å:

- Bruke god tid på å bygge tillitt
- Gi tolken god informasjon på forhånd, hvis mulig

Vær påpasselig på:

- Tolken har kun tilgang til lyd
- Mangel på visuell kontakt, ingen tilgang til informasjon som det ikke settes ord på (non-verbale)
- Turtaking blir vanskeligere





En tolket samtale via telefon

Før samtalen

- Sørg for å ha godt teknisk utstyr
- Sjekk at høyttaler og mikrofon fungerer
- Sitt på et skjermet sted

Under samtalen

- Gi rom for presentasjon/tolkens rolle
- Husk å sett ord på det tolken ikke kan se (f. eks visuell informasjon/materiell, undersøkelse, utstyr, flere personer i rommet)
- Vær oppmerksom på turtaging og signaler fra tolken

Etter samtalen

- Åpne for lengre samtale senere med oppmøtetolk ved innleggelse/oppfølging
- Gi tilbakemelding på kvaliteten på tolkingen



Kilde: e-læringskurs om telefontolking, «Kommunikasjon via tolk i tolketjenesten», Ahus og HIOA

Nasjonal avtale om akutte tolketjenester

Tolknett AS



Akutt tolkebehov: AMK sentraler, fødeavdelinger, ambulanse, akuttmottak, akuttpsykiatri og andre avdelinger på sykehuset med akutt tolkebehov.

Rask tilgang, innen 3 minutter for AMK, og **innen 20 minutter for andre avdelinger**

Kun telefonoppdrag.

Mer informasjon:

[Tolketjenester - akutt - Sykehusinnkjøp HF \(sykehusinnkjop.no\)](https://www.sykehusinnkjop.no)

SYKEHUSINNKJØP

Forside > Nasjonale avtaler > Tolketjenester - akutt

Tolketjenester - akutt

Ny nasjonal avtale gjeldende fra 1. mai 2023 til 30. april 2025, med mulighet for forlengelse i inntil 2 år.

Nasjonal avtale om akutte tolketjenester

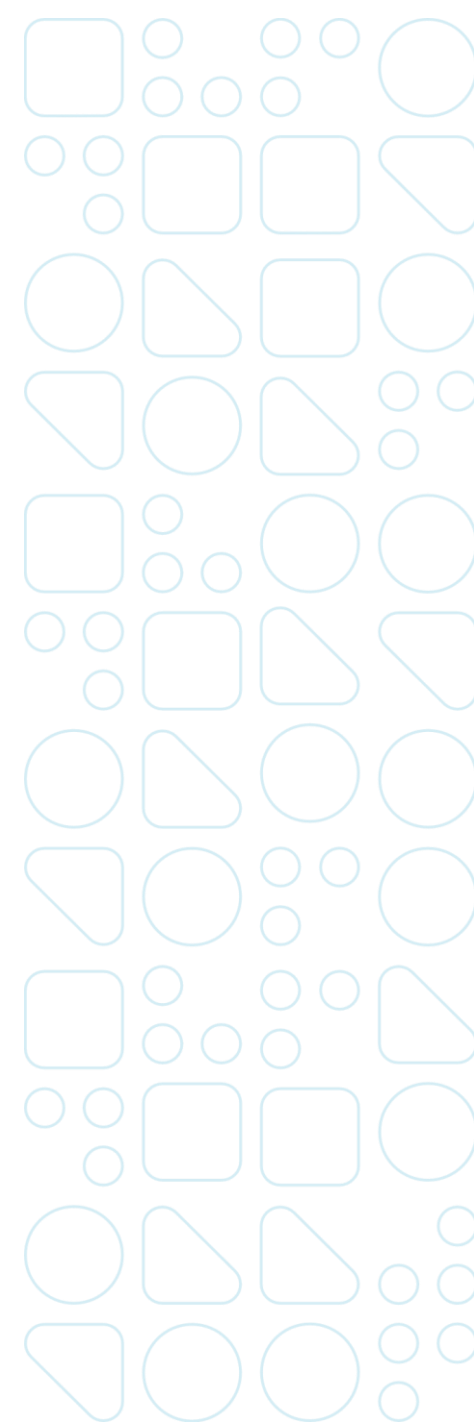
Bestilling via Tolkenett AS



Akutte oppdrag må bestilles pr telefon

1. Ring **22 99 32 99** (døgnbemannet) og **Trykk «1»**
2. Oppgi: **kostnadssted, avdeling, språk/evt. dialekt, tidspunkt og ditt direktenummer**
3. Tolkenett ringer opp igjen på direktenummer og oppgir tolkens telefonnummer

Tolkenett plikter, så langt det er mulig å **tilby kvalifiserte tolker**, dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen.



Akuttvakt tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede pasienter

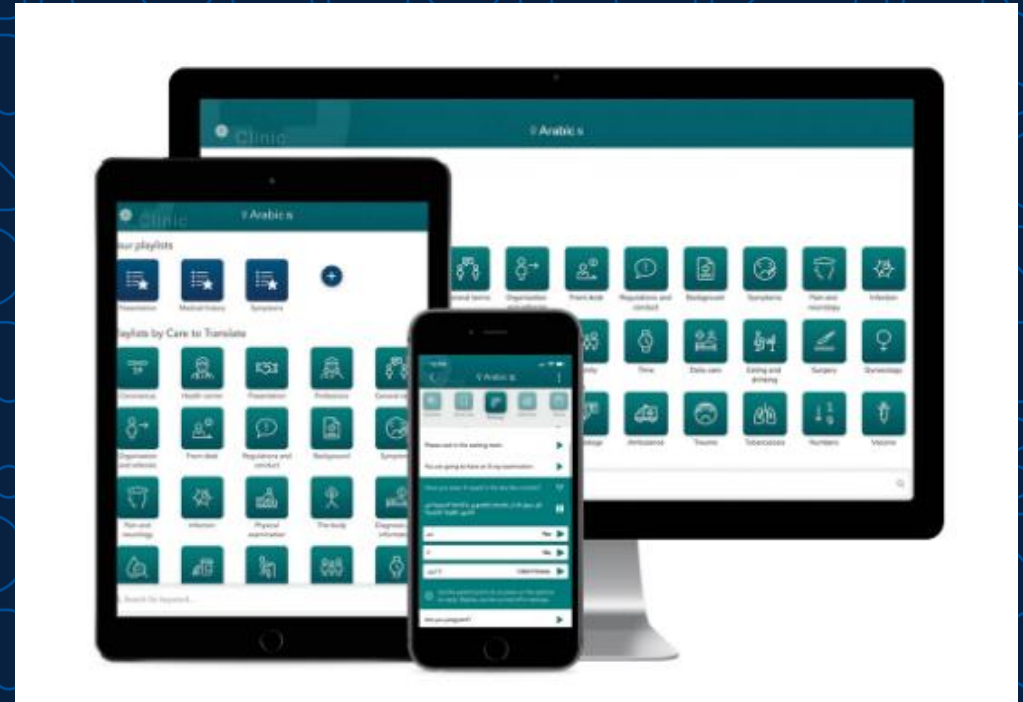
Tolketjenesten v/NAV hjelpemiddelsentral

Ved akutt behov for tolk, ring **99 48 18 10** (døgnbemannet)
Det er mulig å **ringe, sende SMS** eller **ha videosamtale**.

Akuttvakten kan brukes av døve, døvblinde eller hørselshemmede, eller om du skal ha en samtale med en med behov for tegnspråk/skrivetolk/oppmøtetolk.



Digitalt oversettelsesverktøy *Kommunikasjon når tolk ikke er tilgjengelig*



Hva er en tolk

Tolken tolker *alt* som sies av alle parter i samtalen (helsepersonell, pasient, evt andre)

Skal brukes til medisinske og helsefaglige samtaler og når det er nødvendig for å yte forsvarlig hjelp

Toveiskommunikasjon mellom pasienten og helsepersonell.

Hva er digitalt oversettelsesverktøy

Ferdig lagde setninger på ulike språk som helsepersonell kan vise/spille av til pasienten

Kan brukes til korte beskjeder, enkel informasjon og enkle spørsmål

Enveiskommunikasjon fra helsepersonell til pasienten.

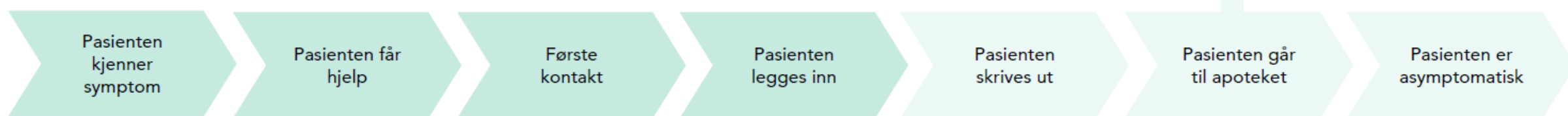


SKAL bruke tolk	KAN bruke digitalt oversettelsesverktøy
Innleggelse	Her og nå- setninger som trygger pasienten: - <i>Det er ikke farlig</i>
Før operasjon	Viktige avklaringer før tolken kommer: - <i>Har du problemer med å puste?</i>
Legevisitter	Gi viktig informasjon: - <i>Jeg skal ta en blodprøve, så jeg må stikke deg i armen</i>
Diagnostisering og utredning	Enkle spørsmål med enkle svar (ja/nei) - <i>Trenger du smertelindring?</i>
Utskrivning	Hverdagssamtaler på sengepost - <i>Har du hatt en god dag så langt?</i>
Polikliniske samtaler	Avklaringer i resepsjonen - <i>Dessverre er personen du skal møte forsinket</i>
Psykiatriske samtaler	Roe ned redde pasienter på nattevakt - <i>Du er på sykehus</i>
Vanskelige beskjeder	Enkle beskjeder under særskilte prosedyrer - <i>Du må stå stille for at røntgenbildet skal bli bra</i>

Pasientreisen



Språkbarrierer leder ofte til komplikasjoner og lavere etterlevelse - som øker gjenbesøk på 60% hos pasienter som ikke snakker majoritetsspråket



Pasienten eller pårørende ringer 113


Pasienten blir hentet med ambulanse

Pasienten kommer til akuten:
- Resepsjon
- Triage
- Hjelpepleier
- Sykepleier
- **Lege**

Pasienten legges inn for behandling eller overvåkning:
- **Innskrivingsamtale**
- Undersøkelse
- Prøvetaking
- Runder
- Forlenget utredning

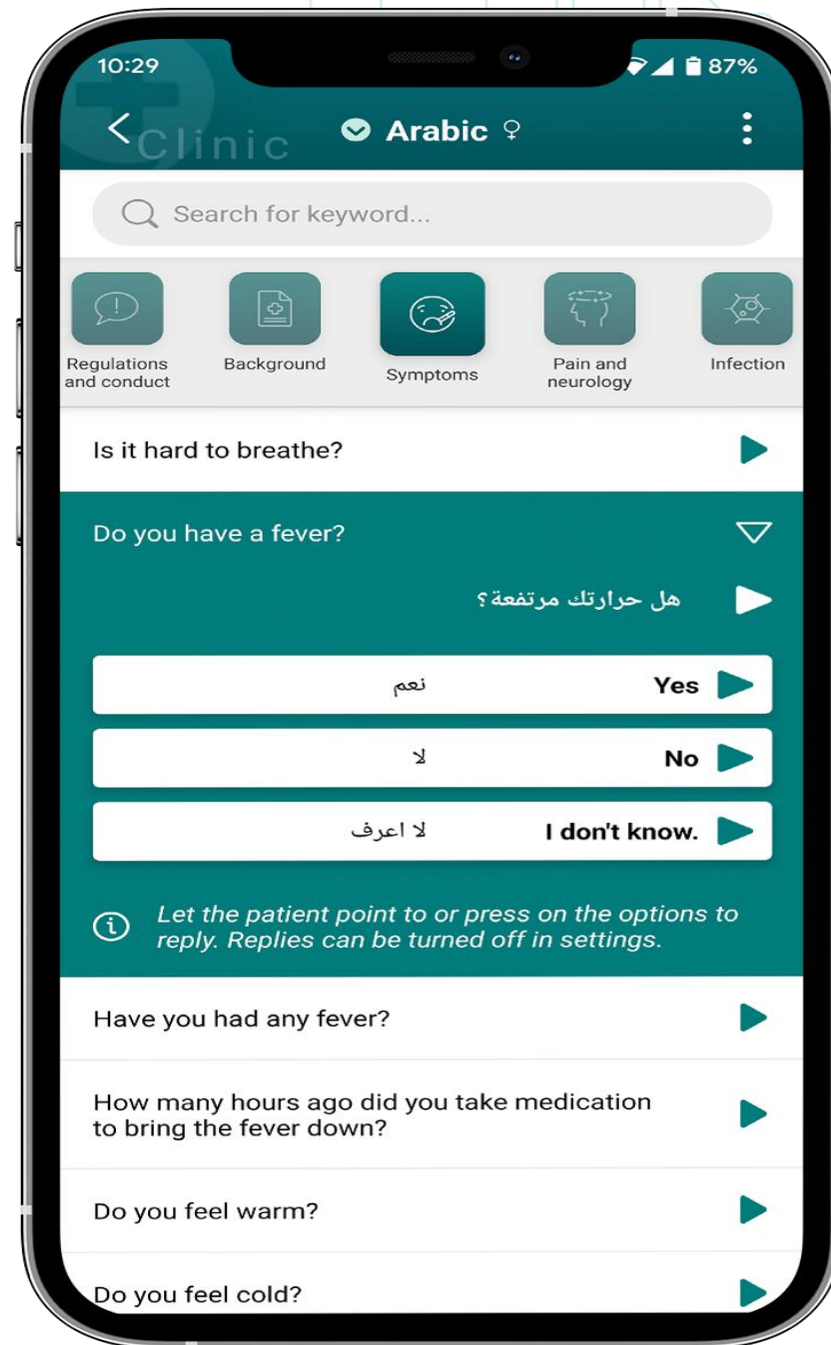
- **Utskrivningsamtale**
- Anbefalinger
- Oppfølging
- Medisinsk informasjon

Pasienten henter ut medisin

 = Tilgang på tolk

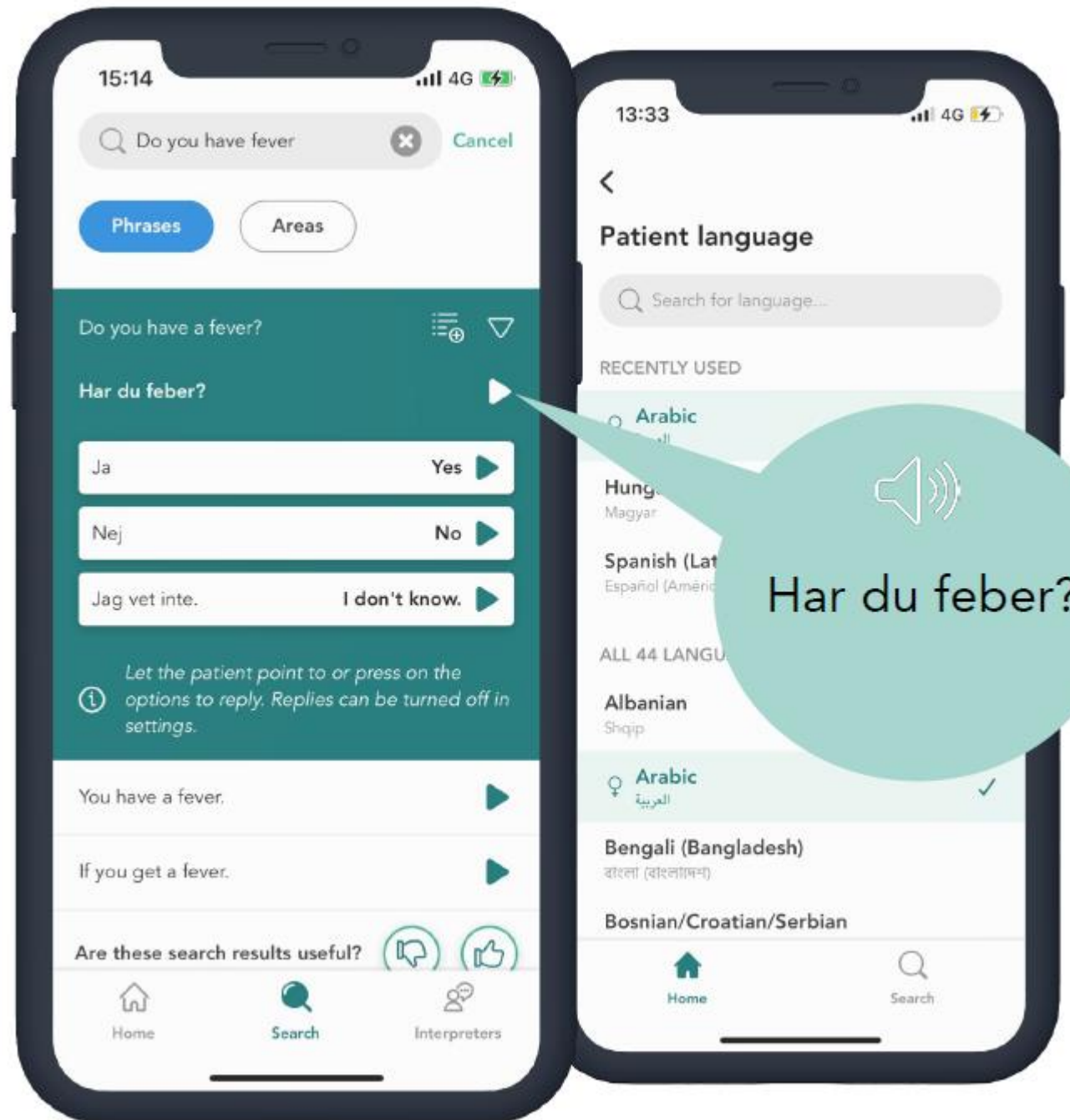
Digital oversettelsesapp

- *Supplement* til tolketjeneste
- Kan brukes på mobil, nettbrett, PC
- Dekker behov i hele helsekjeden
- Både tekst- og lydfiler
- 44 språk / 3000 setninger



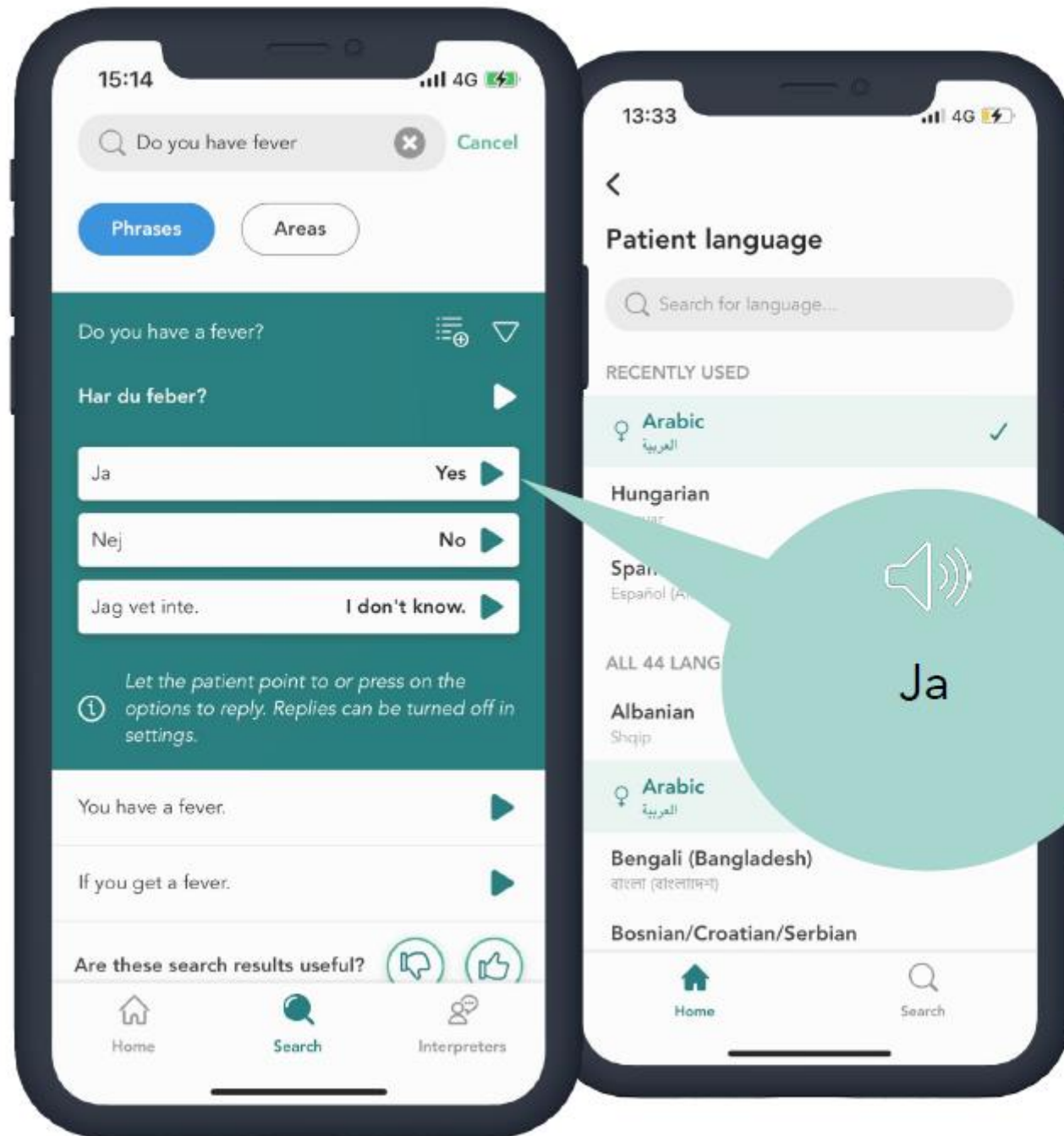
Med appen kan helsepersonell

- Gi informasjon
- Gi instruksjoner
- Stille spørsmål



Pasienten kan svare:

- Svare «ja»/ «nei»
- Gestikulere (kroppsspråk)
- Peke
- Klikke på svar i appen



Spillelister – tilpasses per innlogging/avdeling

Tilpass spillelister etter behov






The image shows a tablet displaying a medical application interface. The background is a blurred screenshot of the app's main screen, which includes a search bar, a navigation menu on the left, and a grid of icons for various medical services. Overlaid on this are three playlist cards, each representing a different medical topic:

- Helsestasjonen 0 - 6 år**: A playlist for a pediatric clinic. It contains 12 items, including phrases like "Vennligst vent på venterommet.", "20 minutter.", "Barnet har det bra.", "Ha barnet på fanget.", "Babyen trenger mer mat.", "Ammet du tidligere barn?", "Vi må måle og veie barnet.", "Jeg skal undersøke barnet.", "Når diet babyen sist?", and "Vi må ta med barnet til en lege."
- Infeksjon**: A playlist for infectious diseases. It contains 9 items, including phrases like "Sykdommen er ikke smittsom.", "Sykdommen er smittsom.", "Du kan være smittefarlig.", "Det er en risiko for at du kan smitte andre.", "Viruset overføres gjennom hoste, nysing og berøring.", "Host og nys inn i albuekraven din.", "Viruset kan også overføres ved berøring som dørhåndtak og lysbrytere.", "Vi må finne ut hvordan du ble smittet og hvordan du kan smitte andre.", "Har noen i nærheten av deg vært syke?", and "Har noen andre rundt deg de samme symptomene?"
- Tuberkulose**: A playlist for tuberculosis. It contains 9 items, including phrases like "Tuberkulose", "Du har latent tuberkulose.", "En person med latent tuberkulose har ikke symptomer på sykdommen og kan ikke smitte noen. Personen har likevel tuberkulosebakterier i kroppen.", "Personer med latent tuberkulose risikerer å bli syke med aktiv tuberkulose i fremtiden.", "Bakteriene ligger i dvale i kroppen din.", "Latent tuberkulose kan behandles.", "Sykdommen kan behandles.", "Sykdommen behandles med antibiotika.", "Behandlingen tar lang tid.", and "Du må ta så mange forskjellige typer tabletter hver dag:"

Helsefaglig, kulturelt og kontekstuet kontrollert

GJENKJENN SPRÅK **NORSK** SVENSK ENGELSK ▾ ↔ SPANSK **ENGELSK** SVENSK ▾








Bruker du stoff? × Do you use fabric? ☆

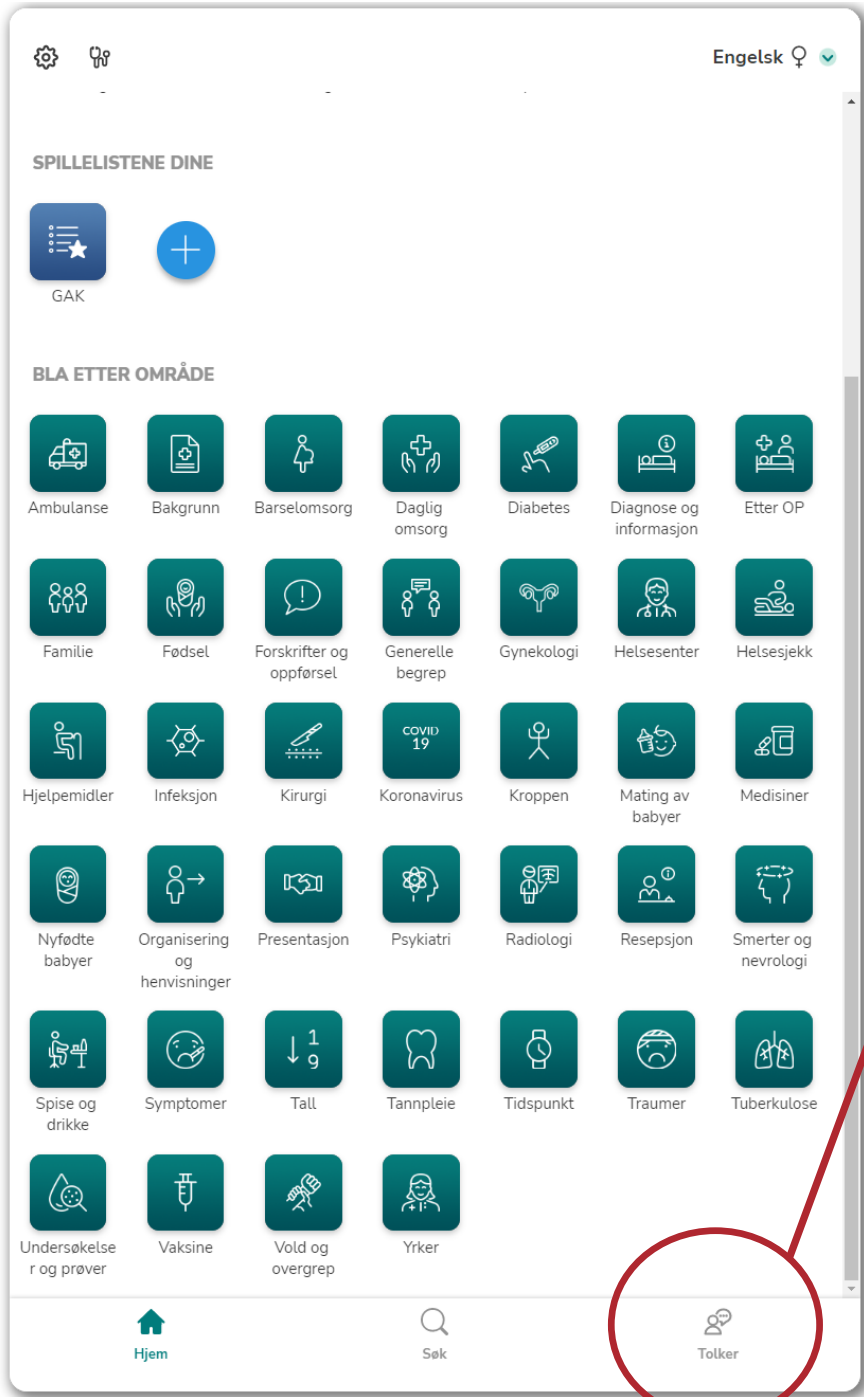
18 / 5 000     

Oversettelse via tale

GJENKJENN SPRÅK SVENSK **NORSK** ENGELSK ▾ ↔ SVENSK NORSK **ENGELSK** ▾

Du har en slange i halsen| × You have a snake in your throat ☆

  25 / 5 000     



Få en avtale med tolk

-  **Planlegge på forhånd**
Få en avtale med en tolk for et planlagt pasientbesøk
-  **Hastesaker**
Få en avtale med en tolk samme dag eller dagen etter
-  **Akutte saker**
Få en avtale med en tolk på kort varsel (30 minutter eller mindre)

Akutte saker

1. Tolkenett

Ring og trykk 1.
Brukes kun i nødsituasjoner (står om minutter). Oppgi "akuttbestilling", språk (dialekt), tidspunkt, ditt navn, ditt direktnummer, avdelings navn og kostnadssted. Tolkenett ringer opp på direktnummer og oppgir tolkens nr.

Nettbestilling

[Åpen](#)

Telefonbestilling

Døgnbemannet

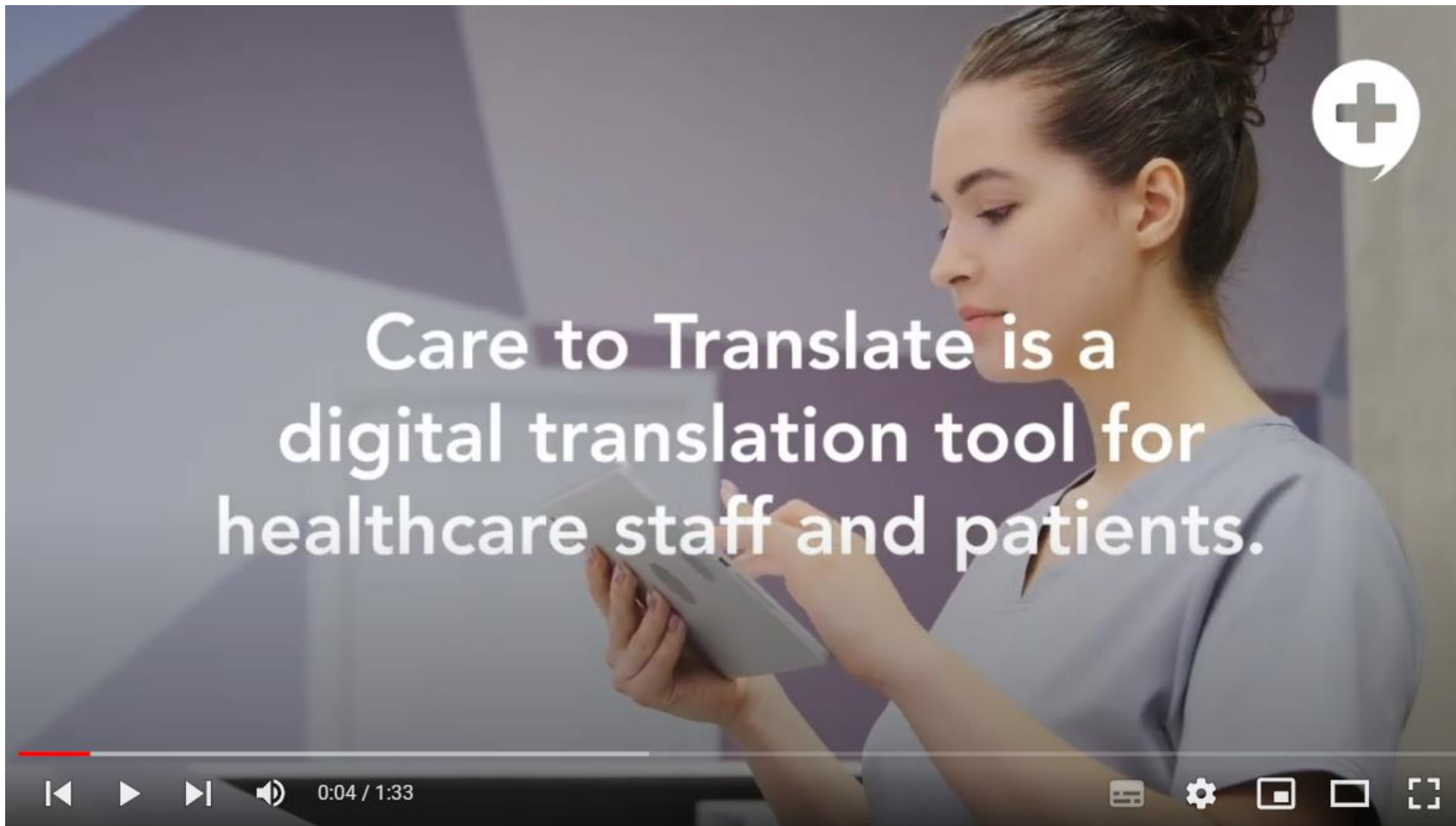
22 99 32 99

«Ja, dette trenger vi!
Alle setninger vi bruker og trenger er
der, og vi får svar på viktige spørsmål».

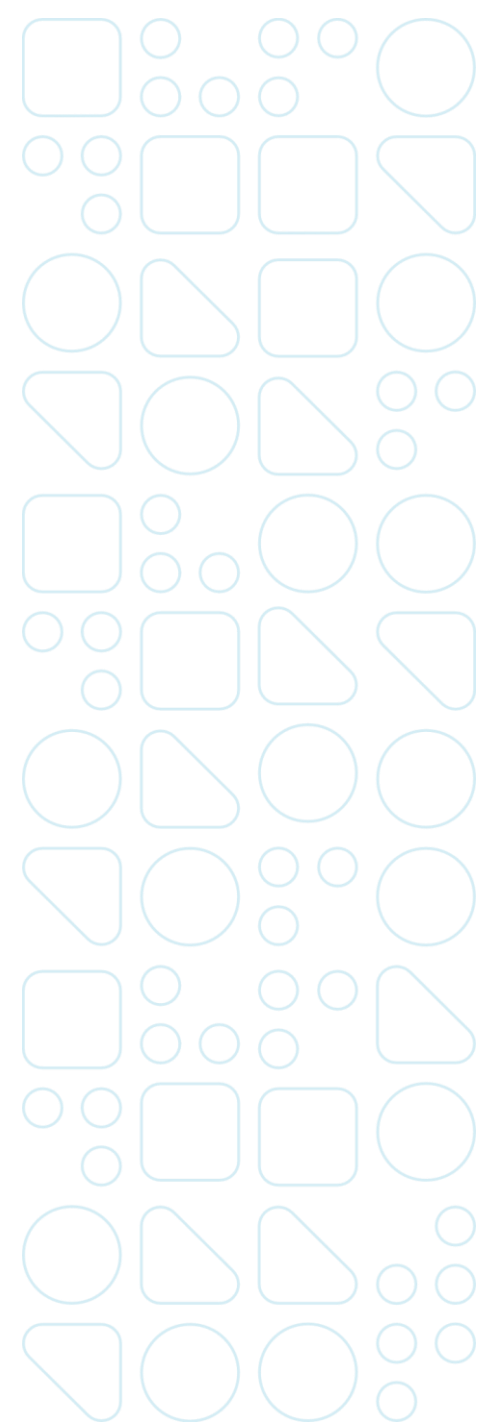
Ansatt Akuttmottak, OUS

«Dette traff meg rett i hjertet – jeg har selv vært den som ikke kunne språket i møte med helsevesenet, det er vondt»

Kreftsykepleier, Ahus



[Onboarding: Generic | Care to Translate – YouTube](#)



Takk for oss!

Ashley Lunde, rådgiver, koordinator,
tolketjenesten

ashley.ellen.lunde@ahus.no

Hege Linnestad, seniorrådgiver
Mangfold, likeverd og migrasjonshelse

Hege.Linnestad@ahus.no

Alle foto med mindre annet er angitt: Colourbox

