

Kategori: Pasientbehandling/Pasientrettigheter	Gyldig fra/til: 13.03.2024/13.03.2025
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Pasientbehandling	Versjon: 9.02
Godkjenner: Velsvik, Britt	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Laksuktom, Panita	Dok.id: D30875

Innhold

1. Formål	1
2. Helsepersonell retningslinjen gjelder for	2
3. Ansvar for at retningslinjen gjøres kjent og følges	2
4. Når skal det brukes tolke- og oversettelsestjenester	2
5. Hvem kan brukes som tolk og oversetter	3
5.1 Hvem skal brukes:	3
5.2 skal ikke benyttes:	3
6. Typer tolke- og oversettelsestjenester	4
7. Bestilling av tolke- og oversettelsestjenester	4
<i>Akutte tolkebehov: Telefontolking</i>	4
<i>Planlagte og haste tolkeoppdrag for fremmøtetolking og fjerntolking (skjerm og telefon)</i>	5
8. Forberedelser før man bestiller tolk	6
9. Gjennomføring av en samtale ved hjelp av tolk	7
10. Avvik på tolke- og oversettelsestjenester	10
11. Priser og utgifter til tolke- og oversettelsestjenester	10
12. Opplæring i bestilling og bruk av tolke- og oversettelsestjenester	10
13. Kontaktinformasjon	11
14. Referanser	11

1. Formål

Formålet med retningslinjen er å sikre at pasienter og pårørende i Helse Bergen HF, Haukeland universitetssjukehus (heretter Helse Bergen) får tolke- og oversettelsestjenester slik at kravet om likeverdige helsetjenester ivaretas. Retningslinjen er i tråd med [Tolkeloven - Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#), [God kommunikasjon via tolk \(Helsedirektoratet\)](#) og [Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk \(Integrerings- og mangfoldsdirektoratet\)](#).

Tolkeloven 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, jf. [Tolkeloven - Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#) § 1.

Helsepersonell har plikt til å yte forsvarlig og omsorgsfull helsehjelp etter [Helsepersonelloven - Lov om helsepersonell m.v](#) § 4.

Helsepersonell har ansvaret for å tilrettelegge informasjonen, og så langt som mulig sikre seg at pasienten har forstått innholdet og betydningen av opplysningene etter [Pasient- og brukerrettighetsloven](#) §§ 3-1, 3-2 og 3-5.

2. Helsepersonell retningslinjen gjelder for

Retningslinjen gjelder for helsepersonell og bestillere i alle enheter i Helse Bergen.

3. Ansvar for at retningslinjen gjøres kjent og følges

Nivå 2-leder har ansvar for at retningslinjen blir gjort kjent i nivå 2-enheten.

Nivå 3-leder har ansvar for å sikre at innholdet i denne retningslinjen er kjent og følges av aktuelle medarbeidere i eget ansvarsområde. Dette innebærer også å sikre at medarbeiderne får nødvendig opplæring og har tilfredsstillende tekniske løsninger for bruk av tjenestene i henhold til lovkrav.

4. Når skal det brukes tolke- og oversettelsestjenester

Etter [Tolkeloven - Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#) § 6 har helsepersonell plikt til å bruke tolk når det følger av lov. Helsepersonell har ansvar for å vurdere i hvilke situasjoner under sykehusoppholdet det er nødvendig å bruke tolke- og oversettelsestjenester. Tilrettelagt informasjon og kommunikasjon gjennom tolk er i noen tilfeller helt nødvendig for å kunne gi forsvarlig helsehjelp og likeverdige helsetjenester.

Er det tvil om pasienter eller pårørende behersker norsk godt nok, skal det bestilles tolk.

Siden det er helsepersonell som har ansvar for å yte en faglig forsvarlig tjeneste, skal man bruke tolk også i tilfeller pasienten og/eller pårørende selv ikke ønsker det. Helsepersonell har ansvar for å forklare for pasienten hvorfor tolk er nødvendig.

Kvalifiserte tolker skal alltid benyttes i medisinsk kommunikasjon, for eksempel i følgende situasjoner;

- Innleggelse
- Pre- og post operativt
- Legevisitter
- Innkomst- og utskrivingsamtaler
- Vanskelige eller krevende samtaler
- Diagnostisering
- Utredning
- Behandlinger

I daglig kommunikasjon, småprat, sosiale samtaler, formidling av korte og enkle beskjeder som ikke inneholder medisinsk informasjon eller instruksjoner for enkle prosedyrer kan man vurdere å benytte andre kommunikasjonstiltak for eksempel godkjent oversatt informasjonsmateriell, digitalt oversettelsesverktøy eller interne språkressurser.

Dersom det blir vurdert at muntlig informasjon gitt gjennom tolk ikke er tilstrekkelig for at pasienten skal forstå sin helsetilstand og behandlinger, skal det vurderes om det er behov for skriftlige oversettelser av nødvendige dokumenter eller informasjonsskriv for å sikre at pasienten forstår.

5. Hvem kan brukes som tolk og oversetter

5.1 Hvem skal brukes:

Dersom det er vurdert at man har behov for tolk, skal man kun bruke **kvalifiserte tolker** i henhold til [Tolkeloven](#) § 7. Med kvalifisert tolk menes en tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i [Nasjonalt tolkeregister](#), jf. § 17.

Tolkene i registeret er inndelt i fem kategorier hvor tolker i kategori A er de høyest kvalifiserte og tolker i kategori E er de lavest kvalifiserte.

- Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
- Kategori B: Bachelorgrad eller statsautorisasjon og grunnemne (30 studiepoeng)
- Kategori C: Statsautorisasjon
- Kategori D:
 - o For talespråktolker: Grunnemne (30 studiepoeng tolking i offentlig sektor)
 - o For tegnspråktolker: Tolkeutdanning fullført før bachelor i tegnspråk ble innført.
- Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) **eller** statsautorisert translatør/fagoversetter og kurs (TAO)

Foretaket bruker eksterne leverandører for å tilby tolke- og oversettelsestjenester etter nasjonale rammer i regi av Sykehusinnkjøp HF.

Tolk skal bestilles gjennom avtalte tolkeleverandører i henhold til [rammeavtaler for tolketjenester for fremmøtetolk og fjerntolking](#) og [rammeavtaler for akutt tolketjenester](#) (se punkt 7). Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandørene, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene A-E.

Man skal bruke **statsautorisert oversetter** eller **oversetter med nødvendige kvalifikasjoner** dersom man trenger skriftlig oversettelse, og ikke en tolk. Oversettelser skal bestilles gjennom en avtalte oversettelsesleverandør i henhold til [rammeavtaler for oversettelsestjenester](#) (se punkt 7).

For skriftlige dokumenter uten medisinsk innhold, for eksempel kort og enkle praktisk informasjon kan det vurderes å benytte godkjent digitalt oversettelsesverktøy. Det er viktig å være oppmerksom på begrensningene og mulige feiloversettelser. Oversatte tekster skal gjennomgå kvalitetskontroll av en intern språkressurs på aktuelle språk før informasjonen tas i bruk (se punkt 5.2).

Alle kvalifiserte tolker og oversettere er underlagt taushetsplikt.

5.2 skal ikke benyttes:

Barn skal ikke benyttes som tolk

Det er forbudt å bruke barn som tolk i henhold til [Tolkeloven](#) § 4. 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.

Ektefelle, familiemedlemmer, venner, naboer, bekjente, medpasienter eller likende

Man skal ikke bruke familiemedlemmer, medfølgende eller andre tilfeldige personer som tolk med unntak av der det er nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlig helseskade. Etter [Tolkeloven](#) skal man ikke bruke tolker som er inhabile.

Medarbeidere kan benyttes som språkassistent etter egen retningslinje

I noen tilfeller kan det oppstå situasjoner der kvalifisert tolk ikke kan skaffes innen forsvarlig tid eller det blir vurdert at situasjonen ikke krever en kvalifisert tolk. Medarbeidere med flerspråklig kompetanse som har

registrert seg i Kompetanseportalen og gjennomført opplæring i Læringsportalen, kan i slike tilfeller benyttes som språkassistenter. Se retningslinje [Bruk av medarbeidere som språkassistenter i Helse Bergen HF](#).

6. Typer tolke- og oversettelsestjenester

Akutt tolkebehov	Akutte oppdrag med oppstart umiddelbart eller innen kort tid.
Fjerntolking (telefon/skjerm)	Tolking som skjer via telefon eller skjerm/video ved at tolk befinner seg fysisk utenfor lokalet hvor pasient og helsepersonell befinner seg.
Fremmøtetolking	Tolking som skjer ved fysisk fremmøte av tolk i lokalet hvor pasient og helsepersonell befinner seg. Synonym: Oppmøtetolking.
Skriftlig oversettelse	Å overføre en tekst fra ett skriftspråk til et annet.
Skriftlig språkvask	Å rette opp språket i en tekst slik at den blir mer begripelig og/eller i tråd med normer og regler i et forlag, en avis eller et annet medium. Den sørger for at teksten er fri for uklare eller feilaktige formuleringer, stavefeil, tastefeil og grammatikkfeil.
Talespråktolking	Tolking mellom to talte språk.
Tegnspråktolking (skrivetolk, taktiltolk, taletolk og bildetolk)	Tolking mellom et talt og et tegnet språk eller mellom to tegnede språk. Her brukt for døve, døvblinde og hørselshemmede pasienter.

7. Bestilling av tolke- og oversettelsestjenester

Ved bestilling av tolke- og oversettelsestjenester oppgis ordnummer fra innkjøpssystemet som referansenummer til leverandører. Ordnummeret kommer opp som en referanse på fakturaen, og gjør at den automatisk kan sammenholdes med bestillingen. Meld inn behov for nye rammeordnummer hos Kundeweb; [skjema for innmelding av ny rammeordre](#) eller ta kontakt med innkjøpsgruppeansvarlig (se punkt 13).

Dersom man ikke har brukernavn og passord hos avtalte leverandører, kan dette enkelt opprettes i leverandørenes bestillingssystemer. Alternativt kan man ta kontakt med leverandørene for assistanse ved opprettelse av brukerprofilen (se punkt 7.1 og 7.2)

7.1. Talespråktolk

Akutte tolkebehov: Telefontolking

Ekstern leverandør: **TolkeNett AS**

Akutt bestillinger utføres direkte på telefon **22 99 32 99** - Trykk **1**

AMK Bestillinger utføres direkte på telefon **40 64 41 66**

Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for [akutte tolkebestilling](#) og [AMK tolkebestilling](#).

Akutte tolkebehov betyr akutte oppdrag med oppstart umiddelbart eller innen kort tid. Akutte tolkeoppdrag brukes kun ved akutte hendelser.

- Innen 3 minutter for AMK. Dette er tiden det skal ta fra AMK kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig.
- Innen 20 minutter for fødeavdelinger, akuttmottak og andre avdelinger på sykehuset. Dette er tiden det skal ta fra bestiller kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig på telefon.

Minimumskostnad: 1 time. For oppdrag utover 1 time faktureres hver påbegynt halvtime.

Planlagte og haste tolkeoppdrag for fremmøtetolking og fjerntolking (skjerm og telefon)

1. prioritert eksterne avtalte leverandør: **TolkeNett AS**
[Tolkenetts bestillingsportal](#)
[Brukerveiledning for bestillingsportal](#)
Hasteoppdrag telefon: 22 99 32 99
Hjelp til å opprette bruker i bestillingsportal: e-post post@tolkenett.no / telefon 22 99 32 99
2. prioritert eksterne avtalte tolkeleverandør: **Salita Tolke- og translatørtjeneste AS**
[Salitas bestillingsportal](#)
[Brukerveiledning for bestillingsportal](#)
Hasteoppdrag telefon: 04523
Hjelp til å opprette bruker i bestillingsportal: e-post arash@salita.no / telefon 04523

Disse leverandørene skal benyttes for planlagte oppdrag og hasteoppdrag.

- Planlagte oppdrag er oppdrag som ikke er hasteoppdrag.
- Hasteoppdrag skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling. Ved hasteoppdrag tar leverandøren ett honorar på kr. 100,- per oppdrag.

Minimumskostnad: 1 time. For oppdrag utover 1 time faktureres hver påbegynte halvtime.

Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for planlagte og haste tolkeoppdrag kan finnes i [Veileder for bestilling av tolketjenester fremmøte og fjerntolk.](#)

For ytterligere detaljer om tolketjenester finnes på intranettsiden for [Tolketjenester](#).

Merknader:

- Det skal aldri sendes pasientidentifiserende opplysninger som navn, fødselsnummer eller adresse gjennom e-post eller elektroniske tolkebestillingssystemer.
- Tolkebehov registreres i Personopplysninger i DIPS Arena.
- Skriv ut bestillingsbekreftelsen man mottar på e-post, og legg den tilgjengelig slik at andre medarbeidere kan finne igjen opplysninger om avtalen.
- Dersom ingen av de avtalte leverandørene kan levere tolk, tas det kontakt med avtaleforvalter for tolketjenester ved Sykehusinnkjøp HF, divisjon Vest for ytterlige råd for anskaffelse av tolketjenester (se punkt 13).

7.2. Tegnspråktolk

Helse Bergen bruker NAV tolketjenester til døve, døvblinde og hørselshemmede pasienter. [Tolking for døve, døvblinde og hørselshemmede - NAV](#) tilbyr tolking til og fra norsk tale/tegnspråk, skrivevolking/tegn som støtte til munnavlesning, samt tolk/ledsager for døvblinde. Tolking kan foregå både som fremmøtetolking og skjermtolking. NAV tolketjenester er organisert gjennom NAV i hvert fylke.

- Navs bestillingsportal: <https://tolkebestilling.nav.no>
- Ved akutt behov for tegnspråktolk, kontakt akuttvakt tolk på telefon **99 48 18 10**

Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for planlagte og akutte oppdrag for tegnspråktolk finnes på [Brukerveiledning / bestilling av tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede](#).

7.3. Skriftlige oversettelsestjenester

Ekstern leverandør: **TolkeNett AS**

Avtalen på oversettelsestjenester kan benyttes ved behov for skriftlige oversettelser og språkvask av alle typer tekst, både pasientrettet (innkallingsbrev, epikriser, skjemaer, informasjonsmateriell/pasientbrosjyrer, pasientrettede nettsider mv.), og ikke-pasientrettet (CVer, vitnemål og autorisasjoner, doktorgradsavhandlinger og annet forskningsarbeid mv.).

- Oversettelse av *pasientjournaldokumenter* bestilles gjennom DIPS. Se [EK-rutiner for Bestilling av oversettelse av pasientjournaldokumenter](#)
- Oversettelse på *ikke sensitive dokumenter* bestilles gjennom bestillingsportalen til [TolkeNett. Brukerveiledning for bestilling](#)

Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for planlagte og haste oppdrag kan finnes i [Veiledning for bestilling av oversettelsestjenester](#).

For ytterligere detaljer om oversettelsestjenester finnes på intranettsiden for [oversettelsestjenester](#).

Merknader:

- Det skal aldri sendes pasientidentifiserende opplysninger som navn, fødselsnummer eller adresse gjennom ekstern avtalte leverandørs e-post eller elektronisk bestillingsportal
- Dersom ingen av de avtalte leverandørene kan levere tolk eller oversettelse, tas det kontakt med avtaleforvalter for tolke- og oversettelsestjenester ved Sykehusinnkjøp HF, divisjon Vest for ytterlige råd for anskaffelse av oversettelsestjenester (se punkt 13).

8. Forberedelser før man bestiller tolk

8.1. Oppdragsvarighet og oppdragstidspunkt

- Husk at en tolket samtale tar lengre tid og ved lengre samtaler vil tolken trenge pauser. Beregne derfor nok tid slik at man er sikker på å få gjennomført samtalen på en god måte.
- Kvalifiserte tolker er et knapphetsgode, bestill derfor tolk i god tid. Ha gjerne et par alternative datoer/tider, det kan gjøre det lettere å få tak i kvalifisert tolk når man trenger det. Bestillingen må inneholde dato, start- og slutt-tid, kontaktinformasjon til bestilleren eller tolkebrukeren, samt oppmøteadresse for fremmøtetolking.

8.2. Tolkespråk/dialekt

Det er viktig å få avklart hvilket språk, og i noen tilfeller også hvilken dialekt, pasienten snakker. Dette slik at man skal unngå å utsette samtalen fordi det er bestilt feil språk.

8.3. Informasjon til tolken

For at tolken skal kunne vurdere egen kompetanse, kapasitet og habilitet, må tolken få nødvendig forhåndskunnskap om oppdraget. Bestilleren har ansvar for å gi tolken nødvendig informasjon om oppdraget, for eksempel:

- Tema, rammer og mål for samtalen
- Informasjon om undersøkelser, behandlinger eller utredninger

- Hvor mange som skal delta i samtalen
- Hvem skal delta i samtalen
- Vær oppmerksom på at det ikke skal oppgis sensitive opplysninger gjennom e-post eller elektroniske bestillingssystemer. Sensitive opplysninger som er nødvendige for å administrere pasientens helsetjenester skal gis muntlig over telefon før oppdraget eller i fysisk rom før samtalen starter. For eksempel informasjon om pasientnavn og eventuelt behandlernavn, som tolken kunne benytte til å avklare tolkens habilitet i henhold til [Tolkeloven §§ 14 God tolkeskikk og 16 Habilitet](#) og [Helsepersonelloven § 25 Opplysninger til samarbeidende personell](#).
- Andre særlige forhold ved pasienten for eksempel barn, alder, kjønn, smittefare, utagering eller hørselshemmet.

8.4. Tolkeformer; fremmøtetolk eller fjerntolk

- Gjør faglige vurderinger om hvilket tolkeformer som passer best i den planlagte samtalen. Sett deg inn i [fordeler og ulemper ved ulike tolkeformer](#) for å sikre en riktig valg av tolkeformen.
- Fjerntolking er et godt alternativ til fremmøtetolking. Skjermtolking kan være en god løsning når det er vanskelig å finne fremmøtetolk. Skjermtolking skal foretrekkes så langt det er mulig fordi denne tolkeformen gir tilgang til visuell informasjon og bedre arbeidsforholdene for både tolkebrukere og tolker sammenlignet med telefontolking. Non-verbale signaler som kroppsspråk og ansiktsmimikk gir verdifull informasjon som kan lette kommunikasjonen og bidra til å unngå misforståelser.
- Ved skjermtolking skal man oppgi lenken til videomøtet og nøyaktig informasjon om hvordan tolken skal logge seg på ved bestillingen, samt sikre tilfredsstillende teknisk utstyr før samtalen. Foretaket benytter en sikker og kryptert videoløsning levert av Norsk Helsenett. Kontakt med brukerstøtte for videokonsultasjoner ved behov for tilgang til Norsk Helsenetts videomøterom og teknisk utstyr (se punkt 13).
- Telefontolking bør som regel bare benyttes til kortere samtaler der potensialet for misforståelser er små.
- Det er i mange situasjoner best om tolken møter opp personlig (fremmøtetolking), spesielt i samtaler med mange deltakere, lengre samtaler, samtaler med sensitive temaer (dødsbudskap/terminal diagnose), samtaler med pasienter med nedsatte eller ikke ferdig utviklede kognitive ferdigheter som barn og eldre. Ved bruk av fremmøtetolk, må man også tilrettelegge ved å tenke plassering og andre praktiske hensyn.

8.5. Tolkemetoder: konsekutiv eller simultant tolking

- Tolkingen skjer enten konsekutivt (etterfølgende) eller simultant (samtidig).
- Konsekutiv tolking er vanlig i samtaler med få deltakere og krever ikke teknisk tilrettelegging. Dette er den mest brukte tolkemethoden i foretaket. Når man skal planlegge en samtale med konsekutiv tolking må beregne god tid ettersom alt skal sies to ganger.
- Dersom det er behov for å bestille simultan tolking for større møter, kurs eller konferanser, må den enkelte bestilleren/tolkebrukeren tilrettelegge passende teknisk utstyr for tolken.
- Ved bestilling av tolk til større møter eller gruppebasert kurstilbud, kan man ta kontakt med tolkefagsvarlig for råd og veiledning (se punkt 13).

9. Gjennomføring av en samtale ved hjelp av tolk

For å kunne gjennomføre en tolket samtale på best mulig måte, skal både helsepersonell og tolken være godt forberedt og samarbeide under samtalen. Tolkingens kvalitet avhenger ikke alene av tolkens ferdigheter. Helsepersonell som er ansvarlig for samtalen, har også et ansvar for å bidra til tolkingens kvalitet. For at tolkingen skal bli så god som mulig, må tolkens arbeidsforhold legges til rette.

9.1. Helsepersonells ansvar:

- ID-sjekk av tolken

Før samtalen starter, skal man foreta tolkens ID-sjekk. Alle tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister har et tolkebevis. Dette er både fysisk og digitalt. Selve kortet har bilde, navn og en QR-kode som når det skannes vil gi sanntidsopplysninger om tolken hentet fra registeret. Det digitale beviset fremvises på en smarttelefon og inneholder de samme opplysningene og en gyldighetskode. Dersom man benytter fjerntolk, kan det sjekkes tolkens kvalifikasjoner i Nasjonalt tolkeregister. [På kontrollsiden](#) kan man ved hjelp av tolkens fødselsnummer og tolke-ID, sjekke tolkens identitet.

- Habilitetssjekk

Etter Tolkeloven §§ 14 og 16, skal tolken vurdere egen habilitet ved hvert enkelt tolkeoppdrag. Tolken har plikt til å melde fra dersom vedkommende vil komme i et inhabilitetsforhold med en av tolkebrukerne. For at tolken skal kunne vurdere egen habilitet, må tolken få nødvendig opplysninger. Informasjon om pasientnavn og behandlernavn skal gis muntlig over telefon før oppdraget eller i fysisk rom før tolkesamtalen starter i henhold til [Helsepersonelloven § 25 Opplysninger til samarbeidende personell](#). Dersom tolken vurderer seg som inhabil, er det opp til pasienter/pårørende om de likevel vil benytte tolken i oppdraget. I samtaler der temaet er sensitivt eller har stor betydning for den enkeltes rettigheter og plikter, bør terskelen for å benytte en inhabil tolk være svært høy.

- Avklar kjørereglene for samtalen med tolken; hvem presenterer tolken rolle (tolkens oppgaver, nøytralitet og taushetsplikt), avklar hvor token skal sitte ved fremmøtetolking, bli enige om hvordan tolken skal komme til orde (turtakingssignaler) og avtale pause med tolken (vanligvis trenger tolken pause etter 45 minutter).
- Vær godt forberedt på egen rolle og eget budskap.
- Ved tverrfaglig møte/flere fagpersoner bør det snakkes sammen på forhånd/planlegges særskilt vedrørende tolkesituasjonen.
- Samtalepartene skal henvende seg direkte til hverandre, ikke til tolken.
- Snakk tydelig og bruk et klart språk.
- Vær så saklig og presis som mulig, og spill ikke inn mange temaer og spørsmål på en gang
- I tolkede samtaler anbefaler man at helsepersonell som fagperson ser på den minoritetsspråklige pasienten når hun/han selv snakker, selv om vedkommende har begrensede norskkunnskaper og ikke forstår alt fagpersonen sier på norsk. Slik opplever vedkommende å bli sett og inkludert i samtalen på tross av at det mangler felles språk.
- Hvis noe er uklart eller man er usikker på hva pasienten har oppfattet, spør han eller henne, ikke tolken.
- Vær sensitiv for tolkens signaler og la tolken få ordet når tolken trenger det.
- Still kontrollspørsmål for å vurdere hva samtaleparten forstår eller be de om å forklare med egne ord det de har forstått av samtalen.
- Spør aldri om tolkens mening om saken. Ikke trekk tolken inn som part.
- Dersom samtaler skal foregå over lengre perioder, kan det være fordel med å ikke binde seg til en fast tolk gjennom hele forløpet, da det kan gjøre det vanskeligere for pasienten dersom den tolken senere ikke er tilgjengelig. Gjennom å veksle mellom 2-3 tolker kan man sikre tillitt til tolker som yrkesgruppe mer overordnet.
- Informer pasienten om at hun/han skal gi beskjed hvis hun/han opplever at kommunikasjon eller informasjon ikke er tilfredsstillende.
- Lever eventuelt ut brosjyren [Tolk for deg som er pasient i helsetjenesten \(Helsedirektoratet\)](#) på aktuelt språk til pasienten.
- Fyll eventuelt ut et [tolkekort](#) og levere til pasienten.
- Dokumenter i pasientjournal når det benyttes tolk: tolkens navn, oppdragsnummer og hvilken leverandør tolken er bestilt fra. Det gjør det enklere ved et eventuelt avvik.

Tips til deg som helsepersonell som skal gjennomføre en samtale ved hjelp av tolk; [tips til deg som skal samtale via tolk](#)

9.2. Helsepersonells ansvar ved bruk av fjerntolking:

I henhold til [tolkeloven § 8](#) har den offentlige virksomheten plikt til å sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, gi opplæring av ansatte og ivareta personvernet ved bruk av fjerntolking. For å sikre god kvalitet på tolkingen, er det helt nødvendig at det brukes tilfredsstillende tekniske løsninger når tolkingen skjer via telefon eller skjerm.

- Sørg for at lyden er god ved telefontolking og pass på at det ikke er støy i bakgrunnen som forstyrrer tolkens muligheter for å høre det som sies.
- Sørg for at både lyd og bilde er av god kvalitet ved skjermtolking. Bruk godt utstyr og pass på plasseringen i rommet ved hjelp av «self-view» slik at både helsepersonell og pasienten vises godt i bildet gjennom hele samtalen.
- Sjekk at høyttaler, mikrofon og video fungerer før samtalen starter.
- Husk å sett ord på det tolken ikke kan se – det kan være at dere tegner og forklarer noe, eller peker på noe som tolken ikke ser.
- Bruk klart språk og husk å slippe tolken til for å tolke ofte. Hvis noen snakker lenge om gangen uten avbrudd for tolking, oppstår det svært ofte feil og unøyaktigheter i tolkingen.
- Det er helsepersonells ansvar å være møteleder, styre samtalen og sørge for en felles forståelse av roller og ansvar.
- Tolking via skjerm er konsentrasjonskrevende for tolken. Sørg for å avtale regelmessige pauser, slik at det ikke oppstår utfordringer med nøyaktigheten og presisjonen i tolkingen.
- Det er en god ide å avtale signaler for turtaking, når man ønsker å ta ordet, eller den andre må snakke saktere.
- Det kan oppstå tekniske problemer underveis. Ved fjerntolkoppdrag bør man på forhånd avtale hva som skal skje hvis forbindelsen brytes, eller det oppstår andre tekniske problemer. Avtal hvem som skal gjøre hva, f.eks. ringe et telefonnummer hvis nettforbindingen svikter i et skjermtolkeoppdrag.

Tips om kommunikasjon via fjerntolking; [Samtale via fjerntolk](#) og [Roller og ansvar ved tolking over skjerm](#)

9.3. Tolkens ansvar:

- Tolken skal opptre i samsvar med god tolkeskikk i henhold til [tolkeloven § 14](#). Kravet innebærer blant annet at tolken skal ha tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse for tolkeoppdraget, opptre upartisk, ikke misbruke informasjon tolken har fått kjennskap til gjennom tolking, og at tolken må forsikre seg om at forholdene ligger til rette for forsvarlig utførelse av tolkeoppdraget. Reglene om taushetsplikt i [forvaltningsloven §§ 13](#) til [13 e](#) gjelder tilsvarende for tolker.
- En tolk skal ikke påta seg et oppdrag hvis hen er inhabil, og behøver derfor alltid å få oppgitt navn på alle de som skal delta i samtalen.
- Når tolken bistår helsepersonell, psykologer o.l. i deres kommunikasjon med minoritetsspråklige klienter, er tolken dessuten i lovens forstand deres "medhjelper". Tolken er da undergitt den samme yrkesmessige taushetsplikt som gjelder for den enkelte yrkesgruppe som tolken bistår i deres profesjon.
- Tolken skal være godt forberedt før samtalen og tolke innholdet i alt som sies, uten å legge til eller fortie noe. Tolken kan stille oppklaringsspørsmål, be om at noe blir omformulert eller gi en nærmere redegjørelse på innhold som er vanskelig eller umulig å oversette
- Om tolken underveis finner ut at noe er tolket feil eller utelatt under tolkingen - og dette har den minste betydning for samtalen- bør partene informeres umiddelbart.

9.4. Tilbakemelding og debriefing:

- Noen ganger kan det være behov for en kort prat mellom helsepersonell og tolken etter oppdraget. Dette kan være for å gi tilbakemelding på ting som fungerte bra eller mindre bra, og som eventuelt kan gjøres annerledes neste gang. Helsepersonell skal gi tilbakemelding i avvikssystemet dersom det

var vesentlige svakheter ved tolkingen. Dersom tolken opplever noe ubehagelig eller uakseptabelt under oppdraget, skal tolken rapportere tilbake til sin tolkeformidler.

- Vurder om det er behov for oppfølging av tolker etter særlig krevende/belastende tolkesituasjoner og eventuelt ta kontakt med tolkeleverandør for å avtale hvordan det skal ivaretas.

10. Avvik på tolke- og oversettelsestjenester

Rutinene kan fravikes i øyeblikkelig-hjelp-tilfeller eller i andre krevende situasjoner som kan oppstå. Kravet om å bruke kvalifisert tolk 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 i henhold til [Tolkeloven](#) § 7.

Uønskede hendelser som kan føre til avvik som går ut over kvaliteten på helsehjelpen, pasientsikkerheten eller taushetsplikten skal meldes i [Synergi - meld uønsket hendelse](#). Aktuelle leder sender saken videre til Bemanningssenteret (se punkt 13). Eksempler på avvik kan være:

Avvik på tolk/oversetter:

Tolk ikke møtt, forsinkelser, tolken var ikke på et skjermet sted, vesentlige svakheter i tolking på norsk, tolkespråk eller fagterminologi, uetisk oppførsel, brudd på tolkelovens krav om taushetsplikt, habilitet og god tolkeskikk, feil eller lav kvalitet på oversettelsen, samt andre forhold som ikke innfridde forventningene.

Avvik på bestillere/brukere/minoritetsspråklige pasienter/pårørende:

Feil i bestilling av språk/dialekt, tolken var ikke bestilt, upassende eller uprofesjonell oppførsel mot tolken eller feil bruk av tolken, pålagt tolken andre oppgaver enn å tolke, ba tolken om å oppgi annen informasjon enn å tolke.

11. Priser og utgifter til tolke- og oversettelsestjenester

- Utgifter til tolke- og oversettelsestjenester dekkes av enhetene som har bestilt tjenestene.
- Priser for tolke- og oversettesletjenester hos avtalte tolkeleverandører finnes i [Contiki](#).
- Utgifter til tegnspråktolk dekkes av NAV.

12. Opplæring i bestilling og bruk av tolke- og oversettelsestjenester

Enhetene er ansvarlige for opplæring av helsepersonell i bestilling og bruk av tolke- og oversettelsestjenester. Mer detaljert informasjon om tolke- og oversettelsestjenester finnes på intranettsiden [Språk og kommunikasjon](#).

E-læringskurs: «kommunikasjon via tolk», «fjerntolking», «tefontolking», «film om skjermtolking for fagpersoner», «skjermtolking i offentlig seksjon; fra perm til skjerm» er tilgjengelige på [Læringsportalen](#).

Ved behov for ytterligere undervisning og veiledning om kommunikasjon via tolk, bestillingsrutiner eller råd knyttet til tolke- og oversettelsestjenester, for eksempel planlegging av gruppebasert opplæringstilbud, prosjekter som gjennomføres med tolk, kontaktes Bemanningssenteret (se punkt 13).

13. Kontaktinformasjon

- Ved spørsmål om rammeavtaler for tolke- og oversettelsestjenester; Sykehusinnkjøp HF, divisjon Vest. E-post: post@helse-vest-innkjop.no
- Ved spørsmål om innkjøpssystem og rammeordrenummer; [Innkjøpsseksjonen](#). Her finnes [oversikt over innkjøpere og rekvirenter per klinikk](#)
- Ved spørsmål om Norsk Helsenetts videoløsning og teknisk utstyr for skjermtolking; Brukerstøtte. Telefon: 55 97 65 40 eller se intranettsiden om [Digitale helsetjenester \(innsiden\)](#)
- Ved spørsmål om veiledning, opplæring, avvik og kvalitetsutvikling av tolke- og oversettelsestjenester; Bemanningssenteret, Personal- og organisasjonsavdelingen. Telefon: 55 9769 00. E-post: Bemanningssenteret@helse-bergen.no

14. Referanser

Interne referanser

[1.2.8-15](#)

[Bestilling av oversettelse av pasientjournaldokumenter](#)

[1.2.11-01](#)

[Bruk av medarbeidere som språkassistenter i Helse Bergen HF](#)

Eksterne referanser

[3.2.11.4 God kommunikasjon via tolk \(Helsedirektoratet\)](#)

[3.2.11.7 Tolking i offentlig sektor - IMDi](#)

[2.16.1.9 Contiki kontraktstyringssystem](#)

[1.9.1 Helsepersonelloven - Lov om helsepersonell m.v](#)

[3.2.11.5 Tolking for døve, døvblinde og hørselshemmede - NAV](#)

[1.17.1 Pasient- og brukerrettighetsloven - Lov om pasient- og brukerrettigheter](#)

[3.2.11.8 Tolk for deg som er pasient i helsetjenesten \(Helsedirektoratet\)](#)

[2.16.3.11 Tolketjenester](#)

[2.16.4.7 Innkjøpsseksjonen](#)

[2.44.2 Sykehusinnkjøp - Nasjonale avtaler](#)

[3.2.11.1 Brukerveiledning / bestilling av tolk for døve, døvblinde og hørselshemmede](#)

[2.16.1.1.1 Læringsportalen](#)

[4.3.1.1 Tolk og språk \(intranett\)](#)

[4.3.1.2 Nasjonalt tolkeregister](#)

[4.3.1.3 Salita tolke- og translatørtjeneste](#)

[Eksterne Referanser](#)

[4 Sentrale staber](#)

[7.1.1.9.16.4 TolkeNett](#)

[2.16.1.2.1 Synergi - meld uønsket hendelse](#)

[2.16.3.17 Digitale helsetjenester \(innsiden\)](#)

[1.20.6 Tolkeloven - Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv.](#)