

 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	Bruk av medarbeidere som språkressurser i Helse Bergen HF
Kategori: Pasientbehandling	Gyldig fra/til: 07.01.2025/07.01.2026
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Pasientbehandling	Versjon: 2.02
Godkjenner: Velsvik, Britt	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Laksuktom, Panita	Dok.id: D71566

Innhold

1	Hensikt og omfang	1
2	Målgruppe	1
3	Definisjoner	1
4	Bakgrunn	2
5	Når og hvordan språkressurs kan benyttes	2
5.1	Oversette muntlig når kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig	2
5.2	Kvalitetssikre skriftlig oversatte dokumenter	2
5.3	Støtte og forbedre tjenester	2
6	Situasjoner der språkressurs ikke skal benyttes	2
7	Registrering som språkressurs	2
8	Opplæring som språkressurs	3
9	Oversikt over språkressurser	3
10	Rolle og ansvar for den som skal bruke språkressurser	3
11	Språkressursens rolle og ansvar	3
11.1	Viktige punkter for deg som språkressurs	4
11.2	Før og under oppdrag som språkressurs	4
12	Rutine for bestilling av språkressurs	4
13	Avvik	5
14	Spørsmål om opplæring og veiledning	5
15	Referanser	5
16	Forankring	6
17	Endringer siden forrige versjon	6

1 Hensikt og omfang

Helse Bergen HF, Haukeland universitetssjukehus (heretter Helse Bergen) har ansvar for å sikre gode og likeverdige helsetjenester til pasienter og pårørende med minoritetsbakgrunn (5, 6, 7).

Retningslinjen skal sikre korrekt bruk av medarbeidere i Helse Bergen som språkressurser i forbindelse med kommunikasjon med pasienter og/eller pårørende med begrensede ferdigheter i norsk.

2 Målgruppe

Retningslinjen gjelder for ledere og alle medarbeidere i alle enheter i Helse Bergen.

3 Definisjoner

Med kvalifisert tolk menes en person som har formelle kvalifikasjoner fra godkjente utdanningsinstitusjoner og oppfyller kravene for å være oppført i Nasjonalt tolkeregister (9). Se EK retningslinje [Bruk av tolke- og oversettelsestjenester i Helse Bergen HF](#) (1).

Med språkressurs menes en medarbeider med flerspråklig kompetanse som har registrert seg i Kompetanseportalen og gjennomført opplæring i Læringsportalen, se kapittel 7. En språkressurs er

ikke en kvalifisert tolk, men kan bidra med sin språk- og kulturkompetanse for å hjelpe med kommunikasjon i daglige samtaler, nødsituasjoner eller kvalitetssikring av oversettelser.

Når medarbeidere ønsker å bidra med sine språkferdigheter, kan de fungere som språkressurser. Helsepersonell kan benytte seg av språkressurser i forbindelse med at hun/han yter omsorg og helsehjelp.

4 Bakgrunn

Helsepersonell har plikt til å bruke kvalifisert tolk for å yte forsvarlige helsetjenester og for å ivareta den enkeltes rettsikkerhet etter [tolkeloven](#) (8). I følge Helsedirektoratet sin «[Veileder om kommunikasjon via tolk](#)» bør medarbeidere i helse- og omsorgsinstitusjoner i utgangspunktet ikke benyttes som tolk (10). Dette er fordi det kan medføre en uklar rolle og tilgang til informasjon de ikke bør ha. De er heller ikke upartiske og mangler den nødvendige kompetansen som kvalifiserte tolker skal ha.

I noen tilfeller kan det oppstå situasjoner der helsepersonell ikke får tak i kvalifisert tolk innen forsvarlig tid, og kravet om bruk av kvalifisert tolk kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig.

5 Når og hvordan språkressurs kan benyttes

5.1 Oversette muntlig når kvalifisert tolk ikke er tilgjengelig

Språkressurs kan benyttes for å avhjelpe i daglige og rutinemessige samtaler eller i nødsituasjoner når kvalifisert tolk ikke kan skaffes.

5.2 Kvalitetssikre skriftlig oversatte dokumenter

I noen tilfeller kan språkressurs bidra til kvalitetssikring av oversatte skriftlige dokumenter. Dette kan være i situasjoner der det er tvil om kvaliteten på oversettelsen eller det er behov for å gjennomføre en kvalitetskontroll. Skriftlige oversettelser skal utføres av profesjonelle oversettere gjennom avtalte leverandører. Innspill eller forslag til forbedring av tekstene fra språkressurser kan sendes til leverandøren for ny vurdering og eventuell korrigerings.

5.3 Støtte og forbedre tjenester

Erfaringer fra andre land viser at språkressurser kan brukes også til å støtte og forbedre tjenester, og for å skape et godt og trygt miljø for pasienter og pårørende (11, 12). Eksempel på dette kan være i sosiale samtaler med hensikt å bygge tillit og for å skape en trygg og god relasjon mellom helsepersonell og pasient (13).

6 Situasjoner der språkressurs ikke skal benyttes

Språkressurs skal ikke brukes i følgende situasjoner:

- om det oppstår situasjoner der det kan bli reist tvil om vedkommende sin kompetanse eller habilitet (14).
- oversetting eller kvalitetssikring av pasientjournaler, bort sett fra når det er helt nødvendig for at helsehjelp kan gjennomføres.

7 Registrering som språkressurs

Medarbeider som ønsker å fungere som språkressurs skal registrere seg i Kompetanseportalen (2). Se brukerveiledning for registrering [her](#).

Medarbeider som ønsker å fungere som språkressurs har ansvar for å:

- oppgi korrekt og oppdatert informasjon om sin språkkompetanse i Kompetanseportalen.
- oppgi villighet og tilgjengelighet for språkressursoppdrag i Kompetanseportalen.
- samtykke til at navnet og relevante opplysninger er synlig i foretakets oversikt over språkressurser i Kompetanseportalen.

Opplysninger om medarbeidere som språkressurs i Kompetanseportalen skal kun brukes til det formålet de er innhentet for. Det er språkressurs, ledere, og fag- og kvalitetsvarlige som har tilgang til opplysningene i Kompetanseportalen.

Språkressurs har rett til innsyn i opplysningene og hvordan de blir behandlet. Språkressurs kan når som helst slette opplysninger om seg selv som språkressurs fra Kompetanseportalen.

8 Opplæring som språkressurs

Medarbeider som ønsker å fungere som språkressurs skal gjennomføre opplæring i Læringsportalen (3).

Opplæringen skal bidra til å sikre forsvarlig kommunikasjon mellom helsepersonell og språkressurser (15, 16).

Opplæringen gir ikke en flerspråklig medarbeider samme kvalifikasjoner som en kvalifisert tolk.

9 Oversikt over språkressurser

Språkbanken er et felles innsynsregister over godkjente språkressurser i Helse Bergen (4). Oversikt over tilgjengelige språkressurser finnes [her](#).

I krise- og nødsituasjoner kan Helse Bergen sende henvendelse til medarbeidere om de ønsker å fungere som språkressurs utfra informasjon i Kompetanseportalen.

10 Rolle og ansvar for den som skal bruke språkressurser

Helsepersonell har ansvar for å gi rammer som gjør at språkressurs ikke står alene om å skape nødvendig tillit og trygghet. Det handler om å:

- gi språkressurs en tydelig rolle.
- kommunisere klart hvor grensen går for språkressurs sin rolle og ansvar.
- ikke bruke språkressurs i situasjoner som kan føre til misforståelser og rollekonflikter.
- ta hensyn til språkressurs sin bakgrunn og personlige erfaringer.
- snakke naturlig, men i korte sekvenser, slik at språkressurs får med seg det som sies og at pasient/pårørende kan kommentere eller stille spørsmål.
- avklare med språkressurs på forhånd hvor lange sekvenser som skal oversettes og hvilke signaler språkressurs bruker for å få flyt i tolkingen.
- holde rede på det som blir sagt og selv oppsummere, ikke be språkressurs om å oppsummere.
- vurdere om det er behov for ettersamtale med språkressurs etter særlig krevende/belastende samtalsituasjoner.
- dokumentere i pasientjournal at språkressurs er benyttet og hvorfor kvalifisert tolk ikke er brukt i situasjoner der dette er påkrevd.

11 Språkressursens rolle og ansvar

For å kunne utføre språkbistand er det nødvendig å ha gode kommunikasjonsevner og forståelse for hva rollen som språkressurs innebærer.

Dersom språkressurs blir bedt om å utføre oppdrag i situasjoner utover sin kompetanse, skal vedkommende avstå fra å gjennomføre språkassistanse. Språkressurs skal da varsle om behovet for kvalifisert tolk. Dette er av hensyn til pasient og/eller pårørende sin sikkerhet.

Dersom språkressurs har vurdert at vedkommende vil komme i et inhabilitetsforhold, skal hun/han melde fra.

Dersom språkressurs blir benyttet i sosiale samtaler, bør hun/han forholde seg profesjonelt for å unngå personlige og private relasjoner med pasient/pårørende som kan føre til rollekonflikt i ettertid.

Dersom språkressurs blir bedt om å bidra med kvalitetssikring av oversatte skriftlige dokumenter, skal hun/han bli forelagt dokumentet for å se om det er en oppgave vedkommende kan ta på seg.

11.1 Viktige punkter for deg som språkressurs

Språkressurs skal utføre arbeidet etter beste evne i henhold til retningslinjer for god tolkeskikk (17), og skal:

- ikke påta deg oppdrag ved utilstrekkelig/manglende kompetanser eller inhabilitet.
- opptre upartisk og ikke la dine egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet.
- tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold
- overhold taushetsplikt.
- ikke misbruke informasjon som du har fått kjennskap til gjennom oppdraget i vinnings eller annen hensikt.
- ikke utføre andre oppgaver enn å tolke.
- si ifra hvis oppdraget ikke kan skje på en forsvarlig måte.

11.2 Før og under oppdrag som språkressurs

Før samtalen:

- Vurder oppdraget og din språkkompetanse ut ifra informasjon som foreligger.
- Sjekk din habilitet.
- Avklar med din nærmeste leder om oppdraget kan gjennomføres i arbeidstiden. Dette for å sikre at dine arbeidsoppgaver blir ivaretatt mens du skal ta oppdrag som språkressurs.

Under samtalen:

- Begynn med å presentere deg selv og din rolle som språkressurs. Da skal nøytralitet og taushetsplikt fremheves.
- Oversett alt som kommer til uttrykk uten å utelate, legge til eller endre innholdet
- Ikke bidra med dine egne meninger eller råd.
- Si ifra hvis oppdraget ikke kan skje på en forsvarlig måte eller om noe skjer underveis i samtalen som gjør at oppdraget bør avbrytes.

12 Rutine for bestilling av språkressurs

Helsepersonell kan ta direkte kontakt med språkressurs eller vedkommende sin nærmeste leder.

Helsepersonell skal oppgi følgende informasjon om pasient eller pårørende som trenger språkbistand:

- Språk/dialekt.

- Tidspunkt og oppdragsvarighet.
- Oppdragsformer: oppmøte/telefon/skjem.
- Eventuelt oppmøtested.
- Navn, landbakgrunn og kjønn til pasient/pårørende som har behov for språkbistand slik at vedkommende kan vurdere habilitet.
- Tema for samtale og andre særlige forhold slik at språkressurs kan vurdere kompetanse.
- Eventuelt hvilket dokument som skal kvalitetssikres.
- Kontaktinformasjon til bestilleren.

13 Avvik

Denne retningslinjen kan fravikes i øyeblikkelig hjelp-tilfeller eller i andre krevende situasjoner hvor det er behov for snarlig språkbistand.

14 Spørsmål om opplæring og veiledning

Ved spørsmål eller behov for opplæring og veiledning ta kontakt Bemanningssenteret, Personal- og organisasjonsavdeling på telefon 55 97 69 00 eller e-post: Bemanningssenteret@helse-bergen.no

15 Referanser

Interne referanser:

1. EK-retningslinje om [bruk av tolke- og oversettelsestjenester i Helse Bergen](#)
2. [Kompetanseportalen](#)
3. [Læringsportalen](#)
4. [Språkbanken](#)

Eksterne referanser:

5. Helse- og omsorgsdepartementet (2013) [Nasjonal strategi om innvandreres helse 2013–2017. Likeverdige helse- og omsorgstjenester – God helse for alle](#)
6. Helse- og omsorgsdepartementet (2019) [Meld. St. 7 \(2019 –2020\). Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023](#)
7. Helsedirektorat (2015) [Nasjonal veileder om helsetjenester til asylsøkere, flyktninger og familiegjennforente](#)
8. Lovdata (2021) [Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\)](#)
9. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2022) [Hva er Nasjonalt tolkeregister](#)
10. Helsedirektorat (2011) [Nasjonal veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene \(IS-1924\)](#)
11. Novak-Zezula, S., Schulze, B., Karl-Trummer, U., Krajic, K. & Pelikan, J. M. (2005) *Improving interpreting in clinical communication: models of feasible practice from the European project 'Migrant-friendly Hospitals'*. Diversity in Health and Social Care. Vol. 2 Issue 3, p223-232.
12. Skurtveit, A. (2012) *Talking I helsevesenet i andre land; Ulike modeller og løsninger: Eksempler fra Australia, England og USA*. Rapport, Samhandlingsprosjektet «Styrking av likeverdig og integrerende helsetjenester for minoritetsbefolkning i Hovedstadsområdet»
13. Huang, J., Ramos, C., Jones, K., & Regenstein, M. (2009) *Talking With Patients: How Hospitals Use Bilingual Clinicians and Staff to Care for Patients with language needs*. The George Washington University. The department of Health Policy.
14. Utlendingsdirektoratet (2023) [Veileder i bruk av tolk, språkassistent og digitale oversettertjenester](#)
15. Huda, A. (2016) *Practitioner's Corner: Testing and Training Volunteer Translators and Interpreters*. Migration Policy Institute (MPI), Washington.

16. Moreno, M. R., Otero-Sabogal, R. & Newman, J. (2007) *Assessing Dual-Role Staff-Interpreter Linguistic Competency in an Integrated healthcare System*. Journal of General Internal Medicine. Vol. 22. Supplement 2. Pp 331-335.
17. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2022) [Krav til tolker i lov og forskrift](#)

16 Forankring

Første versjon av dokumentet er utarbeidet av Forsknings- og utviklingsavdelingen og forankret i Beredskapsledelsen, Brukerutvalget, Ungdomsrådet og Foretakets arbeidsmiljøutvalg (FAMU).

Retningslinjen evalueres og revideres ved behov.

17 Endringer siden forrige versjon

- Oppdatert til nivå 1. retningslinje i foretaket.
- Oppdatert rutiner for registrering, bestilling og opplæring.
- Oppdatert beskrivelse av personvern.