

Tolketjeneste for fremmedspråklige

Gjelder for: Hele SiV
Dokumenttype: Prosedyre
Sist endret: 22.08.2023

1. HENSIKT

Sikre den fremmedspråkliges rett til å kommunisere tilfredsstillende, i en behandlingssituasjon. Sikre at tolketjenester rekvireres på riktig måte. Sikre rettssikkerhet og forsvarlig hjelp og tjeneste for personer som ikke kan kommunisere forsvarlig med offentlige organer uten tolk.

2. ANSVAR

Klinikkledelsen har ansvar for at prosedyren kan gjennomføres. Det står klinikken fritt å definere hvilket helsepersonell som kan rekvirere tolk. *Ethvert helsepersonell* er ansvarlig for å følge prosedyren.

Vi plikter å benytte kvalifisert tolk. Dette for å styrke kvaliteten på tolkeoppdrag som utføres i offentlig sektor.

3. FREMGANGSMÅTE

3.1 Rekvirering

Helse Sør-Øst har inngått en forpliktende samarbeidsavtale med Tolkenett AS. Dette firmaet skal derfor i prinsippet **alltid** brukes. Dersom man av hensyn til pasienten velger andre tolker bør det følge med et notat til regnskapskontoret som beskriver vurderingen på hvorfor et slikt valg er tatt.

Ved rekvirering, gå til bestillingsportal: tolkenett.net

Brukernavn og passord bestilles via epost til post@tolkenett.no og dette blir håndtert umiddelbart. Eposten må inneholde navn på seksjonen/enheten samt kostnadssted.

- Skriv inn brukernavn og passord og du kommer direkte til rekvireringsskjemaet
- Bestilling går automatisk når Tolkenetts ordrelinje benyttes jf. beskrivelsen i [brukermanualen](#). Tolkenett bekrefter tolk pr. e-post.
- Bestillingsskjemaene og bekreftelse på tolk skrives ut og oppbevares sammen med pasientens kurve inntil tolken møter opp

(Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS: Arash Shahkarami. E-post: arash@salita.no er valg nr 2 i hht rammeavtalen. Skal kun benyttes hvis Tolkenett AS ikke kan levere tolk).

Det tas stilling til om det skal rekvireres fremmøtetolking, konferansetolking, skjermtolking eller telefontolking.

For takster, se lenke til avtalene under eksterne referanser.

3.2 Telefontolking

Telefontolking bør benyttes i størst mulig grad både for elektive og ø-hjelp pasienter. Telefontolking vil si at pasient, evt. pårørende, helsepersonell og tolk samtaler via telefon med høytaler. Dette forutsetter at posten har et dertil egnet rom med intercom/ konferansetelefon.

NB! Sykehuset oppfylder pasientens rett til informasjon like godt ved telefontolking. Telefontolking har ikke krav til at kjønnet på tolken er det samme som pasienten.

3.3 Oppmøtetolkning

Ved frammøtetolkning må det opplyses spesielt om: smittefare, tvang, provosert abort, alvorlig syk/døende pasient.

Kjønn på oppmøtetolker (på bakgrunn av føringer i deres religion):

- Menn kan ikke tolke for jenter/kvinner over 9 år fra Tjjetenia, på grunn av religion.
- Kvinnelig tolk bør alltid bestilles for somalisk, arabisk og tsjetjensk pasient ved disse avdelingene: Gynekologisk poliklinikk, gynekologisk avdeling, fødeavdeling og barselpoliklinikk.

3.4 Etter oppdraget

- Tolker bekrefter oppdraget til Tolkenett på SMS/mail
- Fakturaen sendes regnskapskontoret for betaling

3.5 Avbestilling

Avbestilling må skje 24 timer før oppdraget finner sted til tlf. 22 99 32 99 eller per e-post post@tolkenett.no.

Skjer avbestilling senere, vil oppdragsgiver bli fakturert etter ordinære takster.

Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det i tillegg for bestilt tid og reisekostnader. Tolkenett er forpliktet til å skaffe tolk med kortest mulig reisevei.

3.6 Akutt tolkebehov

Leverandøren **Tolkenett** har nå kommet inn på den nasjonale avtalen også på oppdrag som gjelder akutt tolketjeneste.

Bestillingsportal: [Tolketjenester - akutt](#)

NB! Akutte tolketjenester må bestilles pr. telefon.

Bestillingsrutiner – akutt tolketjeneste

For fødeavdelinger, akuttmottak og andre avdelinger på sykehus – innen 20 minutter.

Dette er tiden det skal ta fra bestiller ringer Tolkenett til tolk er på telefon.

- Ring 22 99 32 99 – trykk 1.
- Oppgi kostnadssted, avdeling, språk, tidspunkt og ditt direktenummer.
- Tolkenett ringer opp igjen på direktenummer og oppgir tolkens telefonnummer.

For AMK/ambulanse – innen 3 minutter.

Dette er tiden det skal ta fra bestiller ringer Tolkenett til tolk er på telefon.

- Ring 40 64 41 66
- Oppgi språk og AMIS
- Tolkenett ringer tilbake
- Tolkenett oppgir AMIS nummer og tolkens telefonnummer

3.7 Dokumentasjon om behov for tolketjenester i elektronisk journal

I DIPS dokumenteres tolkebehov slik:

The screenshot shows a web form for patient data. It is divided into several sections: 'Pasientdata' (Patient data) with tabs for 'Andre opppl.', 'Auk. giver/Utd./Fors.', 'Adm. merknad', 'Roller overf. pas.', and 'Kontakter utenfor institusjon'; 'E/U-adresse' (Address) with fields for 'Adresse:', 'Postnr.', and 'Fra og med:'; 'Diverse' (Miscellaneous) with checkboxes for 'Sykepleie-dokument' and 'Ved manglende betaling skal pasienten ikke punses'; 'Fastlege' (General Practitioner) with a 'Navn:' field; 'Trygdekontor (NAV-kontor)'; 'Individuell plan' (Individual plan) with a 'Har pasienten behov' section containing 'Ja' and 'Nei' radio buttons, and an 'Ikke utredet' checkbox; 'Plan status:', 'Plan rolle:', and 'Plan ferdig dato:' fields; 'Ansvarlig:' field; 'Fødselsvekt (reg. for pas. < 100 dgr. gammel):' with a 'Vekt i gram ved fødsel:' field; and 'Språk/Trossamfunn' (Language/Religion) with 'Foretrukket språk:' and 'Trenger tolk:' dropdown menus, and a 'Trossamfunn:' field.

Bruk skjema: [DIPS - Registrere pasientopplysninger \(F5\)](#)

3.7 Klage på tolketjenester

Tolkenett ønsker tilbakemelding dersom det oppstår klanderverdige forhold i forbindelse med tolketjenester. Send e-post til post@tolkenett.no

3.8 Oversettelse

Dersom det i et pasientsikkerhetsperspektiv er viktig å foreta skriftlige oversettelser av pasientjournal eller annen skriftlig pasientdokumentasjon, tilbyr Tolkenett også denne tjenesten. Dette inngår ikke i den nasjonale rammeavtalen, men i en egen avtale.

For priser, kontakt Tolkenett på tlf 940 05 830

For bestilling av oversettelse, send epost til : oversetting@tolkenett.no

4. GENERELT

SiV er pålagt å utføre og betale for tolketjenester til de pasienter som har behov for dette hjemlet i [Pasient- og brukerrettighetsloven](#), [Helsepersonelloven](#) og [Tolkeloven](#).

Tolkene som er ansatt i Tolkenett har taushetsplikt.

Dersom Tolkenett ikke har tolk innen aktuell språkgruppe kan tolk med taushetsplikt fra andre tolkefirmaer benyttes, som en nødløsning. Se pkt.1, rekvirering.

Barn og andre familiemedlemmer eller pårørende skal ikke benyttes som tolk. Dette er hjemlet i Tolkeloven.

Personell med minoritetsbakgrunn som arbeider i helse- og omsorgsinstitusjoner, bør i utgangspunktet ikke benyttes som tolk, fordi det kan medføre en uklar rolle og tilgang til informasjon en ikke bør ha. De er ikke upartiske og mangler også nødvendige kvalifikasjoner som tolk selv om de behersker det aktuelle språket.

Når fremmedspråklige pasienter får skriftlig (standard) innkallelse til SiV er det nok å skrive en tilføyelse (på norsk) til innkallingen at dersom det er behov for tolketjenester, må det gis informasjon om dette til SiV i god tid før konsultasjonen.

Alle fremmedspråklige er informert om at de går til kommunen med brev o.a som de selv ikke er i stand til å lese. Dette vil så kommunen hjelpe dem med.

Apper for smart telefon med skriftlig/muntlig oversettelse for ulike språk finnes. Disse anbefales ikke til bruk i SiV pga varierende kvalitet.

5. INTERNE REFERANSER

- [1.3.7.2](#) [Bestilling av tolk hos Tolkenett](#)
- [1.3.7.3](#) [Veileder for bestilling av tolketjenester](#)
- [1.3.7.4](#) [Tolketjenester- huskereglene ved bruk](#)
- [1.6.3.1.3.4](#) [DIPS - Registrere pasientopplysninger \(F5\)](#)

6. EKSTERNE REFERANSER

- [Tolk. Veileder om kommunikasjon via tolk \(IS-1924\)](#)
- [Tolk. God kommunikasjon via tolk. Kortversjon](#)
- [Forvaltningsloven](#)
- [Pasient- og brukerrettighetsloven](#)
- [Helsepersonelloven](#)
- [Tolkeloven](#)
- [Lov om endringer i forvaltningsloven](#)