

Bruk av tolketjenester

Ved

Ragnhild Magelssen

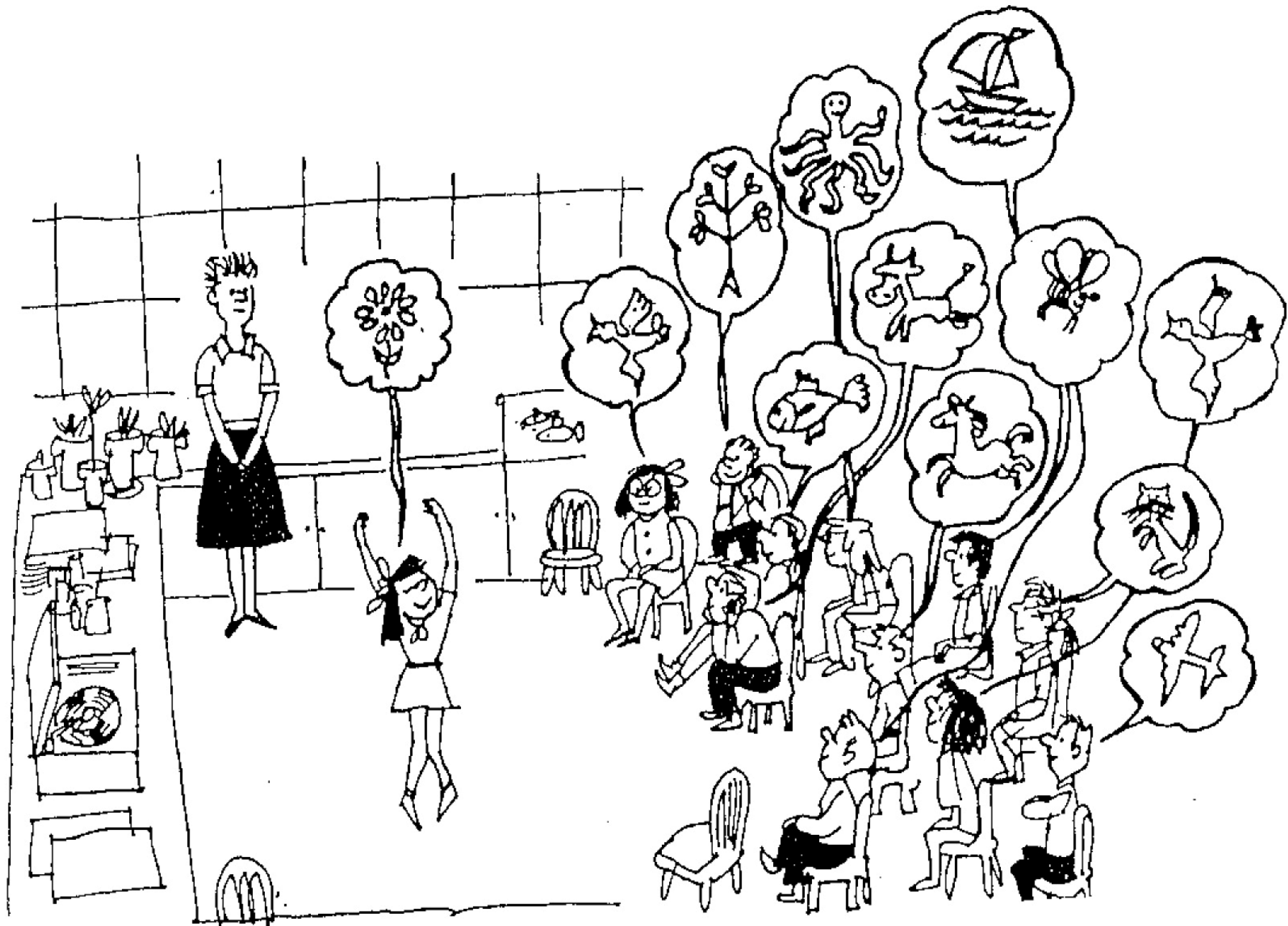
Cand.polit./sosialantropolog og sykepleier

E-post: rmagelss@getmail.no

Tlf.: 91 52 60 72

Disposisjon

- Om kommunikasjon.
- Hva sier lovverket og retningslinjer om bruk av tolk i helsevesenet?
- Hvordan gjennomføre en samtale ved bruk av tolk?
- Kvalitetssikring av sykepleien ved bruk av tolk.



En somalisk kvinne legges inn ved et norsk sykehus med astmaanfall. Hun blir raskt bedre og blir skrevet ut dagen etter. Når hun skrives ut, får pasienten beskjed om at hun skal ta en tablett daglig av den foreskrevne medisinen. Hun blir også spurt om hun har forstått hvordan hun skal ta medisinen. Kvinnen smiler og svarer ja, og forlater så sykehuset. – To dager senere kommer samme pasient tilbake med hjertestans. Hun har tatt alle tablettene på en gang. Hun har neppe oppfattet hvordan medisinen virker i forhold til sin astma.

Tidsskriftet Sykepleien nr. 13, 1998

Helsepersonelloven

- §10: Den som yter helsehjelp, skal gi informasjonen til den som har krav på det etter reglene i pasientrettighetsloven...

Spesialisthelsetjenesteloven

- §3-11: ...Helseinstitusjoner som omfattes av denne loven, har plikt til å gi slik informasjon som pasienten har rett til å motta etter lov om pasientrettigheter....

Pasientrettighetsloven

- § 3-2: Pasienten skal ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen
- §3-5: Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn.

Tolk

- Tolk er et yrke. Venner og slektninger bør ikke være tolker. Barn skal aldri brukes som tolk. Heller ikke personale som tilfeldigvis arbeider i helseinstitusjoner eller mottak bør benyttes som tolk. De får en uklar rolle og kan få tilgang til informasjon som de ikke bør ha.

IS-1022, www.helsedirektoratet.no

Hvem bestiller, hvem betaler?

- De instanser som trenger tolk for å utføre sine oppgaver, skal bestille og betale for tjenestene selv. Utgifter til tolketjenester ved undersøkelse og behandling i primærhelsetjenesten og hos privatpraktiserende spesialister dekkes av kommunen. Bruk av tolk i sykehus og offentlige poliklinikker dekkes av institusjonen selv.

IS-1022, www.helsedirektoratet.no

Nyttige adresser:

- www.tolkeportalen.no
- www.imdi.no

Samtale ved bruk av tolk:

- Husk, det er pasienten som er din samtalepartner, ikke tolken.
- Plassering:
 - Pasient ●
 - Tolk
 - Sykepleier ●

Tolkens rolle:

- Tolken skal oversette alt som blir sagt uten å legge til eller trekke fra noe
- Tolken er nøytral i forhold til samtaleens innhold
- Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke
- Tolken har taushetsplikt
- Tolkens notater fra samtalen skal makuleres så snart tolkeoppdraget er gjennomført

Pasientsamtalen

- Snakk til pasienten i du og jeg form
- Be pasienten snakke til deg i jeg og du form
- Formuler deg i korte setninger, og stans opp slik at tolken får oversatt
- Still pasienten kontrollspørsmål under veis
- Sett av dobbelt så lang tid til samtalen som normalt

I tillegg til tolken:

- Spill inn viktig informasjon på ulike språk og la pasient (og pårørende) høre på det
- Utarbeid skriftlig informasjon på flere språk
- Utarbeid videosnutter med viktig informasjon på flere språk.

Språkets funksjoner:

- Informativ funksjon
- Ekspressiv funksjon
- Appellativ funksjon
- Estetisk funksjon
- Sosial funksjon

Tap av morsmål:

- I det flyktninger og innvandrere kommer over grensen til Norge, blir morsmålet deres "ugyldiggjort".

Mareritt

Hva driver du med, min sønn?

Jeg drømmer, mor, jeg drømmer at jeg
dikter.

Og at du spør meg, i drømmen: hva driver
du med, min sønn?

Hva dikter du om i drømmen, min sønn?

Jeg dikter, mor, at jeg hadde et hus.
Og nå har jeg ikke noe hus. Om det dikter jeg,
mor.

At jeg hadde en stemme, mor, og mitt språk.
Men nå har jeg verken stemme eller språk.

Med stemmen, jeg ikke har, på språket, som ikke
er,
om huset jeg ikke har, dikter jeg et dikt, mor.

Ord er en gave

- ”Ord er som en gave. Dersom du kjøper noe til et barn, blir barnet veldig glad. Du kjøper gaver, men du kan også gi ord. Tenk deg at du går på besøk til en syk person. Du snakker med den syke, og den syke blir glad fordi du snakker med han. Da gir du han på en måte en gave. – Jeg kan så få norske ord. Derfor får jeg gitt så få gaver.”

Hva slags far er jeg da?

- ”Mange tør ikke komme ut i samfunnet. De holder seg inne for å unngå å komme i disse situasjonene, - de føler seg så skamfulle. Jeg har opplevd det når jeg har kommet til sosialkontoret for å snakke om barnet, - jeg lurte på om han var syk. Jeg fikk ikke sagt det jeg mente, måtte be om å få en time med tolk. Det kunne jeg få tre uker senere! Hva slags far er jeg da, når jeg ikke kan hjelpe barnet mitt?”

Tap av språk medfører...

- Stress
- Sorg
- Skamfølelse
- Sosial isolasjon
- Dårlig selvbilde
-

Stress medfører....

- Redusert språklig kompetanse
- Redusert konsentrasjon til å uttrykke seg på en språk man har lært sent i livet

God omsorg

- Det er god omsorg å senke stressnivået
- Det er god omsorg å støtte opp om pasientens selvbylde
- Det er god omsorg å tilby pasienten tolk
- Den profesjonelle tolken er med og kvalitetssikrer omsorgsarbeidet vårt

