

Bruk av tolketjenester innenfor tannhelsetjenester.

Najieh Faryabi



Veiledere

Tiril Willumsen og Ann Catrin Høyvik

Det Odontologiske Fakultet,
Universitetet i Oslo

2017

Innholdsfortegnelse

FORORD.....	3
INNLEDNING	5
Introduksjon.....	5
Hva er en tolk.....	5
Ulike måter å tolke på.....	6
Tolkeetikk	8
Tolkutdanning.....	9
Nivåer av tolk.....	10
Når skal tolk brukes?.....	10
Hvorfor bør man ikke bruke familie eller venner som tolk?.....	11
Barn som tolk	12
UDI-rundskriv – Tolketjenester	13
Hvem dekker utgiftene til tolken?.....	13
Tannhelsetjenester.....	14
Metoder	15
Resultater	17
Diskusjon	23
Konklusjon	28
Referanseliste.....	29
Appendix 1, Spørreskjema.....	31
Appendix 2, Spørsmål om meldeplikt	35
Appendix 3, Meldeplikt	36

Forord

Jeg har valgt å skrive om bruk av tolk innenfor tannhelsetjenester på grunn av at jeg er utdannet som tolk innenfor språkene dari og usbekisk. Det har blitt gjort lite studier på tolking og tannhelse. Derfor syntes jeg at det var veldig interessant å skrive om en slik studie. Jeg har jobbet som tolk hos UDI, utlendingsnemnda, Domstolene og andre tolkefirmaer fra 2015. Jeg har jobbet som oppmøtetolk, telefontolk og simultantolking. Tolke yrket er veldig interessant yrke som krever god hukommelse og konsentrasjon.

Jeg kom til Norge som 10 åring sammen med min mor, lille bror og en adoptiv søster som flyktning. Jeg og broren min lært norsk veldig fort. Innen 3-5 måneder kunne vi snakke nesten flytende norsk. Moren vår hadde helse problemer og kunne hun ikke delta på norsk kurs, hun måtte gjennom tøffe operasjoner og behandlinger før hun begynte på norsk. Og det var mange år senere.

Som barn tolket jeg for moren min ofte, når hun skulle til legen, tannlegen, møter, foreldremøter og andre steder. Det var vanskelig å forstå alt som ble sagt. Men jeg måtte tolke det på morsmålet mitt slik som jeg hadde forstått det. Om alt var riktig oversatt, tror jeg ikke. Fordi det var mange ord på norsk som jeg ikke skjønnte betydningen av. Disse ordene ble utelatt når jeg skulle oversette det til mamma også. Det var ikke lett å være tolk som barn.

Jeg gruet meg ofte hvis jeg fikk vite at mamma skulle til møte eller hos legen, for da viste jeg at jeg måtte bli med og tolke. Vi ble aldri fortalt om at mamma kunne få tolk eller hadde krav på å få en tolk. Mammans fysioterapeut var den første som spurte om mamma ønsket seg tolk på dari. Siden mamma ikke kunne snakke fult dari sa hun at hun vil ha en usbekisk tolk. Men da ble vi fortalt at det var bare 2 usbekisk talende tolker i hele Norge, og det var vanskelig å få tak i dem. En av de store grunnene til at jeg valgte å bli tolk, var barndommen min som tolk for min. Jeg tok tolkeutdanningen fordi jeg ville hjelpe andre språket, slik at barn ikke måtte tolke for voksne. Denne oppgaven har frisket opp gamle minner fra barndommen. Men mest av alt har det vært veldig interessant tema å jobbe med!

Najieh Faryabi

Jeg hadde ikke klart å skrive denne oppgaven hvis det ikke hadde vært for mine to fantastiske veiledere, Tiril Willumsen og Ann Catrin Høyvik. Jeg ville takke inderlig for god veiledning og hjelp under hele prosessen..

Jeg vil også takke alle instruktørtannlegene ved Det Odontologiske fakultet for deltakelse ved spørreundersøkelsene vi har utført og stor takk til klinikk-koordinator Anne Marit Arnesen på barneavdelingen som har hjulpet med innsamling av spørreundersøkelsene.

Innledning

Målet for denne studien er å undersøke hvordan tannleger bruker tolketjenester i et utvalg av instruktørtannleger.

Sekundært mål er å se om det er forskjeller mellom privatpraktiserende tannleger og offentlig ansatte tannleger med hensyn til bruk av tok og kunnskaper om tolketjenester.

Introduksjon

I hvilken grad bruker tannleger tolk? Og hvor viktig er en tolk innen for tannlegeyrket og ved behandling av pasienter med fremmedspråk?

Jeg vil starte innledningen med å definere hva en tolk er og hva jobben til en tolk innebærer.

Deretter vil jeg forklare graden av utdanning for tolker og bruk av tolker innen for de forskjellige yrkene.



Hva er egentlig en tolk?

En tolk er et nødvendig mellomledd for at personer som ikke snakker samme språk kan føre en tilnærmet normal samtale. En tolk er en person som oversetter i to språk, altså et bindeledd mellom to personer med forskjellige språk som ikke forstår hverandre. Tolkens jobb er oversette muntlig innhold fra et språk til et annet. Det finnes to typer tolk: Talespråktolk og tegnspråktolk. Talespråktolk er forklart ovenfor. Tegnspråktolk er en tolk som oversetter for døve, døveblinde eller hørselshemmede hvor meningen overføres mellom lyd og bevegelser.

En tolk må ha god språkforståelse og evne til å arbeide raskt og presist, disse er nødvendige egenskaper for en tolk. En tolk må ha kompetanse utenom det vanlige innen de språkene han eller hun tolker. Det er også viktig at tolken har forståelse for temaet i det fagfeltet der tolkinga skal foregå.

Det er viktig at tolken stiller godt forberedt til et oppdrag. Tolken må kunne legge bort private tanker og holdninger under oppdraget. En tolk må være konsentrert og nøyaktig, og det er viktig å ha evne til å huske store mengder informasjon på en gang.

«Det er også forskjell på en oversetter/translatør og en tolk. En oversetter eller en translatør er en som oversetter skriftlig fra et språk til et annet. Oversettelse er forskjellig fra tolking fordi oversetteren ikke behøver å jobbe simultant. En statsautorisert translatør er en offentlig godkjent oversetter.» [Tolkeportalen 2015]

«En oversetter og en tolk arbeider begge med språk, og har to- eller flerspråklig kompetanse. Allikevel er det en ganske stor forskjell på hvordan en tolk og en oversetter arbeider. Oversetteren arbeider med skriftspråket. Innholdet i en tekst blir studert, analysert og gjengitt i skriftlig form på det andre språket. Det skriftlige budskapet retter seg til lesere som vanligvis er ukjente for oversetteren.» [Tolkeportalen 2015]

«Samtidig kan ulike lesere i ettertid gå tilbake og kontrollere kvaliteten på oversetterens arbeid. Det er det sjelden mulighet til i tolkens tilfelle, med mindre det gjøres videoopptak. Tolken arbeider med talespråket. En tolk trenger derfor en del egenskaper som en oversetter ikke er nødt til å ha, for eksempel god hørsel, god uttale på to språk, solid konsentrasjons- og reaksjonsevne, god hukommelse, høy stresstoleranse mm. I motsetning til oversetteren har ikke tolken mulighet til å gå fram og tilbake i teksten. Under tolking av en samtale er imidlertid de det tolkes for, tilgjengelig for presiseringer dersom det skulle være nødvendig.» [Tolkeportalen 2015]

Ulike måter å tolke på:

Det finnes ulike måter å tolke på de mest bruke er konsekutiv tolking og stimultan tolking. Konsekutivtolking som er det mest vanlige er å oversette innhold som blir overført i kortere bolker. Ved konsekutiv tolking blir hver replikk eller hvert innlegg tolket umiddelbart etter at taleren har sluttet å snakke. Denne metoden er mest vanlig å bruke ved tolking av samtaler i offentlig sektor. Ved konsekutiv tolking av samtaler arbeider tolken normalt alene og i begge språkretninger.

Simultantolking er der tolken tolker samtidig som taleren snakker. Denne metoden egner seg godt for tolking av lengre monologer, og for tolking i forsamlinger. Metoden brukes ofte ved for eksempel internasjonale konferanser og i domstoler. Tolkene har da sin arbeidsplass i lydisolerte kabiner. Ved hjelp av mikrofoner og annet utstyr blir originaltalen overført til

kabinene og tolkens oversettelse til lytteren. Ved simultantolking arbeider tolkene ofte i par eller team som veksler på å tolke hvert 20.–40. minutt. Ved simultan metode på internasjonale konferanser er det vanlig at tolken bare tolker til sitt morsmål eller antatt beste språk. I enkelte situasjoner brukes simultantolking med lav stemme, uten teknisk utstyr (såkalt «hvisketolking»). Denne metoden er svært anstrengende både for tolken og samtalepartene.



Tolkekabin på konferanse.

Fremmøtetolking, skjermtolking og telefontolking.

«Ved fremmøtetolking er tolken og tolkebrukere til stede i samme rom. Alle parter har dermed god anledning til å observere også ikke-verbale sider ved kommunikasjonen, som ansiktsuttrykk/mimikk.

Ved skjermtolking er ikke tolken fysisk til stede i rommet, men har lyd- og bildekommunikasjon med partene som skal snakke sammen. Skjermtolking tillater bare konsekutiv tolking, men er et godt supplement til fremmøtetolking.

Telefontolking er et alternativ til fremmøtetolking som er mye brukt i Norge. Telefontolking egner seg best ved korte samtaler og konkrete beskjeder. Telefontolking har den ulempen at partene ikke kan se hverandre, noe som hemmer tolkens oppfattelsesmuligheter. Ved telefontolking er det også vanskelig å kontrollere at andre enn dem som deltar i samtalen, hører det som blir sagt» [Regjeringen.no 2014 Tolking i offentlig sektor]

Tolketikk:

Tolkene følger en egen yrkesetisk standard, der det stilles strenge krav som blant annet omfatter objektivitet, taushetsplikt og nøyaktighet. Det er en forutsetning at tolken alltid forsøker å få frem det riktige budskapet i hva taleren ønsker å si.

En tolk må ha språklig kompetanse, kunnskapsmessige kompetanse, tolketeknisk ferdighet, og innsikt i tolkeetikk som yrkeskunnskaper.

Tolker er underlagt til å følge noen retningslinjer for god tolkeskikk.

«§ 1. Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha de nødvendige kvalifikasjoner.

§ 2. Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil.

§ 3. Tolken skal være upartisk og ikke tillate at egne holdninger eller meninger påvirker arbeidet.

§ 4. Tolken skal tolke innholdet i alt som sies, intet fortie, intet tillegge, intet endre.

§ 5. Tolken har taushetsplikt.

§ 6. Tolken må ikke i vinnings eller annen hensikt misbruke informasjon som han/hun har fått kjennskap til gjennom tolking.

§ 7. Tolken skal ikke utføre andre oppgaver enn å tolke under tolkeoppdraget.

§ 8. Tolken skal si fra når tolking ikke kan skje på en forsvarlig måte.» [Regjeringen.no 2014Tolking i offentlig sektor]

Hver tolk er pålagt til å opplyse om sin rolle før samtalen begynner: Her er en kort versjon.

1. Tolken har taushetsplikt
2. Tolken er nøytral og upartisk
3. Tolken er pålagt å tolke alt som sies i rommet under samtalen til begge parter
4. Tolkingen skjer i ”jeg” form
5. Tolken utfører ikke andre oppgaver enn å tolke
6. Tolken kan ta notater som blir makulert på slutten av oppdraget

Utdanning:

Det er flere måter å bli tolk på. Man kan være statsautorisert tolk, tolk med tolkeutdanning, TosPot test tolk eller en tolk som er "learning by doing"

- Tolker uten formell kompetanse
 - "Learning by doing" tolker
 - TosPot test, TAO kurs fra IMDI
- Tolker med formell kompetanse
 - Med tolkeutdanning: HiO (bachelor prosjekt)
 - Statsautoriserte tolker

La oss gå nærmere innen for de forskjellige tolker. Vi kan dele tolker i to grupper: Tolker uten formell kompetanse og tolker med formell kompetanse.

Tolker uten formell kompetanse:

"Learning by doing" er tolker som er "selvlærte" tolker som ikke har noen form for utdanning eller kurs innenfor tolking. De har begynt med å tolke for familiemedlemmer og venner og har "blitt" til en tolk. Slike tolker blir ikke vurdert til å være tolk per dagsdato uten at de kan legge frem noen dokumenter/bevis for at de har tatt tolkeprøve eller kurs.

«ToSPoT er en avgrenset tospråklig gloseprøve som er enkel i sin utforming. Den er todelt, hvorav den ene delen tar en stikkprøve av personens kjerneordforråd på norsk og den andre på tolkespråket. Det er altså ord og uttrykk fra den norske hverdagen som kandidaten møter i testen.» [Tolkeportalen 2015]

«TAO "Tolkens ansvarsområde" er et tre-dagers kurs for personer som ønsker å virke som tolk, men som enda ikke har formelle tolkefaglige kvalifikasjoner som tolkeutdanning eller statsautorisasjon. Kurset gir elementær innføring i tolkeetikk og tolketeknikk og i tolkens funksjon og ansvarsområde. Forholdet mellom tolkingens kvalitet og rettssikkerhet vektlegges.»[15]Tolkeportalen.no]

Tolker med formell kompetanse:

«Tolkeutdanning: "Tolking i offentlig sektor" er et nettbasert deltidsstudium med

helgesamlinger. Studiet gir en innføring i tolkens ansvarsområde, samt i tekniske metodevalg med særlig vekt på konsekutivtolking av dialoger innenfor rammen av fremmøtetolking i norsk offentlig sektor. Det gis ikke språkundervisning, og det forutsettes at studenter har gode språkferdigheter i begge språk før de begynner på emnet.

Statsautorisert tolk er en tolk som har bestått Tolkeprøven, en skriftlig og muntlig autorisasjonsprøve i tolking, og oppfylt vilkårene fastsatt i forskriftene om bevilling som statsautorisert tolk og tolkeprøven fastsatt ved kgl. Resolusjon den 6. Juni 1997.

Tolkeprøven avholdes ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Autorisasjonsordningen er den eneste offentlige godkjenningsordningen for tolker i Norge, og kun tolker som har fått tolkebevilling fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDI) kan benytte seg betegnelsen statsautorisert tolk.» [Tolkeportalen 2015]

Nivåer av tolk:

Kvalifikasjonskategorier for tolker er delt fra nivå 1-5.

Tolker i kvalifikasjonskategori 1 har både statsautorisasjon og tolkeutdanning.

Tolker med kun statsautorisasjon er i kvalifikasjonskategori 2

Tolker med tolkeutdanning er i kvalifikasjonskategori 3.

Statsautorisert translatør eller fagoversetter er i kvalifikasjonskategori 4

«Nivå 5 regnes som en rekrutteringskategori. Personer oppført i denne kategorien har kun gjennomført en tospråklig sjekk (ToSPoT) og et tre dagers innføringskurs i tolking (TAO).

Tolker som faller under kvalifikasjonskategori 5 blir kun benyttet i de fleste tilfellene dersom det ikke finnes tilgjengelige tolker med statsautorisasjon og/eller utdanning i samme språk.»[Tolkeportalen 2015]

Når skal tolk brukes?

«Tolking gjør fagpersoner og offentlige tjenestemenn i stand til å informere, veilede og høre partene på tross av språkbarriere.

Fagpersoners og tjenestemenns plikt til å informere, veilede og høre sine tjenestemottakere er nedfelt i norske lover som forvaltningsloven, menneskerettighetsloven, domstolloven,

pasientrettighetsloven, helsepersonelloven mv. samt i internasjonale konvensjoner Norge har undertegnet, f. eks. Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen og Nordisk språkkonvensjon.

Tolking av god kvalitet er derfor med på å trygge rettssikkerheten og gi mulighet til lik behandling».[Tolkeportalen 2015]

I hvilke sammenhenger bør offentlige tjenesteytere bruke tolk?

«Det er nødvendig at det offentlige bruker kvalifisert tolk når språkbarriere gjør kommunikasjonen vanskelig. Det er fagpersonen eller den offentlige tjenestemannen som er ansvarlig for at kommunikasjonen er tilfredsstillende, og at saken blir tilstrekkelig opplyst. Fagpersonen skal oppfylle informasjonsplikten og gi alle mulighet til lik behandling.

At dårlig kommunikasjon kan true rettssikkerheten virker opplagt i et asylintervju eller en rettssak. Rettssikkerheten kan også trues i forbindelse med opphold på sykehus, tannbehandling, i saksbehandlingen ved et sosialkontor eller trygdekontor.

Kvalifisert tolk skal brukes når hensynet til rettssikkerhet og likebehandling står sentralt, og når det er påkrevet at forvaltningsorganet benytter tolk for at den enkelte skal kunne ivareta sine interesser. Forvaltningen bør vurdere behovet for å bruke tolk i alle situasjoner der den møter personer som ikke behersker forvaltningspråket.

Offentlige myndigheter har ansvar for å tilby tolketjenester ved behov»[Tolkeportalen 2015]

Hvorfor bør man ikke bruke barn, ektefelle, slektninger, venner, naboer eller kollegaer som tolk?

«Før har både barn, ektefelle, slektninger, venner etc blitt brukt som tolk.

Tolkens evne til å holde seg upartisk i samtalen er av betydning for tolkingens kvalitet.

Dersom tolken er nært knyttet til en av partene vil dette bli vanskelig – og tolken vil være inhabil i saken. Tolkens funksjon hviler på tillit fra begge parter i samtalen.

Kartlegginger viser at bruk av barn som tolk forekommer i flere deler av offentlig sektor. Å bruke barn som tolk har flere etiske, juridiske og tolkefaglige aspekter ved seg.»[Tolkeportalen 2015]

Barn som tolk:

«Barneombudet hadde i 2010 et ekspertmøte med barn og unge som hadde erfaring med å bli benyttet som tolk.¹² Alle hadde blitt brukt som tolk i saker av til dels sensitiv art, som hos lege, i barnevernet, på skolen, hos skatteetaten og i kommunen. Det kom også frem at barn av og til må ta fri fra skolen for å tolke for foreldre eller andre.» [Regjeringen.no2014 Tolking i offentlig sektor]

«Det vil åpenbart være svært uheldig å sette barn til å tolke for mor, far eller andre. Å tolke er et stort ansvar, som krever modenhet, bred kunnskap og spesifikke ferdigheter. Barn skal aldri brukes som tolk, både på grunn av manglende tolkeferdigheter, og fordi det forstyrrer forholdet mellom foreldre og barn. Barn vil dessuten i en tolkesituasjon kunne bli utsatt for psykiske påkjenninger når det må tolke på områder som tilhører voksenlivet og som barnet kanskje ikke er modent nok til å få høre om. Å bruke barn som tolk, kan være brudd på Barnekonvensjonen.»[Tolkeportalen 2015]

- § 11 e (forbud mot bruk av mindreårige som tolk mv). Mindreårige skal ikke brukes til tolking eller annen formidling av informasjon mellom forvaltningen og personer som ikke har tilstrekkelige språkferdigheter til å kommunisere direkte med forvaltningen. Unntak kan likevel gjøres i tilfeller som nevnt i annet og tredje ledd. Mindreårige kan brukes til tolking eller annen formidling av informasjon når det framstår som nødvendig for å unngå tap av liv eller alvorlig helseskade. Mindreårige kan videre brukes til tolking og formidling av enkle beskjeder dersom det må anses som forsvarlig. I forsvarlighetsvurderingen skal det legges særlig vekt på hensynet til barnet, inkludert alder og modenhet, og rettsikkerheten til den tolkingen eller formidlingen av informasjon retter seg mot.

UDI-rundskriv –Tolketjenester:

«Utlendingsdirektoratets retningslinjer for bruk av tolk Utlendingsdirektoratet (UDI) har laget et eget rundskriv for bruk av tolk i utlendingssaker. Rundskrivet gir retningslinjer som har til formål å sikre forsvarlig bruk av tolk ved muntlig kommunikasjon mellom utlendinger og utlendingsforvaltningen

Generelt om tolkebruk:

Utlendingsdirektoratet ser det som ønskelig at formidlingen av lokale tolketjenester knyttet til bosetting i kommunene og på de statlige mottakene koordineres. På den måten kan en best sikre både nødvendig kompetanseutvikling og rasjonell utnyttelse av den tilgjengelige tolkekapasiteten i kommunen. Der det er opprettet en egen kommunal eller interkommunal tolketjeneste, skal offentlige etater fortrinnsvis bestille tolken gjennom denne. Tolketjenesten vil da ha oversikt over etterspørselen etter tjenester og kan bedre ta hensyn til denne ved utbyggingen av tilbudet.

Den offentlige part som skal ha samtale med den fremmedspråklige, har ansvaret for bestilling av tolk, når den anser at tolk er nødvendig for en forsvarlig kommunikasjon, eller når den fremmedspråklige har anmodet om dette. Den offentlige part skal også attestere/bekreftede varigheten av anvendt tolketjeneste. Ved større institusjoner som sykehus, med stort antall fremmedspråklige pasienter, kan det være hensiktsmessig å oppnevne en koordinator for tolkebestilling. Denne skal kontaktes når det skal avsettes tid for konsultasjonen ved timebestilling eller innkalling, slik at tolketilbud kan sikres og bruken av tilgjengelige tolker planlegges rasjonelt.» [UDI 2007]

Hvem dekker utgifter til tolken?

«Tolking ansees som en integrert del av tjenesteytingen og bør derfor dekkes av det offentlige.

Sektormyndighetene og kommunene har et selvstendig ansvar for å utvikle en god forvaltningspraksis innenfor sine ansvarsområder, herunder rutiner for kvalitetssikring, bestilling og betaling av tolketjenester.» [Tolkeportalen 2015]

Tannhelsetjenester

I h.t. Helsedirektoratets rundskriv nr. IK 17/93 skal:

"Utgifter til tolketjenester i forbindelse med undersøkelse og behandling i offentlige tannklinikker dekkes av fylkeskommunen over tannhelsetjenestenes budsjett. Utgifter til tolketjenester ved undersøkelse og behandling hos privatpraktiserende tannlege dekkes av kommunen. For asylsøkere og flyktninger som bor i asylmottak, skal sistnevnte utgifter dekkes over mottakets budsjett."

Lov- og regelverk

Plikt til å bruke tolk er ikke særskilt behandlet i lovverket, men tolkefunksjonen nevnes i domstolloven og i enkelte andre lover og forskrifter.

«I pasient- og brukerrettighetsloven heter det at en pasient har rett til å få den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen, i tillegg til informasjon om mulige risikoer og bivirkninger og om påført skade eller alvorlige komplikasjoner, jf. §§ 3-1 og 3-2. Informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte. Personellet skal så langt som mulig sikre seg at mottakeren har forstått innholdet og betydningen av opplysningene, jf. § 3-5.

Ifølge Helsepersonelloven § 10 skal den som yter helse- og omsorgstjenester gi informasjon til den som har krav på det etter reglene i pasient- og brukerrettighetsloven §§ 3-2 til 3-4.»
[Regjeringen.no2014 Tolking i offentlig sektor]

Hvor finner man en tolk?

«Det finnes både offentlige og private tolkeformidlere på markedet. I tillegg har enkelte institusjoner utviklet en egen internløsning for bestilling av tjenester direkte fra tolken. En oversikt over personer som har gjennomført kvalifiseringstiltak på tolkefeltet i Norge finner man i Nasjonalt tolkeregister på Tolkeportalen.no.» [Tolkeportalen 2015]

Metoder

Deltakerne i spørreundersøkelsen var instruktørtannleger som jobber ved Det Odontologiske fakultet, Universitetet i Oslo. Tannlegene er spesialister (protetikk, endodonti, kariologi, etc.) og allmenntannleger som jobber fra en dag i uka til 5 dager uka som lærere på studentklinikken. Tannlegene er menn og kvinner i alder 25-70 år. De fleste har jobben med fakultetet som deltidsjobb, og jobber ellers i privatpraksis eller i den offentlige tannhelsetjenesten. Utvalget av tannleger som deltok var et bekvemlighetsutvalg som ble valgt fordi det var tannleger som var lett tilgjengelige. De fleste jobber ellers i Oslo og omegn. Fordi vi visste at utvalget tannleger representerte både privat praksis og offentlig tannhelsetjeneste, kunne se om det er forskjeller og likheter mellom privat og offentlig sektor i forbindelse med å bruke tolk.

Spørsmålene i undersøkelsen ble hentet delvis fra lignende studier fra andre land (BME Health Forum 2009) eller andre helseområder (Kale et al 2009), og fra en pilotundersøkelse blant 5 tilgjengelige tannhelsearbeidere (3 tannleger, 1 tannpleier og 1 tannhelsesekretær). Disse ble stilt åpne spørsmål om hva de tenkte om bruk av tolk blant tannhelsepersonell, og hva de så på som fordeler og ulemper ved å bruke tolk.

Spørreskjemaet omfattet spørsmål om hvor ofte de behandlet pasienter med fremmed språk, hvor ofte de brukte tolk, hva slags tolk de brukte, om de kjente til rettighetene til pasientene og hvem som betalte utgiftene til tolken, hvilke synspunkter de hadde ifm fordeler og ulemper ved bruk av tolk. Det ble også stilt demografiske spørsmål om kjønn, alder og arbeidssted blant instruktørtannlegene for å se på forskjeller og likheter.

Bakgrunns informasjon om kjønn, alder og arbeidssted.

1. Hvilke språk, i tillegg til skandinavisk og engelsk, snakker du flytende?
2. Hvor ofte behandler du pasienter med innvandrerbakgrunn?
3. Hvor ofte behandler du pasienter du ikke kan snakke et felles språk med?
4. Har du benyttet profesjonell tolk i tannbehandlingssammenheng?
5. Har du noen gang brukt barn til å tolke for voksne familiemedlemmer?
6. Hvis du har brukt tolk - har du brukt oppmøtetolk eller telefontolk?
7. Hvilke fordeler ser du ved å bruke tolk? (Flere svar er mulig)
8. Hvilke ulemper ser du med å bruke tolk? (Flere svar er mulig)
9. Vet du hvor du skal henvende deg hvis du trenger tolk til en pasient?

Najieh Faryabi

10. Kjenner du til pasienters rettigheter til tolk?

11. Vet du hvem som dekker/betaler tolkens utgifter i privatpraksis eller i offentlig tannhelsetjeneste?

For fullstendig spørreskjema, se Appendix 1.

Resultater

Femti av instruktørtannlegene på Tannlegehøgskolen deltok ved å svare på spørreundersøkelsen om bruk av tolk. 31 (62 %) var kvinner og 19 (38 %) var menn.

Aldersfordeling:

25-35 år:	11	(22 %)
36-45 år:	14	(28 %)
46-60 år:	20	(40 %)
Over 60 år:	5	(10 %)

Av de 50 instruktørtannlegene, var 9 (18%) fulltidsansatte ved Institutt for klinisk odontologi. 31 (62%) hadde sin hovedarbeidsplass i privat tannlegepraksis, og 7 (14%) . Videre var det 3 (6 %) som opplyste å ha sin hovedarbeidsplass «annet sted».

Nesten alle av instruktørtannlegene kunne snakke flytende engelsk.

Andre språk som ble snakket flytende var:

Fransk 2 (4 %)

Gresk 1 (2 %)

Nederlandsk 2 (4 %)

Tysk 6 (12 %)

Samisk 1 (2 %)

Spansk 2 (4 %)

Hvor ofte behandler du pasienter du ikke kan snakke et felles språk med?

	Frekvens	Prosent
Ukentlig	7	14
Månedlig	10	20
Noen ganger i året	17	34
Sjeldnere	14	28
Ikke svart	2	4100
TOTAL	50	

Bruk av profesjonell tolk i tannbehandlingssammenheng

29 (58 %) av tannlegene hadde benyttet profesjonell tolk i tannbehandlingssammenheng.

21 (42 %) av tannlegene hadde ikke benyttet profesjonell tolk i tannbehandlingssammenheng.

85% av de som hadde brukt tolk, opplyste at de brukte tolk bare noen få ganger i året eller sjeldnere.

Av de 21 som aldri hadde brukt tolk, mente 10 at de ikke hadde hatt behov for tolk mens 14 foretrakk å bruke venner eller familie av pasienten som tolk. (Flere svar var mulige).

Barn som tolk

21 (42 %) av tannlegene hadde brukt barn til å tolke for voksne familiemedlemmer.

29 (58 %) av tannlegene hadde ikke brukt barn til å tolke for voksne familiemedlemmer.

Oppmøtetolk eller telefontolk?

Bare oppmøtetolk: 15 (30 %) av tannlegene hadde brukt bare oppmøtetolk.

Bare telefontolk: 2 (4 %) av tannlegene hadde brukt bare telefontolk.

12 (24 %) av tannlegene hadde brukt begge deler, men oftest oppmøtetolk.

1 (2 %) av tannlegene hadde brukt begge deler, men oftest telefontolk.

1 (2 %) av tannlegene hadde brukt begge deler like ofte.

På dette spørsmålet var det kun 8 som sa at de aldri hadde brukt tolk: 8 (16 %), i motsetning til 21 (42%) som tidligere svarte at de ikke hadde brukt profesjonell tolk. Dette kan bety at de her oppfattet «tolk» ikke bare som profesjonell tolk, men som en person som oversetter.

Hvilke fordeler ser du ved å bruke tolk? (Flere svar er mulig)

(% som er enige i utsagnet)

- Bedrer kommunikasjon 84 %.
- Reduserer risiko for misforståelser 84 %.
- Sikrer riktige opplysninger 72 %.
- Reduserer risiko for feil-behandling 42 %.
- Skaper tillit 32 %.
- Sikrer formidling av språknyanser 26 %.
- Gjør behandlingen mer effektiv 20 %.
- Gir fornøyde pasienter 20 %.
- Annet 0 %.

Mange av instruktørtannlegene mente at fordel ved å bruke tolk var å få bedre kommunikasjon, reduserer risiko for misforståelser og sikrer riktige opplysninger.

Hvilke ulemper ser du med å bruke tolk? (Flere svar er mulig)

(% som er enige i utsagnet)

- Må bestilles i god tid 62 %
- Tidkrevende 44 %
- Vanskelig å få ærlige svar på sensitive tema 44 %
- Faglige forklaringer kan misforstås 40 %
- Dyrt 24 %
- Problemer med taushetsplikt 18 %
- Tolk og pasient snaker om private ting 6 %
- Tolken tar mye plass i rommet 2 %
- Annet 2 %

De fleste av instruktørtannlege mente at ulempene ved å bruke tolk var at det måtte bestilles i god tid og at det var tidskrevende.

Synspunktene om fordeler og ulemper ved å bruke tolk var relativt likt fordelt hos tannleger i privat og offentlig tannhelsetjeneste, med unntak av ulempen med at behandling med bruk av tolk er mer tidkrevende. 48,4% (15) av privatpraktiserende tannleger så dette som en viktig ulempe, mot 33,3% (2) av offentlig ansatte tannleger.

Hvor får man tak i tolk?

20 (40 %) av tannlegene visste hvor de skulle henvende seg for å bestille tolk.

30 (60 %) av tannlegene hadde ingen kjennskap til hvor de skulle henvende seg for å bestille tolk.

Pasienters rettigheter til tolk

14 (28 %) av tannlegene opplyste å kjenne til pasientenes rettigheter.

36 (72 %) av tannlegene kjente ikke til pasientenes rettigheter.

Hvem dekker tolkens utgifter i privatpraksis eller i offentlig tannhelsetjeneste?

12 (24 %) av tannlegene visste hvem som dekket utgiftene til tolken.

38 (76 %) av tannlegene hadde ingen anelse om hvem som dekket utgiftene til tolken.

Tabellen viser kjønnsforskjeller, aldersforskjeller og forskjeller i bakgrunn fra privat eller offentlig tannhelsetjeneste med hensyn til bruk av tolk, bruk av barn som tolk og kjennskap til rettigheter:

	Bruker tolk: JA	Bruker tolk: NEI	Kjenner til rettigheter: JA	Kjenner til rettigheter: NEI	Barn som tolk: JA	Barn som tolk: NEI	Kan du bestille tolk? JA	Kan du bestille tolk: NEI
Kvinner (n=31)	22/71,0%	9/29,0 %	9/30,0%	22/60,0%	11/35,5%	20/64,5%	11/36,7%	20/63,3%
Menn (n=19)	7/36,8 %	12/63,2%	5/26,35	14/73,7%	10/52,6%	9/47,4%	9/47,4%	10/52,6%
25-35 år(n=11)	8/72,7%	3/27,3%	3/27,3%	8/72,7%	4/36,4%	7/63,6%	4/36,4%	7/63,6%
36-45 år(n=14)	8/57,1%	6/42,9/	5/35,7%	9/64,3%	7/50,0%	7/50,0%	6/42,9%	8/57,1%
46-60 år(n=20)	9/45,0%	11/55,0/	1/2,0%	19/98,0%	7/35,0%	13/65,0%	5/25,0%	15/75,0%
60 år/(n=5)	4/80,0/	1/20,0%	5/100%	0/0,0%	3/60,0%	2/20,0%	5/100%	0/0,0%
Privatpraksis(n=31)	15/48,4%	16/51,6%	8/25,8%	23/74,2%	12/38,7%	19/61,3	10/32,3%	21/67,7%
Offentlig (n=7)	6/85,7%	1/14,3%	4/66,7%	2/33,3%	4/57,1%	3/42,9%	6/100%	0/0%
Universitet (n=9)	5/55,6%	4/44,4%	2/22,2%	7/77,8%	4/44,4%	5/55,6%	3/33,3%	6/66,7%
Annet (n=3)	3/100%	0/0,0%	0/0,0%	3/100%	1/33,3%	2/66,7%	1/33,3%	2/66,7%

Av instruktørtannlegene som bruker tolk var det 71 % kvinner og 36,8 % menn, altså det er flere kvinner som bruker tolk enn menn. Av kvinnene var det 35,5 % som hadde brukt barn som tolk og av menn var det 52,6 % som hadde brukt barn som tolk.

Av kvinnelige instruktørtannlegen var det 36,7 % som viste hvor de kunne henvende seg for å bestille tolk mens hos mennene var det 47,4 %.

Når det gjald rettighetene til pasientene var det 30 % av kvinnelige instruktørtannleger og 26,3 % av mannlige instruktørtannlegene som kjente til rettighetene til pasientene.

Najieh Faryabi

Av de som jobbet i privatpraksis er 48,4 % bruker tolk. Ved offentlig tannhelsetjeneste er 85,7 % av de som bruker tolk. Og de som jobber i UIO er det 55,6 % som bruker tolk. Mens det er 100 % bruk av tolk hos de som jobber ”annet sted”.

Vi ville se på hvor mange av de som jobbet privat, offentlig, tannlegehøyskolen eller annet som har brukt barn som tolk.

Privatpraksis: 38,7 % har brukt barn som tolk

Offentlig: 57,1 % har brukt barn som tolk.

UIO: 44,4 % har brukt barn som tolk

Annet: 33,3 % har brukt barn som tolk.

Det er flere av de som jobbet i offentlig tannhelsetjeneste og i UIO som har brukt barn som tolk.

Vi har sett på de forskjellige arbeidsstedene og funnet ut hvor mange prosent av instruktørtannlegene som jobbet privat, offentlig, ved Universitet og annet sted som viste hvor de kunne henvende seg for å finne tolk.

Privat tannlegepraksis: 10 (32,2 %) instruktørtannleger som vet hvor de kan bestille tolk

Offentlig tannhelsetjeneste: 6 (100 %) instruktørtannleger som vet hvor de kan bestille tolk.

Universitet: 3 (33,3 %) instruktørtannleger som vet hvor de kan bestille tolk

Annet: 1 (33,3 %) instruktørtannleger som vet hvor de kan finne tolk.

Av de 4 forskjellige arbeidsstedene er det flest av de som jobbet i offentlig tannhelsetjenesten som kjente til hvor de kunne henvende seg for å finne tolk.

Og det er flest av de som jobbet offentlig som også kjente til rettighetene til pasientene.

Slik så det ut for de andre arbeidstedene:

Privatpraksis: 8 (25,8 %) instruktørtannleger som kjente til rettighetene til pasientene.

Offentlig: 4 (66,7 %) instruktørtannleger som kjente til rettighetene til pasientene.

Universitet: 2 (22,2 %) instruktørtannleger som kjente til rettighetene til pasientene

Annet: 0 (0 %) instruktørtannleger som kjente til rettighetene til pasientene.

Diskusjon

I denne studien har vi prøvd å finne ut hvor ofte instruktørtannlegene behandler pasienter med fremmed språk. Denne studien har gitt oss en liten pekepinn på hvordan tannleger både i Den offentlige tannhelsetjenesten og i privatpraksis bruker tolk.

96 % av instruktørtannlegene har behandlet pasienter som har fremmed språk og som de ikke snakker et felles språk med. Og 42% av instruktørtannlegene har aldri brukt profesjonell tolk.

Det er flere av tannlegene med bakgrunn fra Den offentlige tannhelsetjenesten som kjenner rettighetene til pasientene (66.7% vs. 25.8% av tannleger i privat praksis) og som bruker tolk (85.7% vs. 48.4%).

Alle i offentlig tannhelsetjeneste vet hvordan de kan bestille tolk, mens det er bare 32 % av tannleger i privatpraksis som vet hvordan de kan bestille tolk.

Både tannleger i Den offentlig tannhelsetjenesten og privatpraktiserende tannleger mener at de viktigste fordelene ved bruk av tolk er 1) bedrer kommunikasjonen, 2) reduserer risiko for misforståelser, 3) sikrer riktige opplysninger.

Når det gjelder ulemper med bruk av tolk, var det tydelig flere av de privatpraktiserende tannlegene (48,4%) som så det som en ulempe at tolkebruk er tidkrevende enn de offentlig ansatte tannlegene (33,3%). Men på grunn av skjevfordeling i materialet, med overvekt av privatpraktiserende tannleger, er resultatene ikke statistisk signifikante.

Både de som jobbet i den offentlige tannhelsetjenesten og i privatpraksis hadde brukt barn som tolk, totalt var det til sammen 42 %. Det var 38,7 % av de som i privatpraksis og 57,1 % av de som jobbet i den offentlige tannhelsetjenesten som hadde brukt barn som tolk.

Etter endring i forvaltningsloven (Forvaltningsloven 2016) ble det fra 1. juli 2016 forbudt å bruke barn som tolk.

Ifølge loven skal ikke barn brukes til «tolking eller annen formidling av informasjon mellom forvaltningen og personer som ikke har tilstrekkelige språkferdigheter til å kommunisere direkte med forvaltningen. Unntak kan gjøres når det er nødvending for å unngå tap av liv eller alvorlig helseskade, eller når det er nødvendig i andre nødsituasjoner»

[Forvaltningsloven 2016]

Barn har ikke det samme ordforrådet og den forståelsen som en tolk har for å kunne tolke for foreldre eller andre familiemedlemmer. Som barn kan man i tillegg ta skade av å måtte formidle alvorlige/såre bare beskjeder som for eksempel om vold eller sykdom.

Det er gjort en liknende studie i England, men med bare 7 tannleger. (BME Health Forum 2009).

Hovedfunnene i studien var:

Selv om tannlegene i studien sa at de ikke hadde brukt tolk, fordi ikke hadde behov for det, tydet funnene på at dette var fordi tannlegene ikke hadde anelse om hvordan de kunne bestille tolk. (BME Health Forum 2009).

Alle 7 tannlegene i studien sa at tolkning av venner og familiemedlemmer vanligvis var tilfredsstillende, og 6 av tannlegene hadde aldri brukt profesjonell tolk. Likevel innrømmet 3 av tannlegene at det hadde vært tilfeller der behandlingen måtte bli utsatt fordi pasienten ikke kunne forstå det som ble sagt.

To av tannlegene mente at tolkning av familiemedlemmer og venner kunne forårsake vanskeligheter i blant - både fordi "tolkens» engelskspråklige ferdigheter ikke var gode nok, og at "tolken" forstyrret pasientens beslutningsprosess. (BME Health Forum 2009).

6 av 7 tannleger var enige om at dårlig kommunikasjon hemmet den behandlingen pasienten fikk. Og at kommunikasjonen var viktig for informert samtykke og for å sette en riktig diagnose og for at pasienten forstå behandlingsplanen. (BME Health Forum 2009).

Det ble tydelig at tannleger ikke hadde kjennskap til hvordan man bestilte tolk, et funn som stemmer godt overens med funnene blant instruktørtannlegene i Oslo.

I den engelske studien (BME Health Forum 2009) ble det også gjort fokusgruppeintervjuer av pasienter med manglende engelskferdigheter. Et tydelig funn var at pasienter som trenger tolk, foretrekker å bruke en formell tolk i stedet for å ha venner eller familiemedlemmer som tolker for dem.

Studien konkluderte med å anbefale at tannleger og klinikkansatte bør informeres om hvordan de kan bestille tolk, og bli bedre til å spørre pasienter om de trenger tolk. Dette kan bidra til å redusere ulikheter i oral helse.

Det finnes lite forskning på bruk av tolk blant tannhelsepersonell. Vi har derfor også sett på tolkebruk i andre helseprofesjoner.

En norsk undersøkelse fra 2010 (Kale et al 2010) tok for seg språkbarrierer og bruk av tolk hos helsepersonell. Denne studien var spørreskjemabasert som vår, og resultatene i denne studien var:

Bruk av tolk er ikke tilstrekkelig integrert i helsevesenet som standardisert og kvalitetssikret. Det viser at bruk av tolk i noen tilfeller er tilfeldig og det avhenger av helsen til pasienten, tolkeleverandørene og egen initiativ av helsepersonellet.

Studien viser også at helsepersonell sjelden bruker tolk selv om pasientens norske språkferdigheter var utilstrekkelige (28,8 % av leger og 41,5 % av sykepleiere). Videre viste studien at 25,3 % av helsepersonell ofte hadde gjennomført den første samtalen med pasienten uten å kjenne pasientens språkkunnskaper i norsk.

Studien viste også at helsevesenet sjelden ordnet med tolk selv om kommunikasjonen i første konsultasjon var utilstrekkelig. (Kale et al 2010)

Dette viser oss at helsevesenet sjelden har klare prosedyrer som sikrer at det bestilles tolk til etterfølgende konsultasjoner dersom kommunikasjon i første konsultasjon var utilstrekkelig. Klinisk erfaring viste at pasienter ofte klandret seg for at de ikke kunne snakke bedre norsk og at de ofte følte seg skamfulle. Og noen ganger innrømmet ikke pasientene at de hadde problemer med språket, men i stedet lot de som de forsto alt. (Kale et al 2010)

I tillegg var det svært få av helsepersonellet som nevnte telefontolk som et alternativ, selv om telefontolking har eksistert i flere år. (Telefontolk er tilgjengelig på kveldene, helgene og mange kan ordne det på kort varsel.) En mulig forklaring på dette er at helsevesenet ikke visste om denne tjenesten. Denne studien (Kale et al 2010) viste også at helsepersonell har en tendens til å ty til de løsningene som er lettest tilgjengelige, for eksempel ved hjelp av familie

eller venner som tolker for pasienten. Mer enn halvparten av leger og sykepleiere svarte at de ofte kommuniserte med pasienten gjennom familiemedlemmer eller venner.

Som profesjonell tolk, og snart ferdigutdannet tannlege, tenker jeg at tannlegetjenesten kan bli mye bedre til å bruke tolk i alle felt. De bør ha rutiner på innkalling av tolk til pasienter med lite språkkunnskaper. Både for å gjøre en forsvarlig jobb og for å ivareta pasientens rettigheter.

Det bør holdes seminarer og kurs for tannleger (leger og sykepleiere) om bruk av tolk. De bør få informasjon om hvor de kan henvende seg for å få tolk, hva slags tolk det finnes, hvilke muligheter de har og hvem som betaler utgiftene til tolken. Dette bør også være integrert i undervisningen av tannlegestudenter.

Det finnes mange forskjellige typer tolk, som blant annet oppmøtetolk, telefontolk og skjermtolk. Selv om vi ikke spurte om hvor mye kunnskaper tannlegene hadde angående hva slags tolk det fantes i spørreundersøkelsen, viser både den engelske studien og vår studie at flere av tannlegene hadde lite kunnskaper om at det fantes telefontolk og skjermtolk i tillegg til oppmøtetolk.

Det er generell mangel på kunnskaper om tolk, bestilling av tolk og tolketjenester blant helsepersonell. Denne studien viste at særlig de privatpraktiserende tannlegene var i tvil om rettigheter og hvem som skulle betale for tolketjenesten. Fylkestannlegen (eller fylkeslegen) kan innføre bedre informasjon om bruk av tolk til tannhelsetjenesten.

Tannhelsetjenesten bør gjøres oppmerksom på de forskjellige mulighetene som finnes for å få bestille tolk, for eksempel i form av telefontolk. Ved akutsituasjoner kan det være vanskelig å få tak i oppmøtetolk, da kan telefontolk være et nyttig og effektivt måte å løse språkbarrieren på. Mange tannleger tror at å bestille tolk må gjøres i flere dager i forveien. Med telefon tolk kan man få ordnet innen 30 minutter eller mindre, men det er avhengig av hvilket språk det er og antall tolker som er tilgjengelige i det språket, og tolkefirmaet man kontakter. Det kunne være en mulighet at tannklinikene kan gjøre avtale med forskjellige tolketjenester for bestillingen av tolk, da går det mye fortere å få bestilt en tolk når det er behov.

Det er viktig at det er en tolk til stede når det er språkbarrierer mellom pasient og behandler. Som behandler og pasient er det viktig at de forstår hverandre for å gjøre en effektiv og

optimal behandling på pasienten og for at pasienten kan gi tilbakemelding og uttrykke seg korrekt.

Etter Helsepersonelloven § 4 skal helsepersonell utføre sitt arbeid i samsvar med krav til faglig forsvarlighet. Helsepersonell må derfor vurdere om bruk av tolk er nødvendig for å kunne yte faglig forsvarlig helsehjelp.

I § 4 annet ledd står det: *«Helsepersonell skal innrette seg etter sine faglige kvalifikasjoner, og skal innhente bistand eller henvise pasienter videre der dette er nødvendig og mulig. Dersom pasientens behov tilsier det, skal yrkesutøvelsen skje ved samarbeid og samhandling med annet kvalifisert personell. Helsepersonell har plikt til å delta i arbeid med individuell plan når en pasient eller bruker har rett til slik plan etter pasient- og brukerrettighetsloven § 2-5.»*

Pasient og bruker skal etter pasient- og brukerrettighetsloven § 3-2 *«ha den informasjon som er nødvendig for å få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen.»* Etter § 4-1 må pasienten samtykke til helsehjelpen, og samtykket er bare gyldig hvis pasienten har fått nødvendig informasjon om sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen.

Tannhelsetjenesten bør bli flinkere til å bruke tolkeregister på tolkeportalen.no for å sikre best mulig kvalifisert tolk, eller gjøre avtaler med tolketjenester som Salita, Språksentret og andre store tolketjenester som har oppmøtetolk, skjermtolk og telefontolk over hele landet.

Konklusjon

To av tre tannleger opplyste at de manglet kunnskap om pasientenes rettigheter for krav om tolk. Mange visste heller ikke hvem som dekker utgiftene til tolken eller hvor de kan henvende seg for å bestille tolk. Til tross for at de aller fleste behandlet pasienter som ikke snakket samme språk som dem, hadde under halvparten benyttet profesjonell tolk.

Barn som tolk er ulovlig, og bruk av familiemedlemmer eller venner kan medføre mangelfull tolking og skade taushetsplikten. Det kan også medføre at pasienten ikke forteller alt til tannlegen på grunn av familiemedlemmet eller vennen som tolker for pasienten. Det er den aktuelle tjenesten som dekker utgiftene til tolk, ikke pasienten. Det er kommunen som dekker utgiftene til tolk i kommunehelsetjenesten. Tannleger bør ha bedre kunnskap om dette.

Mange tannleger pekte på tidsbruk som en av de viktigste årsakene til at de velger bort tolk. Dette er en kortsiktig tankegang, hvor man ikke har tatt i betraktning at manglende språkforståelse kan føre til misforståelser som i ettertid medfører til adskillig større ressursbruk enn den ekstra tiden det tar å ha en tolk tilgjengelig under de første konsultasjonene.

«Tolkebruk» burde inngå i grunn- og etterutdanning av tannleger.

Referanser

BME Health Forum, report. Commissioning Word Class Dentistry in Kensington & Chelsea and Westminster. BME Health Forum, London: 2009.

Bridges S, Drew Paul, Zayts Olga, McGrath Colman, Yiu Cynthia K.Y, T.K.F Au H.M. Wong
Interpreter - Mediated Dentistry. *Social Science & Medicine* 132 (2015) 197-207

Forvaltningsloven 2016. LOV 2016-06-10-23: Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven). §11e Forbud mot bruk av barn som tolk.

https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10/KAPITTEL_3

Harpelund L, Nilsen SS, Krasnik A. Self-perceived need for interpreter among immigrants in Denmark *Scandinavian Journal of Public Health*, 2012; 40: 457-465

Helsedirektoratet, 2015 rundskriv nr. IK 17/93.

Helsedirektoratet 2016. Veileder: Helsepersonells ansvar for god kommunikasjon via tolk.

Besøkt 9. mai 2017. <https://helsedirektoratet.no/asylsokere-flyktninger-og-innvandrere/helsepersonells-ansvar-for-god-kommunikasjon-via-tolk>

Kale E, Syed HR. Interpreters in health care. Language barriers and the use of interpreters in the public health services. A questionnaire-based survey. *Patient Education and Counseling* 2010; 81: 187-191

LOV 1999-07-02 nr.64: Lov om helsepersonell

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>

LOV 1999-07-02 nr. 63: Lov om pasientrettigheter

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-64>

Regjeringen.no 2014 Veilder: Forbud mot bruk av barn som tolk. Besøkt 9. mai 2017

<https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/forbud-mot-bruk-av-barn-som-tolk/id2478184/>

Regjeringen.no 2014. Veileder: Tolking i offentlig sektor. Besøkt 16.mai.2017

<https://www.regjeringen.no/contentassets/a47e34bc4d7344a18192e28ce8b95b7b/no/pdfs/nou201420140008000dddpdfs.pdf>

Rowland M. Enhancing Communication in Dental Clinics with Linguistically Different Patients. *Journal of Dental Education* 2007; 72 (1): 72-80

Simon L, Hum L, Nalliah R. Access to Interpreter Services at U.S. Dental School Clinics. *Journal of Dental Education* 2016; 80 (1): 51-57

Simon L, Hum L, Nalliah R. BDS, MS Training to Care for Limited English Proficient Patients and Provision of Interpreter Services at U.S. Dental School Clinics *Journal of Dental Education* 2017; 81(2):171-176

Najieh Faryabi

Tolkeportalen.no 2014 – Nasjonalt tolkeregiſter. Veilder: Ofte stilte spørsmål. Besøkt 15.mai.2017 <https://www.tolkeportalen.no/no/>

UDI. Veiledende retningslinjer for dekking av utgifter ved bruk av tolketjenester. Rundskriv UDI 23/94 TIA. 1994.

Utdanning.no. 2017 Veiledere: En tolk arbeider med muntlig oversetting av innholdet i et språk til et annet. Besøkt 16.mai <https://utdanning.no/yrker/beskrivelse/tolk>

Wikipedia.no. 2014 Veiledere: Tolk. Besøkt 16. Mai.2017.<https://no.wikipedia.org/wiki/Tolk>

Najieh Faryabi

Appendix 1; Spørreskjema

Til instruktørtannleger på IKO

Desember 2016

Tannlegestudent Najieh Faryabi er tolkeutdannet og skriver sin oppgave om tolketjenester i tannhelsetjenesten.

I forbindelse med masteroppgaven inviteres du til å være med i en spørreundersøkelse om bruk av tolketjenester.

Ditt bidrag med å fylle ut skjemaet vil være svært viktig for oppgaven.

Besvarelsen er anonym og skjemaet legges i konvolutt og leveres i skranken.

De som ikke ønsker å svare, kan levere blankt.

Veiledere: tannlege/ stipendiat Ann Catrin Høyvik, professor Tiril Willumsen.

Mvh



En liten spørreundersøkelse til tannleger om bruk av tolk i pasientbehandling. 😊

1. Bakgrunnsinformasjon.

Kjønn:

- Kvinne
- Mann

Alder:

- 25-35 år
- 36-45 år
- 46-60 år
- Mer enn 60 år

Hvor arbeider du hovedsakelig:

- Privat tannlegepraksis
- Offentlig tannhelsetjeneste
- Universitet
- Annet _____

Hvilke språk, i tillegg til skandinavisk og engelsk, snakker du flytende?

2. Hvor ofte behandler du pasienter med innvandrerbakgrunn?

- Flere ganger hver dag
- Flere ganger i uken
- Minst en gang i uken
- Sjeldnere enn hver uke

3. **Hvor ofte behandler du pasienter du ikke kan snakke et felles språk med?**

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Noen ganger i året
- Sjeldnere

4. **Har du benyttet profesjonell tolk i tannbehandlingssammenheng?**

- Ja
- Nei

Hvis ja, hvor ofte?

- Ukentlig
- Månedlig
- Noen få ganger i året
- Sjeldnere

Hvis nei, hvorfor ikke? (Flere svar er mulig)

- Har ikke hatt behov for tolk
- Har ikke hatt tilgang til tolk
- Har brukt pasientens venner eller familie som tolk
- Vet ikke
- Andre grunner – spesifiser: _____

5. **Har du noen gang brukt barn til å tolke for voksne familiemedlemmer?**

- Ja
- Nei

6. **Hvis du har brukt tolk - har du brukt oppmøtetolk eller telefontolk?**

- Bare oppmøtetolk
- Bare telefontolk
- Begge deler, men oftest oppmøtetolk
- Begge deler, men oftest telefontolk
- Begge deler like ofte
- Jeg har aldri brukt tolk

7. **Hvilke fordeler ser du ved å bruke tolk? (Flere svar er mulig)**

- Gir fornøyde pasienter
- Sikrer at jeg får riktige opplysninger
- Reduserer risiko for misforståelser
- Reduserer risiko for feilbehandling
- Skaper tillit
- Bedrer kommunikasjonen
- Sikrer at nyanser i språket blir videreformidlet
- Behandlingen blir mer effektiv
- Annet. Spesifiser _____

8. **Hvilke ulemper ser du med å bruke tolk? (Flere svar er mulig)**

- Det er tidkrevende
- Det er dyrt
- Må bestilles i god tid – vanskelig når man har akuttpasienter
- Faglige forklaringer kan bli misforstått når de går gjennom tolk
- Problemer med taushetsplikt
- Vanskelig å få ærlige svar på sensitive tema når det er flere tilstede
- Tolken tar plass i behandlingsrommet
- Tolken og pasienten bruker tiden til å snakke om private ting
- Annet. Spesifiser: _____

9. **Vet du hvor du skal henvende deg hvis du trenger tolk til en pasient?**

- Ja
- Nei

10. **Kjenner du til pasienters rettigheter til tolk?**

- Ja
- Nei

11. **Vet du hvem som dekker/betaler tolkens utgifter i privatpraksis eller i offentlig tannhelsetjeneste?**

- Ja
- Nei

**Tusen takk for at du tok deg tid til å svare
på spørsmålene! 😊**

Appendix 2; Spørsmål om meldeplikt.

Skal du behandle personopplysninger?

Er du usikker på om prosjektet ditt er meldepliktig? Prøv gjerne vår uformelle meldeplikttest. Merk at testen er ment som en veiledning og er ikke en formell vurdering.

Skal du samle inn/behandle inn direkte personidentifiserende opplysninger?

Ja Nei

En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn.

Les mer om [personopplysninger](#) og [meldeplikt](#).

NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må du krysse av dersom det skal samles inn/behandles personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.

Skal direkte personidentifiserende opplysninger kobles til datamaterialet (via kode som viser til koblingsnøkkel)?

Ja Nei

Merk at meldeplikten utløses selv om du ikke får tilgang til [koblingsnøkkel](#), slik fremgangsmåten ofte er når man benytter en [databehandler](#) eller gjennomfører [registerstudier](#).

Skal du samle inn/behandle bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?

Ja Nei

En person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å gjenkjenne vedkommende via en kombinasjon av bakgrunnsopplysninger (for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, etc). For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må stemme bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personen kan gjenkjennes.

Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/epost adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?

Ja Nei

Appendix 3; Meldeplikt

Resultat av meldeplikttest: Ikke meldepliktig

Du har oppgitt at hverken direkte eller indirekte identifiserende personopplysninger skal registreres i forbindelse med prosjektet.

Når det ikke registreres personopplysninger, omfattes ikke prosjektet av meldeplikt, og du trenger ikke sende inn meldeskjema til oss.

Vi gjør oppmerksom på at dette er en veiledning basert på hvilke svar du selv har gitt i meldeplikttesten og ikke en formell vurdering.

Til info: *For at prosjektet ikke skal være meldepliktig, forutsetter vi at alle opplysninger som registreres elektronisk i forbindelse med prosjektet er anonyme.*

Med anonyme opplysninger forstås opplysninger som ikke på noe vis kan identifisere enkeltpersoner i et datamateriale, hverken:

- direkte via personentydige kjennetegn (som navn, personnummer, epostadresse el.)
- indirekte via kombinasjon av bakgrunnsvariabler (som bosted/institusjon, kjønn, alder osv.)
- via kode og koblingsnøkkel som viser til personopplysninger (f.eks. en navneliste)
- eller via gjenkjennelige ansikter e.l. på bilde eller videoopptak.

Vi forutsetter videre at navn/samtykkeerklæringer ikke knyttes til sensitive opplysninger.

Med vennlig hilsen,

NSD Personvern