



Kartlegging av retningslinjer og tolkebruk
i helse- og omsorgssektoren

Om dette innlegget

- Pågående prosjekt, vi er fremdeles i gang med datainnsamling
- Innlegget vil være en «løypemelding» med en presentasjon av prosjektet
- Ingen resultater!

Oppdragsgiver, Proba og prosjektteam

- Oppdragsgiver: Helse- og omsorgsdepartementet
- Om Proba samfunnsanalyse
- Prosjektteamet
 - Tonje Bentzen
 - Jens Plahte
 - Ida Gram
 - Jens Lunnan Hjort
 - Gro Malene Vestøl
 - Trude Thorbjørnsrud (kvalitetssikrer)

Problemstillinger

- I hvilken utstrekning har helse- og omsorgstjenester retningslinjer for bestilling og bruk av tolk og er det forskjeller med hensyn til forekomst og innhold ut fra regional eller organisatorisk plassering?
- Er eksisterende retningslinjer i samsvar med tolkeloven og tolkeforskriften, herunder forskriftens § 2?

Problemstillinger forts.

- I hvilken grad har helsepersonell kunnskap og kompetanse om bestilling og bruk av tolk?
- Hvilke erfaringer har helsepersonell med bestilling og bruk av tolk og hvordan forholder de seg til rutiner og retningslinjer?
- Er det forskjeller i helsepersonells erfaringer og kompetanse ut fra helse- og omsorgstjenesters regionale eller organisatoriske plassering?

Anbefalinger

- Hvilke tiltak bør iverksettes for å øke etterlevelsen av tolkelovens krav i den norske helse- og omsorgssektoren?
-

Forventede resultater

- Kunnskap som kan ha nytteverdi for Helsedirektoratet i videreutviklingen av veiledningstiltak
 - Informasjons- og veiledningsbehov hos kommuner og helseforetak
 - Ifm. At Helsedirektoratet skal implementere en veileder om kommunikasjon via tolk og vurdere aktuelle tiltak for riktig tolkebruk i helsetjenestene.

Metodisk tilnærming

- Gjennomgang av innsendte retningslinjer for bestilling og bruk av tolk
 - Henvendelse til alle kommuner og helseforetak
- Intervjuundersøkelse basert på seks case-studier
 - Tre helseforetak, tre kommuner
 - Ca. 30 dybdeintervjuer
 - Geografisk spredning og ulik kommunestørrelse
 - Intervjuer med tilhørighet til ulike avdelinger (f. eks. akuttmedisinsk, psykisk helsevern, fødeavdelinger, barne- og ungdomsseksjoner, røntgen, innkjøp, mm)

Hva innebærer kartleggingen av retningslinjer?

- Spørreundersøkelse
 - Ikke «revisjon» eller «tilsyn»
- Kan ikke pålegge enheter å sende oss retningslinjer
- Ikke kompetanse eller kapasitet til å vurdere om innsendte dokumenter er i samsvar med alle lovkrav
- Ikke kapasitet til å henvende oss til samtlige avdelinger og enheter innenfor kommunale statlige helse- og omsorgstjenester i kommuner og helseforetak mtp tiden til rådighet
- Utfordring: hvem skal vi henvende oss til?



Vil gi et øyeblikksbilde som er prisgitt hva vi har fått tilsendt av retningslinjedokumenter, informasjon i e-postkorrespondanse og intervjuer.

Lovverket

- Tolkelovens §6: Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste.
 - Aktuelle sektorlover for helse- og omsorgstjenester:
 - Pasient- og brukerrettighetsloven
 - Spesialisthelsetjenesteloven (helseforetak)
 - Helse- og omsorgstjenesteloven (kommuner)
 - Helsepersonelloven
 - Ingen av disse sektorlovene omtaler bruk av tolk.
 - Standarder i sektorlovene:
 - Forsvarlige tjenester
 - Kvalitet
-
- Likeverd
 - Rett til informasjon og opplysninger

Empirisk tilnærming til analysen

For å kunne beskrive et heterogent materiale:

- Vi setter skår som beskriver innhold i retningslinjene
- Vi setter i liten grad skår på hvorvidt ulike lovkrav er oppfylt eller ikke
- Hvert skriftlige retningslinjedokumentene kan skåres etter disse kriteriene
- Kriteriene er utformet ut fra lovkravene
- Utfordring: Hvordan forholde oss til to retningslinjer innenfor en kommune som er svært ulike?

Analyse

Kriterier:

- om det beskrives situasjoner der det er plikt til å bruke tolk
- om den har lovhenvvisninger
- om den omtaler forsvarlig helsehjelp og tjenester
- og/eller forsvarlig og god kommunikasjon
- og eller alvorlighetsgrad og karakter
- om den gir eksempler på situasjoner det bør brukes tolk

Analyse forts.

- om den gir veiledning i bruk av tolk når det gjelder
 - tolkens rolle og kvalifikasjoner,
 - oppmøte og fjerntolking,
 - bruk av barn og andre som tolk,
 - kvalifisert tolk,
 - hvordan det skal bestilles tolk

Rapport

- Sluttrapport leveres januar 2023

Takk for oppmerksomheten!

