



## **RETNINGSLINJER FOR BESTILLING OG BRUK AV TOLK I HOLMESTRAND KOMMUNE**

Holmestrand kommune har utarbeidet felles retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som skal gjelde for alle kommunale virksomheter og noen private aktører som kommer inn under kommunalt ansvar i forhold til tolketjenester. Dette gjelder f.eks. fastleger, private tannleger, Tannhelsetjeneste og private legespesialister.

Den enkelte virksomhet har ansvar for å følge lover, forskrifter og andre myndighetskrav. Retningslinjer skal implementeres som del av kvalitetssystemet ved alle virksomheter og foretak.

Offentlige tjenester som er tilpasset mangfoldet i befolkningen er en forutsetning for å sikre at alle, uansett bakgrunn og forutsetninger, får like muligheter i samfunnet. Å bruke tolk er nødvendig for at fagpersoner til tross for språkbarriere skal kunne overholde sin plikt til å gi informasjon og veiledning i henhold til gjeldende lover og forskrifter.

Brukere som ikke kan kommunisere på en tilfredsstillende måte på norsk, skal ha samtale ved hjelp av tolk i deres møte med kommunale virksomheter og det offentlige hjelpeapparatet.

### **Formål**

Formålet med felles retningslinjer for Holmestrand kommune er å beskrive hvorfor og hvordan tolk skal benyttes i kommunen for å imøtekomme lovkravene. Alle virksomheter er forpliktet til å oppfylle lovkravene og til å ivareta informasjonsplikten, individets integritet og menneskeverd (Forvaltningsloven § 11 og 17). Retningslinjene skal derfor danne grunnlag for rutiner og prosedyrer ved den enkelte virksomhet og den enkelte tjeneste.

### **Ansvar og oppfølging**

Rådmannen har hovedansvaret for implementering, oppfølging og endring av retningslinjene for bruk av tolk samt at alle i den enkelte virksomhet er kjent med innholdet i retningslinjene. Virksomhetene skal kreve tjenester med høy kvalitet fra tjenesteleverandøren.

### **Bestilling og bruk av tolk**

- Ved første møte med det offentlige skal brukernes behov for tolk avklares og journalføres
- Tolk bestilles hos **Noricom språktjenester AS**. Logg inn på [www.noricomordre.no](http://www.noricomordre.no) med brukernavn og passord. Ta kontakt med tjenesteleder hvis du ikke har brukernavn/passord for innlogging.
- Fyll inn nødvendige opplysninger i bestillingsportalen som ditt navn, arbeidssted, bekreftelsesmåte, språk og dato/klokkeslett.
- Bestill helst telefontolk. Fremmetolk bestilles hvis nødvendig. Ønske om en spesiell tolk/kjønn kan legges inn.
- Legg også inn hvis mulig pasientens fødselsdato og om vedkommende er flyktning eller innvandrere.
- I bestillingsportalen kan oppdrag endres og avbestilles.
- Se brukermanual fra Noricom for ytterligere informasjon eller logg deg inn og gjør deg kjent med portalen.

- Tolk bestilles på **tlf. 38122463** hvis bestillingsportalen ikke er tilgjengelig eller ved hastebestilling/endringer utenom normal arbeidstid.
  - Ektefelle, andre slektninger, venner, naboer, kollegaer, medpasienter eller andre medarbeidere skal ikke brukes som tolk.
  - Barn og unge skal ikke brukes som tolk.
  - I samarbeid med leverandøren bør tolkebrukeren sikre at det ikke oppstår habilitetsproblemer.
  - Tolkebrukeren må lære hvordan man skal nyttiggjøre seg tolken på best mulig måte.
  - Informer brukeren om at du er pålagt å bruke tolk for å utføre ditt arbeid på en skikkelig og profesjonell måte. Det skal informeres om at tolken har taushetsplikt og at brudd på denne er ulovlig.

## **Praktiske råd ved bruk av tolk**

### **Før samtalen**

- Bestill tolk i god tid før samtalen hvis mulig.
- Vurder om telefontolk kan benyttes.
- Gi stikkord om samtalsinnhold og antall personer som skal delta slik at tolken kan forberede seg.
- Vær nøye med å klargjøre hvilket språk/dialekt det skal bestilles tolk til.
- Sett av nok tid (tospråklig samtale med tolk tar lengre tid enn en ettspråklig samtale).
- Tenk igjennom plassering i rommet.
- La tolken forklare sin funksjon i begynnelsen av samtalen.

### **Under samtalen**

- Snakk til din samtalepartner – ikke om han/henne.
- Henvend deg til samtalepartneren – ikke til tolken.
- Trekk aldri tolken inn i en samtale.
- Ikke si noe du ikke vil ha oversatt.
- Fatt deg i korthet og gi tolken mulighet til å oversette.
- Uttrykk deg klart og konkret.
- Legg inn pauser. Tolken bør ha pause alene uten bruker tilstede.
- Respekter tolkens tid. Det er ditt ansvar å avrunde samtalen til avtalt tid.

### **Etter samtalen**

- Ikke la tolken forlate stedet samtidig med brukeren.
- Kontakt tolketjenesten med eventuelle spørsmål og tilbakemeldinger.

For ytterligere informasjon om bruk av tolk: <https://www.imdi.no/tolk/>

<https://helsedirektoratet.no/publikasjoner/pasient-og-tolk-en-brosjyre-om-tolk-i-helsetjenesten>

<https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/242/Veileder%20om%20kommunikasjon%20via%20tolk%20for%20ledere%20og%20personell%20i%20helse%20og%20omsorgstjenesten%20fullversjon%20IS-1924.pdf>

**Vi vil minne om at priser er unntatt offentligheten.**