

Hälso- och sjukvårdsnämnden

Riktlinjer för språktolkservice inom hälso- och sjukvården

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden föreslås besluta att:

Följande principer ska vara vägledande vid tolkanvändning:

- i första hand skall alltid auktoriserade tolkar – företrädesvis sjukvårdstolkar – och i andra hand godkända tolkar från tolkförmedling anlitas
- anlita tolk får inte ha familjeband med patienten
- användning av tolk skall styras av behovet
- telefontolkanvändning skall underlättas genom användande av högtalartelefoner på undersöknings- och samtalsrum
- tolkservice skall ingå som en naturlig del i kvalitetsarbetet

Ärendebeskrivning

Enligt hälso- och sjukvårdslagen är målet för hälso- och sjukvården en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Lagen slår entydigt fast att vården så långt det är möjligt ska utformas och genomföras i samråd med patienten. Alla patienter har rätt att få begriplig information om sitt hälsotillstånd, om undersökning och behandling. För vårdgivaren är samtalet ett viktigt arbetsinstrument dels för att få information som underlag för bedömning och dels för att kunna ge information om diagnos och behandling samt, icke minst, att motivera patienten till behandling. Vårdgivaren har ett medicinskt ansvar för att informationen uppfattas korrekt. För att kunna leva upp till denna hälso- och sjukvårdens målparagraf är kravet på tolk en förutsättning i de fall vårdgivaren och patienten inte talar samma språk.

I förarbetena till hälso- och sjukvårdslagen betonas att landstingen måste ta särskild hänsyn till patienter som tillhör språkliga, etniska och religiösa minoriteter.

Socialstyrelsen hänvisar i allmänna råd (1995:4): "Hälso- och sjukvård för asylsökande och flyktingar" till Hälso- och sjukvårdslagens 2:a § och poängterar att i vården är det av stor betydelse att få tala och få information på ett begripligt språk samt att det ibland är viktigt att tolken är av samma kön som patienten.

Socialstyrelsens regionala tillsynsenhet i Malmö har också i beslut i ärende avseende Lex Maria-anmälan framhållit vikten av att all hälso- och sjukvårdspersonal är uppmärksam på att patienter med annat hemspråk än svenska kan ha behov av tolk och att när behov av tolk föreligger ombesörja att tolk beställs.

Rätten till tolk regleras i förvaltningslagen (§ 8) som säger att "När myndighet har att göra med någon som inte behärskar svenska eller är allvarligt hörsel- eller talskadad, bör myndigheten vid behov anlita tolk." Enligt förarbetena till förvaltningslagen bör myndigheten i första hand anlita auktoriserade tolkar.

Tolkar som anlitas inom sjukvården skall vara professionella och väl utbildade, d.v.s. skall vara auktoriserade och företrädesvis inneha kompetens för sjukvårdstolkning. En god tolk garanterar att språksvårigheter inte leder till sämre sjukvård. Det handlar såväl om patientens som personalens trygghet och om att undvika missförstånd som kan leda till felbehandling. En dålig och oprofessionell tolk kan utgöra en riskfaktor inom vården och t.o.m. vara till större skada än nytta.

Tolkning med hjälp av person med familjeband till patienten skall inte förekomma. Det bör betonas att i det fall patienten är ett minderårigt barn som behärskar svenska språket, medan medföljande vårdnadshavare inte gör det, det är angeläget att även i dessa fall anlita tolk.

I akuta situationer kan det vara svårt att erhålla tolk. Tolkning per telefon kan då rekommenderas. Telefontolkar finns tillgängliga under en stor del av dygnet. Vid telefontolkning kan tolk från hela riket anlitas. Telefontolkning har flera fördelar bl. annat:

- 1) hänsyn behöver inte tas till etnisk, religiös, politisk tillhörighet eller kön
- 2) tolkning kan pågå även under känslig handling t.ex. gynekologisk undersökning
- 3) kommunikationen bibehålles lättare mellan patient och vårdgivare och risken för att tolken tar över minskar p.g.a. att tolken inte är personligen närvarande
- 4) det är billigare att avbeställa.

En förutsättning för telefontolkning är att det fordras tillgång till högtalar-telefon.

Karin Christensson
Hälso- och sjukvårdsdirektör