

En liten skrift om **det goda tolksamtalet**

*De första ingredienserna till ett gott tolksamtal är
professionellt och etiskt reflekterande,
flexibilitet och kreativitet.*

Det goda tolksamtalet

I *En liten skrift om det goda tolksamtalet* står det goda tolksamtalet i centrum med fokus på vad du som hälso- och sjukvårdspersonal kan göra rent praktiskt för att bidra till ett gott tolkat samtal. De råd och tips som presenteras är generellt hållna och kan därför vara meningsfulla för många, oavsett profession eller verksamhet. Skriften är ett led i att ge verksamhetsnära stöd till hälso- och sjukvårdspersonal och kan användas för att bygga upp kompetensen inom hälso- och sjukvårdsorganisationen kring tolkade samtal.

Vad som är ett gott tolkat samtal inom hälso- och sjukvård beror på vem som tillfrågas och om det är utifrån patientens, tolkens eller hälso- och sjukvårdspersonalens perspektiv. Den gemensamma nämnaren är att förstå och bli förstådd för att kunna få sitt vårdbehov tillgodosett eller sitt arbete utfört på ett tillfredställande sätt. Utöver det kan vad som utgör ett gott tolksamtal vara komplext och svårt att definiera eftersom olika mänskliga behov står i centrum. Den här skriften tar upp de centrala och generella ingredienserna för ett bra tolksamtal baserat på beprövad erfarenhet i Region Skåne samt aktuell kunskap inom fältet.

Här diskuteras även den komplexitet som kan leda till att samma råd och rutiner inte alltid är det bästa i alla sammanhang. Precis som med all annan mänsklig samvaro så är riktlinjer en konstruerad karta som oftast är till hjälp men som ibland inte stämmer överens med verkligheten. Därför är de första ingredienserna till ett gott tolksamtal professionellt och etiskt reflekterande, flexibilitet och kreativitet.

Det professionella reflekterandet

Vårdmöten över språkgränser kräver att du som hälso- och sjukvårdspersonal har kunskap om hur du kommunicerar via tolk samt hur denna kommunikation måste anpassas till olika situationer och patienters behov. Det är i denna anpassning som du behöver reflektera etiskt kring ditt arbete för att kunna utföra det på ett professionellt sätt med patientsäkerheten i centrum. Det kan till exempel handla om att ta sig tid att förklara för en rädd äldre patient som helst vill att hans son tolkar åt honom att tolk behövs för att säkerställa att alla vårdrelaterade termer blir rätt tolkade så att bedömningen och vårdplaneringen blir så bra som möjligt. Att boka tolk är ett sätt att säkerställa detta. Samtidigt kan patienten erbjudas att hans son gärna får vara med som stöd om patienten så önskar. I en stressad vårdvardag är det lätt hänt att låta sonen tolka för att möta patientens initiala behov och skynda på undersökningen. Anhöriga ska dock inte tolka, både utifrån brist på tolkkompetens och den relationen de har till patienten. En reflekterande praktiker är medveten om dessa olika perspektiv och tar ansvar för att skapa det mest patientsäkra vårdmötet.

Ett annat exempel kan vara en nyanländ ung vuxen där det finns starka misstankar om intellektuell funktionsnedsättning med stora svårigheter att förstå sammanhang. Enligt god tolksed ska tolken tolka i jag-form, vilket fungerar i de flesta fall med personer som kan förstå att tolken inte menar sig själv när hen tolkar ”jag”. I de fall där du som hälso- och sjukvårdspersonal misstänker att patienten inte förstår detta behöver du vara flexibel och uttrycka dig på annat sätt, i samråd med tolken, för att vara så tydlig som möjligt. I det professionella reflekterandet för ett gott tolksamtal ingår slutligen att ha kunskap om tolkarnas arbetsituation och en medvetenhet om att tolkar är människor och inte översättningsmaskiner. Precis som hälso- och sjukvårdspersonal bär tolkar med sig egna känslor och tankar i mötet samtidigt som de strävar efter professionalitet. En skicklig hälso- och sjukvårdspersonal bär detta med sig och är uppmärksam på sina egna och tolkens reaktioner när vårdmöten är särskilt svåra och utmanande.

Det kan till exempel handla om att ta sig tid att förklara för en rädd äldre patient som helst vill att hans son tolkar åt honom att tolk behövs för att säkerställa att [...] vårdplaneringen blir så bra som möjligt.

Det goda tolksamtalet i praktiken

I den här delen får du praktisk kunskap som ökar chanserna till ett gott tolksamtal. Fokus ligger på planering och bokning av tolk, egen förberedelse, tolken och patienten, kommunikation via kontakttolk och telefontolk under vårdmötet samt utvärdering.

Relationen mellan personal och patient

Som hälso- och sjukvårdspersonal kan vi ibland känna oss oroliga över att inte kunna skapa en god relation med patienten vid närvaro av tolk. Detta är en rimlig oro samtidigt som tolkvana och kunskap om god tolkanvändning kan bidra mycket till att minska risken för att det ska hända. Här följer några allmänna tips för hur du skapar en god relation med patienten i ett tolkat samtal.

- » Ta ledarrollen i samtalet. Efter att tolken presenterat sig kan du som hälso- och sjukvårdspersonal med fördel presentera både dig själv och uppdraget samt tolkens uppdrag som språkförmedlare. Här kan det vara av värde att uttrycka att du hoppas ha ett bra möte med patienten vilket ytterligare kan förstärka fokus på er relation.
- » Låt alltid ditt fokus vara på patienten genom att prata med och till hen.

Ett gott tolksamtal är ett tolksamtal som blir av när behovet finns.

- » Respektera tolken och se denna som en assisterande yrkesperson där du som ledare för ert ”lilla team” (patient, tolk och hälso- och sjukvårdspersonal) ansvarar för att skapa en god relation mellan alla – detta etablerar i sin tur en god relation mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient.
- » Använd **aldrig** anhöriga och särskilt inte barn som tolkar.

Planering av tolksamtal och bokning av tolk

Ett gott tolksamtal är ett tolksamtal som blir av när behovet finns. Det kan tyckas självklart men i ett administrativt betungat vårdssystem så finns det risk att behov av tolk förbises. Gemensamma tydliga rutiner och vanor underlättar att tolksamtal blir av efter behov. Du som hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar för att avgöra om tolkbehov föreligger i relation till att patientsäkerheten bibehålls.

- » Undersök om patienten du ska träffa behöver tolk. Det är ditt ansvar som hälso- och sjukvårdspersonal att patienten kan tillgodogöra sig informationen. Ibland innebär det att patientens svenska räcker för det som ska avhandlas och ibland, trots vissa svensk-kunskaper, krävs tolk för att undersökningen eller återkopplingen ställer höga krav på kommunikationen.
- » Undersök i journalen (eller se till att föra in en anteckning om sådan inte finns) vilket språk och dialekt som patienten behöver och specificera detta vid bokning. Exempelvis skiljer sig arabiska som talas i Syrien och Algeriet åt och olika språkvarianter kan förekomma i delar av ett och samma land.
- » Undersök om patienten har andra önskemål, till exempel om hen föredrar manlig eller kvinnlig tolk.
- » Om en viss tolk använts tidigare och patienten känner sig trygg med denna, försök boka samma tolk igen.

- » Det är lätt att skaffa sig egen inloggning på språkförmedlingens webbokning. Det kan underlätta om du som hälso- och sjukvårdspersonal gör bokningen själv eftersom det då är möjligt att specificera i bokningen vad för typ av språk/dialekt som önskas. Här går även att skriva in övriga önskemål, till exempel ”Tolken bör ha erfarenhet av att tolka under förlossning”. Denna information ser både tolkförmedling och tillfrågad tolk vilket kan bidra till att tolk med rätt kompetens tar sig an uppdraget.
- » Om du har möjlighet att avtala tid direkt med en tolk (exempelvis i samband med ett annat vårdmöte) kan det vara en fördel eftersom du då kan boka en tolk du känner till. Bokningen behöver göras via tolkförmedlingen även om tolken är vidtalad.
- » Avsätt gott om tid. Är det något komplicerat och svårt som ska förmedlas kan den dubbla tiden behövas. Är det mindre fokus på samtal kan samma tid som vid en icke-tolkat möte räcka.
- » Fundera på om tolken behöver förberedas på samtalet på något sätt, exempelvis om det är en avancerad undersökning eller en neuropsykologisk testning – försök i så fall boka tolken cirka 15-20 minuter innan patienten kommer för att gå igenom förloppet.

Förberedelser inför tolksamtal

Allt som går att förtydliga i början av tolksamtalet underlättar. Det är svårt, frustrerande och inte särskilt patientvänligt att avbryta ett samtal med tillsägningar och instruktioner. Även om detta såklart behöver göras när det av en eller annan anledning blir fel.

- » Tänk igenom vad det är du vill ta upp och vad som är viktigast. Fundera hur du kan uttrycka just det på lätt svenska eftersom det kan underlätta tolkningen till ett språk med annan typ av uppbyggnad än svenska.
- » Låt tolken presentera sig och berätta om god tolksed. Presentera dig själv.

- » Tydliggör ramarna för alla parter i början av samtalet, detta gör det lättare att påminna om dessa senare ifall det skulle behövas:
 - En person pratar i taget
 - Använd inte telefonen under samtalet (om inte nödvändigt)
 - Om ett ord inte förstås eller kan tolkas går det bra att säga till och kolla upp
 - Allt tolkas – tolken ska inte sammanfatta det som sagts med egna ord
- » Stäm av i början att tolken och patienten förstår varandra och att tolkningen fungerar.

Kommunikation via kontakttolk

Ett gott tolksamtal kräver att du som hälso- och sjukvårdspersonal anpassar dig och ditt språk. Tolkar är inte översättningsmaskiner och lyckad tolkning är också beroende av att hälso- och sjukvårdspersonalen har kompetens i att prata via tolk. Att förvänta sig kunna prata precis som i icke-tolkade samtal är inte realistiskt. Ju större kunskap du har om att anpassa ditt språk desto bättre blir kvaliteten på tolkningen.

- » Titta på den du talar med.
- » Förenkla ditt språk och uttryck dig så konkret som möjligt utan att låta banal eller förminskande. Ett tips är att läsa 1177.se på lätt svenska för att få en uppfattning om hur det är att uttrycka sig på lätt svenska.
- » Hitta en samtalsrytm som fungerar – ofta handlar det om att prata i kortare sekvenser och självfallet skapa pauser för själva tolkningen.
- » Tala lugnt, tydligt och direkt. Undvik jargong och många ord som säger samma sak.
- » Undvik svåra facktermer, specifika ordspråk, ordvitsar, bildspråk, förkortningar och dialektala ord. Detta är svårt att tolka snabbt och korrekt och kan skapa en känsla av distans.
- » Uttala namn, siffror och adresser eller liknande extra noggrant.

Kommunikation via telefontolk

När du använder telefontolk gäller allt föregående och lite till. Telefontolk kan ibland önskas av patienter som inte vill ha en tredje part i rummet. Denna typ av tolkning är också mer förekommande på platser där tillgång på tolkar är bristfällig. Som hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar du för att förmedla i ord sådant som personerna i rummet uttrycker med kroppen för att kommunikationen ska vara patientsäker.

- » Kontrollera i förväg att tekniken och telefonnumret fungerar så att inte värdefull tid med patienten går åt till det.
- » Beskriv tydligt för tolken var du och patienten befinner er och i vilket sammanhang (undersökning, samtalsterapi eller testsituation). Alla i rummet ska presentera sig, likaså de som eventuellt kommer in under samtalets gång.
- » Du bör också uppmana tolken att tydliggöra var den befinner sig så att patienten kan känna sig säker att ingen hör samtalet.
- » Var extra noga med att beskriva konkreta skeenden som behövs för att tolken ska kunna tolka utifrån rätt sammanhang.
- » Du kan behöva upprepa det du ser hos patienten när du talar till hen för att tolken ska kunna tolka vad som sägs korrekt. Till exempel: ”Jag ser att du får ont när jag trycker här”. Detta kan vara viktig information för tolken när den ska tolka patientens ord utifrån rätt sammanhang.

... uppmana tolken att tydliggöra var den befinner sig så att patienten kan känna sig säker att ingen hör samtalet.

Tolksamtal med barn

Det är viktigt att du anpassar ditt uttryckssätt och språk efter barnets ålder och utvecklingsnivå. Barn har inte alltid lika lätt för att skilja på olika roller hos de vuxna de möter samt kan ha svårare med turtagning. Detta innebär att vi behöver anpassa vårt tillvägagångssätt.

- » Förklara tolksituationen och tydliggör tolkens roll respektive din roll som hälso- och sjukvårdspersonal. Berätta lite kort om vad dessa yrken är. Barn relaterar mer utifrån sina behov än förväntade sociala koder och kan därför ty sig till tolken. Detta behöver accepteras och handskas med på ett empatiskt och professionellt sätt.
- » Förtydliga jag-form för små barn (under cirka sex år eller beroende på kognitiv utveckling). Tolken kan behöva frångå tolkning i jag-form om det blir för svårt för barnet att förstå vem som säger vad.
- » Tala i extra korta fraser och med enkelt språk.
- » Använd dig av öppnare, mer beskrivande frågor.
- » Önska tolk med specialisering eller vana av att tolka för barn genom att beskriva uppdraget i beställningen.
- » Tala gärna med tolken innan och framför eventuella önskemål inför samtalet – till exempel vad som gäller om barnet inte förstår eller klarar av instruktionerna.
- » Om barnet talar mer än ett språk tänk på att barnet kan kunna olika ord på de olika språken och att du behöver säkerställa att barnet förstått dig genom att ställa frågor kring det ni har pratat om.
- » Tänk på att använda tolk även om barnet talar svenska men talar ett annat språk med föräldern – det är viktigt att alla förstår vad som sägs i rummet och att barnet inte hamnar i situationen att tolka sitt eget vårdbesök åt sina föräldrar.

Viktiga punkter om tolkens uppdrag

Som hälso- och sjukvårdspersonal ansvarar du för att respektera tolkens arbete och arbetsmiljö. Här kommer några viktiga punkter som du behöver känna till om vad tolkar ska respektive inte ska göra.

- » Tolkar ska inte göra annat än att tolka vårdmötet. De ska till exempel inte översätta texter (mer än sådant som läses upp av patient eller hälso- och sjukvårdspersonal under vårdmötet).
- » Allt som sägs tolkas. Du kan alltså inte samtala med någon annan i närvaro av patienten, i telefon eller med tolken, utan att tolken tolkar detta för patienten.
- » Du ska inte fråga tolken om råd eller egna reflektioner kring en patients fungerande eller språk. Under eller efter ett samtal ska tolken inte behöva uttala sig kring frågor som rör patientens kultur, språkförmåga eller liknande.
- » Om tolken och patienten tycks föra ett eget samtal är det viktigt att du avbryter och förklarar ramarna för samtalet.
- » Om samtalet är längre än cirka 45 minuter så är det viktigt med paus för tolken.
- » Uppmuntra tolken att säga till...
... om något inte går att översätta.
... om något ord behöver slås upp.
- » Det är viktigt att otydliga svar inte ”ställs till rätta” av tolken. Exempelvis kan osammanhängande tal tyda på ett sjukdomstillstånd som behöver uppmärksammas.

I de fall där vårdmötet varit särskilt emotionellt tungt kan det vara önskvärt att stämma av med tolken efter mötet hur hen mår.

Utvärdering och anpassningar

Efter att vårdmötet är avslutat kan det vara bra att undersöka ännu en gång om tolkningen fungerat för patienten avseende bemötande och språk. Patienten ska få chansen att återkoppla om något inte fungerat eller om det finns önskemål att ha en annan (eller samma) tolk vid ett eventuellt nästkommande vårdmöte.

Lämna gärna feedback till tolken. Om det finns förbättringsmöjligheter förmedla dessa efter att patienten gått. Om du är nöjd, kan det vara värdefullt att lämna positiv kritik. Om tolksamtalet inte fungerat och du bedömer att tolken misskött sin uppgift är det viktigt att du rapporterar avvikelsen till den aktuella tolkförmedlingen så att tolk kan vidtalas och framtida incidenter undvikas. Om avvikelsen innebär en risk för vårdskada för patienten ska du också rapportera en patientavvikelse i Region Skånes avvikelshanteringssystem. Om du är nöjd med tolkningen är det en fördel att skriva ner tolknumret för att kunna önska samma tolk igen.

I de fall där vårdmötet varit särskilt emotionellt tungt kan det vara önskvärt att stämma av med tolken efter mötet hur hen mår. Tolkar har ingen utbildning i att hantera emotionellt laddade möten och där kan du som hälso- och sjukvårdspersonal vara behjälplig i att i korthet förklara och stötta efter ett särskilt svårt samtal.

Avslutande reflektioner på vägen till ett gott tolksamtal

Möten i vården med hjälp av tolk kan vara utmanande för personer som är ovana, men med övning blir det både lättare och roligare. En övergripande tillitsfull och god inställning till tolken och situationen är hjälpsam för att tolksamtalen ska fungera bra. Således är hälso- och sjukvårdspersonalens inställning till tolksamtal och kommunikation över språkgränser också en viktig ingrediens i ett lyckat tolksamtal.

Med övning kommer erfarenhet och med erfarenhet kommer en utökad förmåga att vara flexibel och kreativ när så behövs. En fördel med tolksamtal över icke-tolkade samtal kan också upplevas efter ett tag. Samtalet har en lugnare takt, du hinner anteckna eller fundera medan tolkningen pågår. För att inte glömma det självklara i att vårdbesöket blir mer patientsäkert eftersom risken för missförstånd minskar.

Referenser

- Fioretos, I., Gustafsson, K. & Norström, E. 2014. *Tolkade möten: Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration*, Lund, Studentlitteratur.
- Fors, J. 2019. Att kommunicera med hjälp av tolk. I Fossum, B (Red.) *Kommunikation – samtal och bemötande i vården*. Lund: Studentlitteratur, s. 309-328.
- Forsell, M. 2018. *Att arbeta med tolk*. Stockholm: Gothia Fortbildning.

Nyfiken på att läsa mer om språktolkning i Region Skåne?

En liten skrift om det goda tolksamtalet är framtagen som en separat och kompletterande del till Kunskapscentrum migration och hälsas rapport Språktolkning inom hälso- och sjukvård – en fråga om mänskliga rättigheter (2019). Syftet med rapporten är att presentera ett faktaunderlag med olika perspektiv på tolkfrågan. Detta ligger sedan till grund för konkreta rekommendationer för att stärka hälso- och sjukvården i Region Skåne i arbetet med tolk på såväl strategisk nivå som i den kliniska praktiken. I rapporten finns rekommendationer som handlar om organisationsutveckling på olika nivåer. Bland annat föreslås att hälso- och sjukvårdspersonal i Region Skåne erbjuds utbildning i att hålla i tolkade vårdmöten och att regionala styrdokument och verksamhetsnära rutiner för tolkade vårdssamtal tas fram som ett stöd för hälso- och sjukvårdspersonal.

I rapporten diskuteras att hälso- och sjukvården är **skyldighetsbärare** med ansvar för informationstillgänglighet i det tolkade vårdmötet. Dessa skyldigheter regleras bland annat i hälso- och sjukvårdslagen (SFS 2017:30), förvaltningslagen (SFS 2017:900) och patientlagen (SFS 2014:821). Patienten är **rättighetsbärare** och utifrån rådande lagstiftning går det att argumentera för att patienter med tolkbehov har rätt till tolk. Detta uttrycks i ovanstående lagstiftning, dock främst i termer av skyldigheter för hälso- och sjukvården som har ett ansvar för att anpassa information under vårdmötet utifrån patientens förutsättningar. Ledord i sammanhanget är att vård ska ske på lika villkor. En grundläggande premiss i rapporten är att tolkning är till för både patienten och för hälso- och sjukvårdspersonalen.

Ta del av rapporten i sin helhet på [Skane.se/kcmigrationhalsa](https://www.skane.se/kcmigrationhalsa)

Region Skåne

Kunskapscentrum migration och hälsa

[Skane.se/kcmigrationhalsa](https://skane.se/kcmigrationhalsa)