

# Råd inför ett patientmöte med en person med hörselnedsättning

**Det är viktigt att boka tolk när du ska ha ett patientmöte med en person som är döv, har en hörselnedsättning eller dövblindhet för att få en fungerande kommunikation. Tolkstjänsten kostar inget för varken hälso- och sjukvården eller patienten.**

Det är du som vårdgivare som ska boka tolken. Det gör du via Tolkcentralen. Enligt Patientlagen är det sjukvårdens ansvar att se till att kommunikationen fungerar och når fram till patienten.

Det finns olika typer av tolkar beroende på hörselnedsättning:

- Teckenspråkstolk för patienter som använder teckenspråk.
- Skrivtolk eller TSS-tolk för patienter som förlorat sin hörsel i vuxen ålder och pratar själva. TSS står för tecken som stöd.
- Dövblindtolk för patienter som har en kombinerad hörsel- och synnedsättning.

## Tips på hur du hanterar ett patientmöte med teckenspråkstolk

I den här filmen ser du ett vårdsamtal där det används tolk. I första delen tar vi upp de fällor som är lätta att hamna i. Kan du upptäcka de fem fällorna?

I andra delen av filmen kan du se hur smidigt det kan fungera, med hjälp av lite förkunskaper.



Klicka på bilden för att starta filmen

De fem fällorna i filmens första del:

1. Läkaren reagerar negativt på att tolken sitter "för nära".
2. Läkaren pratar för långsamt och med teckenspråkstolken istället för till patienten.
3. Läkaren förstår inte att det är jag-form och simultantolkning.
4. Ger sitt visitkort till tolken, inte till patienten.
5. Kallar patienten för dövstum – rätt benämning i detta fall är döv.

## Råd inför ett patientmöte

Även om du tror att du kan ha ett samtal utan tolk finns det stora risker för missförstånd. I värsta fall upplever ni att ni har förstått varandra utan att det egentligen är så. Använd därför alltid tolk vid patientmöte för att säkerställa patientsäkerheten och undvika oklarheter.

Att ha ett samtal via en tolk kan ibland vara en utmaning. Trots att tolken både syns och hörs i samtalet, ska du bara fokusera på din patient. Här får du fem råd inför patientmötet:

1. Håll ögonkontakt. Trots att ni är minst tre personer i rummet (du, din patient och tolken), är samtalet bara mellan dig och din patient. Det kan kännas ovant att inte titta på personen som rösten kommer ifrån, men försök att hålla ögonkontakt med din patient.
2. En tolkning utförs i jag-form. När du eller din patient uttrycker någonting tar tolken på sig era roller och använder ett jag-perspektiv. Om tolken behöver inflika något är hen tydlig med att det är tolken själv som pratar.
3. Lämna över information direkt till din patient. Tolkens ansvar är att skapa en språklig bro och ge er möjlighet att förstå varandra. Ibland misstas tolken för att vara assistent, men tolkens ansvar är enbart att se till att kommunikationen fungerar. Du ska lämna visitkort, anteckningar eller informationsblad direkt till din patient.
4. Tolken är neutral. Tolken har tystnadsplikt, är opartisk och deltar inte i samtalet. Det som skrivs under en skrivtolkning sparas inte.
5. Håll tiden. Tänk på att tolken ska iväg på andra uppdrag.

## Svenskt teckenspråk och svenska är två olika språk

Teckenspråket är ett visuellt språk och kommunikationen kräver ögonkontakt. Tolken behöver sitta bredvid dig för att ge känslan av att du och din patient pratar direkt med varandra.

Svenskt teckenspråk och svenska skiljer sig åt både vad gäller grammatik och ordföljd. Vi tolkar simultant mellan svenskt teckenspråk och svenska, vilket gör att du kan prata utan konstgjorda pauser. Om tolken inte hänger med, kommer tolken att avbryta dig och be dig upprepa vad du sa.



*Ett samtal mellan patient och vårdpersonal. Teckenspråkstolken sitter bredvid vårdpersonalen för att tolka till patienten som sitter mittemot.*

## Taktilt teckenspråk förmedlas via händerna

Patienter med dövblindhet har andra behov för att kommunikationen ska fungera. Dövblindtolkar har kompetens för detta och kommer att informera vårdpersonalen vid behov.

*Patientens bristande syn och hörsel gör att kommunikationen sker via taktilt teckenspråk. Då känner patienten dövblindtolkens teckenspråk i sin hand. Här sitter dövblindtolken och patienten bredvid varandra, vårdpersonalen sitter mittemot.*



## En skrivtolk skriver ned vad som sägs

Patienter med hörselnedsättning kan använda skrivtolk. Skrivtolkar tolkar från talad svenska till skriven svenska. Patienten läser texten på en skärm som tolken har med sig. Vid skrivtolkning används ett speciellt tolkprogram där ingenting sparas. Patienten pratar själv till dig som vårdpersonal.

*Vårdgivare och patient med hörselnedsättning. Tolken sitter i rummet och tolkar till skriven svenska. Patienten kan läsa på skärmen vad vårdpersonal säger.*



## Tolkning på distans

Tolkning kan även ske på distans via videosamtal. Vårdpersonal och patient är på samma plats och tolken kopplas upp via videosamtal. Det underlättar om du som vårdpersonal har två skärmar. Har du inte det får du växla mellan tolkning och andra program vid behov. Tolkning på distans kan också ske i trepartssamtal. Det motsvarar en telefonkontakt men här kopplas man upp i videosamtal i stället så att kommunikationen kan ske visuellt. Vårdpersonal bjuder in både patient och tolk via en länk.

*Teckenspråkstolkning på distans. Vårdpersonal och patient sitter framför en dator som är försedd med videokamera. På datorskärmen syns teckenspråkstolken. Patient och vårdpersonal har ett samtal via teckenspråkstolken som sitter på distans.*



*Vid skrivtolkning på distans är tolken uppkopplad i ett videosamtal med vårdpersonal och delar det hen skriver på sin skärm. Då kan patienten läsa vad vårdpersonalen säger. Här sitter patienten i samma rum som vårdpersonal.*



## Din patient vill omtalas som döv

Det kan vara svårt att veta hur patienter med dövhet vill bli benämnda och ibland används begreppet "dövstum" som är ett förlegat begrepp. Att personer med dövhet även är stumma är ytterst ovanligt. Använd i stället benämningen "döv". För de flesta döva personer är dövheten inte bara ett tecken på nedsatt hörsel. Det är snarare en benämning på en språklig och kulturell minoritet som inger stolthet.

## Att boka tolk

Ring Tolkcentralen på 044-19 47 30 när du ska boka en tolk. Vi kan hjälpa dig så att patienten får rätt tolk utifrån sina behov. Vi har teckenspråkstolkar, dövblindtolkar och skrivtolkar. Tolkcentralen tillhör Region Skåne och ligger under förvaltningen Psykiatri, habilitering och hjälpmedel. Denna tjänst är kostnadsfri.

Det är viktigt att boka i god tid och att avboka om besöket ställs in. Beställ tolken i samband med att kallelsen skickas till patienten. Skriv att också att tolk är bokad i kallelsen. Glöm inte att skriva om tolkningen ska göras på distans.

Vid akut behov av tolk under kvällar, nätter och helger kontaktar du SOS Tolkjour på 040-676 90 78.

[Boka teckenspråkstolk, dövblindtolk, skrivtolk och TSS-tolk - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)

### **Sammanfattning av vad du ska tänka på när du bokar en tolk:**

- Det är viktigt att boka tolk till ett patientmöte med en person som är döv eller har en hörselnedsättning eller dövblindhet
- I ett patientbesök, är det vården som enligt lag, 3:e kapitlet i patientlagen, har ansvar för kommunikationen. Vänd er till Tolkcentralen Region Skåne för bokning och information om tolk.  
[Boka teckenspråkstolk, dövblindtolk, skrivtolk och TSS-tolk - Vårdgivare Skåne \(skane.se\)](#)
- Att samtala via tolk kräver vissa anpassningar för att kommunikationen ska fungera. Med hjälp av tolkens kompetens kan ni skapa en bra samtalssituation.
- Begreppet "dövstum" är ett gammalt och förlegat begrepp som många döva upplever som förnedrande. Ytterst få döva är stumma. Använd benämningen "döv".