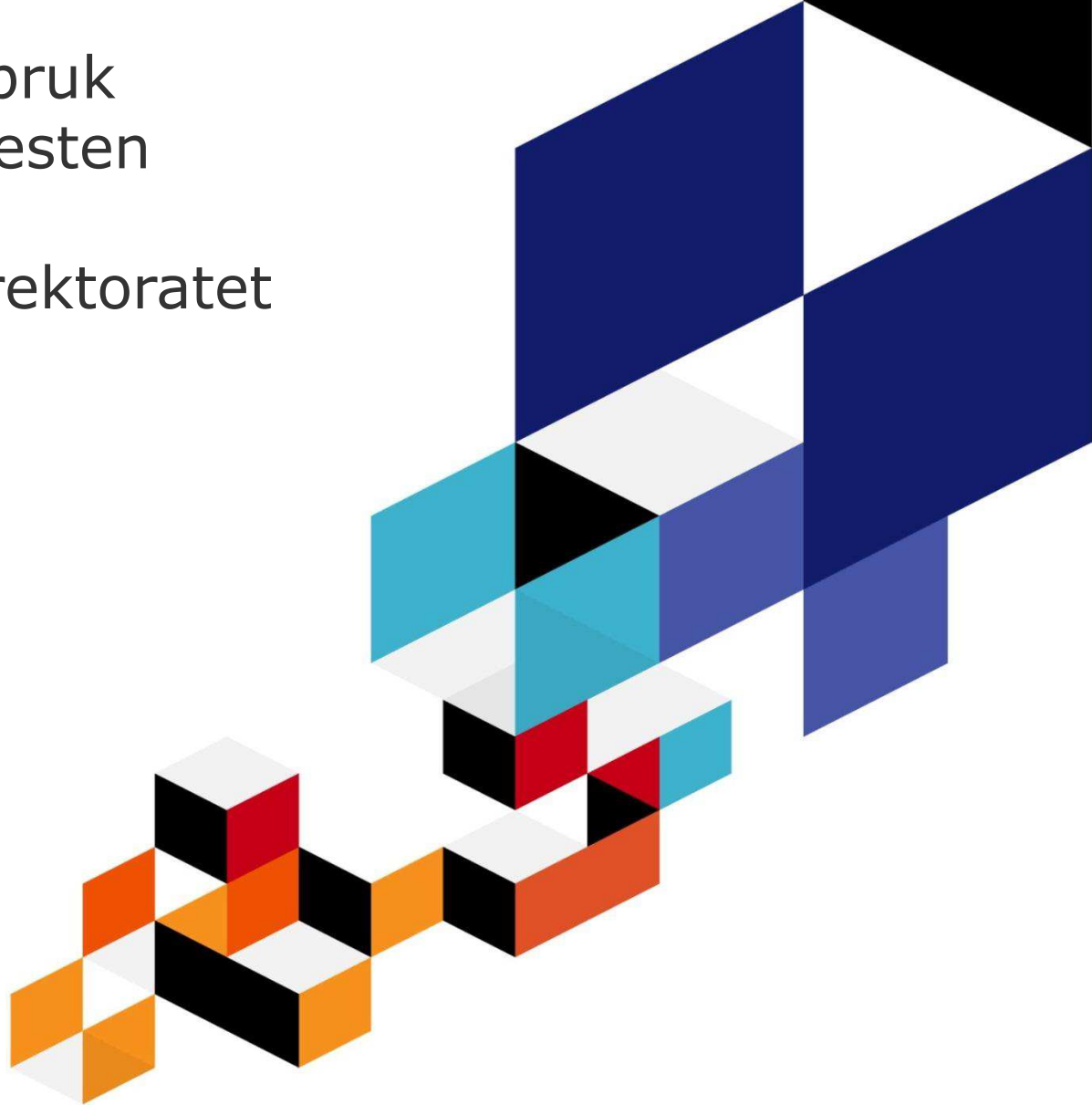


Kartlegging av tolkebruk i kommunehelsetjenesten

Oppdrag for Helsedirektoratet



TNS Politikk & samfunn
Kartlegging av tolkebruk

© TNS 07.10. 2013

13101199 - Helsedirektoratet

Innhold

1

Bakgrunn og formål 3

2

Konklusjoner og anbefalinger 6

3

Hovedfunn 11

4

Dokumentasjon av undersøkelsen 18

5

Organisering av tolketjenesten 21

6

Rutiner for vurdering av tolkens kvalifikasjoner og bruk av Nasjonalt tolkeregister 25

7

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk? 35

8

Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges ved de ulike tjenesteområdene? 43

9

Hvordan skjer opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk? 58

1

Bakgrunn og formål



Bakgrunn

Bakgrunn – dagens status

Likeverdige tjenester til hele befolkningen er et uttalt mål for helse- og omsorgstjenesten.

Lik tilgang til helse- og omsorgstjenester av god kvalitet *forutsetter* i mange tilfeller tilrettelagt informasjon og kommunikasjon ved hjelp av tolking. God kommunikasjon og gjensidig forståelse er grunnleggende i møtet mellom pasient og helse- og omsorgspersonell.

Manglende tolkebruk og bruk av ikke-kvalifiserte tolker har vist seg å være utbredt i offentlig sektor. *For helsetjenesten er det dokumentert et underforbruk av tolketjenester, samt at familiemedlemmer eller andre ikke-kvalifiserte personer benyttes som tolk.*

Mandat

Helsedirektoratet har fått i oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet å kartlegge tolkebruken i kommunale helse- og omsorgstjenester.

Helsedirektoratet har inngått avtale med TNS Gallup om gjennomføring av en kartleggingsundersøkelse.

Undersøkelsen er rettet mot alle landets kommuner.

Kartleggingen vil omfatte alle helse- og omsorgstjenester kommunen/bydelen har ansvar for.

Formål og avgrensning

Formål med kartleggingen

Formålet med denne kartleggingen er å få mer systematisk kunnskap om tolkebruken i de ulike helse- og omsorgstjenestene, inkludert asylmottak og fengselshelsetjenesten.

Kunnskapen skal bidra til identifisering av rutiner og praksiser knyttet til tolkebruk, som grunnlag for tiltaksutforming for best mulig tilrettelegging av helse- og omsorgstjenestene for personer med begrensede norskkunnskaper.

Kartleggingen er basert på kommunenes egne vurderinger av hvilke rutiner og systemer som benyttes, hvilken kompetanse kommunene har i å bruke tolk, tilfredshet med egne opplæringstiltak etc. Kommunen som enhet er analysenivået.

Kartleggingen tar *ikke* sikte på å dokumentere de ansattes erfaringer med bruk av tolk i kommunehelsetjenesten, og har heller ikke som mål å dokumentere hvor god eller dårlig tolketjenesten er i landets kommuner.

Kartlegging av systemer og rutiner

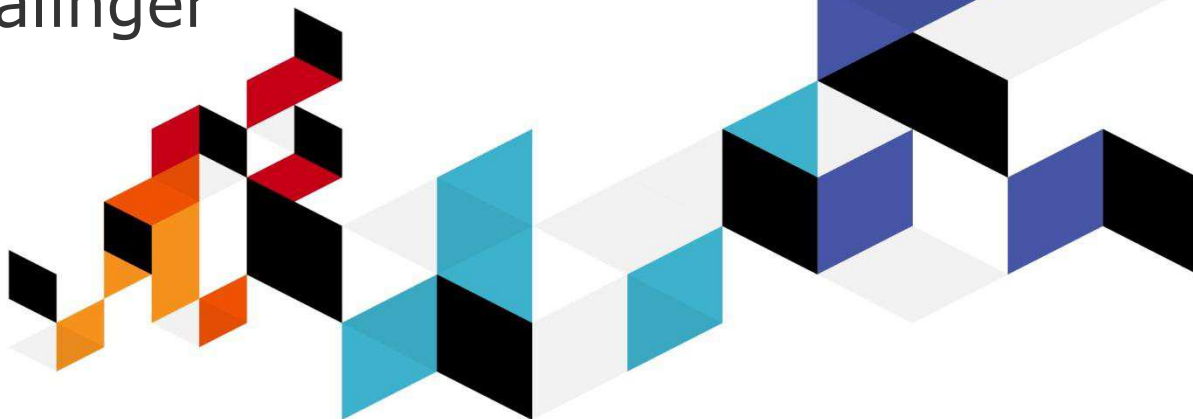
Gjennom denne kartleggingen er det innhentet kunnskap om:

- hvordan tolketjenestene organiseres
- hvilke rutiner som finnes for vurdering av tolkens kvalifikasjoner
- hvordan rutinene etterleves
- opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk
- situasjoner hvor det ikke benyttes tolk selv om det er nødvendig
- rapporteringsrutiner for systematiske tilbakemeldinger til tolker/formidlere av tolker
- budsjettplanlegging med hensyn til tolkeutgifter
- oversikt over utgifter til bruk av tolk

Denne kartleggingen omfatter heller *ikke* hvilke *erfaringer* brukerne har med bruk av tolk i kommunehelsetjenesten.

2

Konklusjoner og anbefalinger



Mål for rutiner og organisering av tolketjenestene i kommunehelsetjenesten

Mål og kvalitetskriterier for tolketjenester i kommunehelsetjenesten.

- Det finnes flere kartlegginger av hvordan tolk benyttes innenfor ulike offentlige tjenester, samt flere veiledere for kjøp og bruk av tolk, men det finnes svært få normeringer og klare resultatmål for organisering og rutiner av tolketjenestene.
- Gode rutiner for organisering og kvalitetssikring av tolketjenesten i alle landets kommuner vil være en viktig forutsetning for likeverdige tjenester for hele befolkningen.
- Det bør kunne settes nasjonale mål for:
 - Rutiner for vurdering av tolkens kvalifikasjoner
 - Bruk av Nasjonalt tolkeregister
 - Rutiner for bruk av tolk
 - Rutiner for bruk av opplæringstiltak
 - Bruk av rapporteringsordninger

Utvalg som skal utrede bruk av tolk i offentlig sektor

- Utvalget som skal utrede bruk av tolk i offentlig sektor skal fremme forslag til samordnet, kvalitetssikret og effektiv organisering av tolking i offentlig sektor.
- Med organisering menes systemer for opplæring i bruk av tolk, tekniske løsninger for fjerntolking og rammevilkår for tolkeoppdrag i offentlig sektor.
- På de neste sidene gir vi våre anbefalinger til sentrale tema dette utvalget skal se på, basert på denne kartleggingen innenfor spesifikt kommunehelsetjenesten.

Konklusjoner og anbefalinger (II)

Rutiner for vurdering av tolkens kvalifikasjoner

- Kommunene har ingen felles strategi for å vurdere tolkens kvalifikasjoner. Litt over halvparten av kommunene vurderer kvalifikasjoner i fbm. jobb/utføring av arbeid, mens bare 2 av 10 kommuner sjekker kvalifikasjoner i tolkeregisteret og enda færre innhenter referanser. Nær 4 av 10 kommuner viser til at ansvaret for å vurdere tolkens kvalifikasjoner ligger hos tolkefirmaet kommunen benytter.
- I og med at det er kommunene som har ansvaret for at tolk benyttes når dette er nødvendig, bør kommunene også ha rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.
- Vi anbefaler at det stilles krav til alle kommuner at tolkens kvalifikasjoner skal vurderes og at det utarbeides rutiner for dette. Dette kan gjøres på ulike måter, minimum at kommunen benytter Nasjonalt tolkeregister.

Bruk av Nasjonalt tolkeregister

- Nasjonalt tolkeregister benyttes i liten grad av kommunene direkte. Kun 6 prosent av kommunen benytter register alltid eller ofte.
- 2 av 10 kommuner benytter aldri registeret, mens hele 3 av 10 kommuner er på sentralt hold usikre på om tjenestene benytter registeret.
- I Helsedirektoratets veileder for bruk av tolk står det at Nasjonalt tolkeregister kan benyttes på ulike måter, enten ved å kontakte tolken direkte, eller ved å stille krav til formidlerleddet om at den formidlede tolken er oppført i Nasjonalt tolkeregister, og stillekrav om at tolken er i høyest mulige tilgjengelige kategori.
- Det er ofte vanskelig for bestilleren (helsetjenestene) å vurdere tolkens kvalitet, samtidig er tolkeregisteret lett å bruke. Vi anbefaler derfor at det i større grad stilles krav om å sjekke tolkenes kvalifikasjoner i tolkeregisteret, samt at det settes nasjonale måltall for bruk av registeret.

Konklusjoner og anbefalinger (III)

Rutiner for bruk av tolk

- En stor andel av kommunene (60 -70 prosent) har rutiner fullt ut eller delvis på plass når det gjelder sentrale tjenester som helsestasjons- og skolehelse-tjenesten, svangerskaps- og bareselomsorgstjenestene, fastlege og psykisk helse- og rustjenester.
- Samtidig viser undersøkelsen at ikke alle kommuner har slike rutiner, og at mange kommuner (rundt 70 prosent) på sentralt nivå er usikre på om rutiner er etablert på mer «perifere» tjenester.
- Kartleggingen viser derfor at det er grunnlag for kommunene å gå en runde internt for å beskrive hvilke rutiner som finnes, eventuelt beskrive og forankre rutiner der det måtte mangle.
- Et nasjonalt mål kan være at alle kommuner skal ha dokumenterte rutiner for bruk av tolk på et utvalg sentrale tjenester.

Rutiner for bruk av opplæringstiltak

- Kun 1 av 4 kommuner mener at helse- og omsorgspersonalets kompetanse er god når det gjelder å bruke tolk.
- Kommunene har mange strategier for opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk. Mest vanlig er erfaringsutveksling mellom kolleger og tilbakemeldinger fra leder. Mange kommuner benytter også distribusjon av skriftlig materiale. Opplæring skjer i liten grad ved ekstern kursing. Nær 1 av 4 kommuner opplyser at de ikke har etablert noen form for opplæringstiltak av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk.
- Det vil være vanskelig å sette nasjonale mål for opplæringstiltak når det gjelder omfang og type tiltak, behovene vil være ulike og varierte, men et mål kan være at alle kommuner årlig skal vurdere ansattes behov for kompetansetiltak i bruk av tolk, samt at kommunene skal kommunisere internt hvilke opplæringstiltak (interne og/eller eksterne) som kan benyttes.

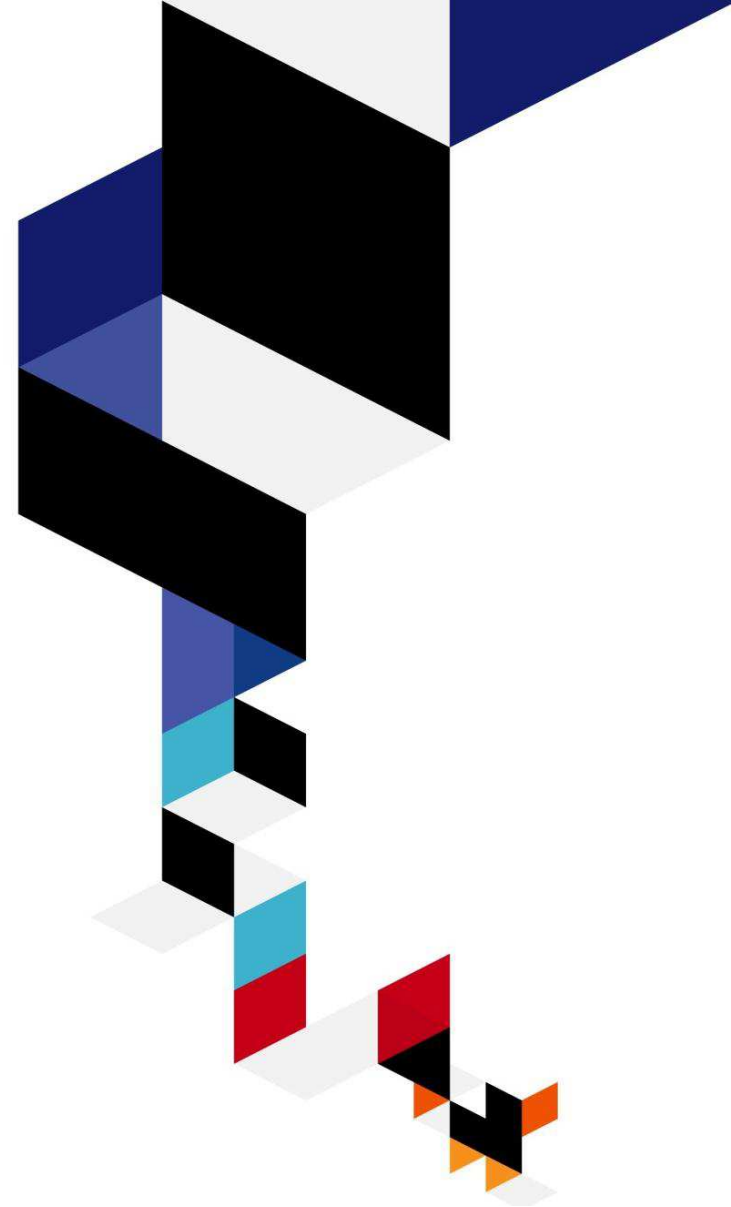
Konklusjoner og anbefalinger (IV)

Bruk av rapporteringsordninger

- Opp mot halvparten av kommunene oppgir at de *ikke* har etablert rapporteringsordninger og rutiner for systematiske tilbakemeldinger til tolker/formidlere av tolker.
- Dersom kommunen ikke sjekker tolkenes kvalifikasjoner, bør det være desto viktigere å vurdere tolkens prestasjoner og gi tilbakemeldinger til tolk og tolkeformidler. Samtidig kan dette være en utfordrende oppgave, da direkte tolkefeil og upassende kommentarer fra tolken gitt på et ukjent språk kan være vanskelig å avsløre.
- Selv om det å sjekke tolkens arbeid kan være utfordrende, bør alle kommuner ha rutiner for å gi systematiske (periodiske) tilbakemeldinger til tolkeformidlere/-byrå, samt ad hoc til tolker når dette oppleves nødvendig.

3

Hovedfunn



Hovedfunn (I)

Organisering av tolketjenesten

- 10 prosent av kommunene har en egen tolketjeneste.
- Ved kjøp av tolketjenester benytter de aller fleste privat formidlingsbyrå (65 prosent).
- Vel 9 av 10 kommuner benytter telefontolkning, dernest benyttes fremmøtetolkning av 7 av 10 kommuner. Skjermtolkning benyttes i liten grad (av 5 prosent).

Rutiner som benyttes for vurdering av tolkens kvalifikasjoner

- Vurdering av tolkens kvalifikasjoner foregår i første rekke i fbm jobb/utføring av tolking (55 prosent).
- Kun 2 av 10 kommuner vurderer tolkens kvalifikasjoner ved å sjekke i Nasjonalt tolkeregister.
- 15 prosent av kommunene innhenter referanser for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.

Kriterier som vektlegges ved vurdering av tolkens kvalifikasjoner

- Vel 8 av 10 kommuner vektlegger *i svært stor eller ganske stor grad* evnen til å opptre upartisk når de vurderer tolkens kvalifikasjoner.
- Vel 7 av 10 kommuner vektlegger i stor/svært stor grad tolkens rutiner for å informere brukere om sin rolle og taushetsplikt.
- 6 av 10 kommuner vektlegger i stor/svært stor grad tolkens formelle kompetanse.
- Kjennskap til helse- og omsorgstjenestene og kjennskap til medisinsk-/psykologis fagterminologi vektlegges av 3-4 av 10 kommuner.

Hovedfunn (II)

Bruk av Nasjonalt tolkeregister

- Under 1 av 10 kommuner benytter Nasjonalt tolkeregister *alltid eller ofte*.
- 2 av 10 kommuner benytter register *noen ganger*.
- 2 av 10 benytter registeret *sjelden*.
- 2 av 10 benytter *aldri* registeret.
- 3 av 10 kommuner har ikke sentral oversikt over om tolkeregisteret benyttes.
- Kun 15 prosent av kommunene kan bekrefte at kommunen *stiller krav* om at tolk skal være oppført i det Nasjonale tolkeregisteret.
- Vel 4 av 10 kommuner *stiller ikke krav* om at tolken skal være oppført i det nasjonale tolkeregisteret.
- Så mange som 43 prosent av kommunene svarer at *de ikke vet* om kommunen stiller krav til at token skal være oppført i tolkeregisteret.

Rutiner for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig

- Vel 7 av 10 kommuner har rutiner *fullt ut* på plass eller *følger rutinene delvis* for å sikre at nødvendige midler til tolk avsettes i kommunens budsjetter.
- Nær 7 av 10 kommuner har også *fullt ut* eller *delvis* rutiner via tjenesteleder.
- Vel 6 av 10 kommuner har rutiner for å sørge for at veiledere og brosjyrer fra Helsedirektoratet og IMDi er kjent.
- 5 av 10 kommuner har rutiner gjennom planverk og i fbm evalueringer av egen praksis.
- Knappe 4 av 10 har rutiner for systematisk opplæring av helse- og omsorgspersonell.

Hovedfunn (III)

I hvilken grad følger kommunene egne rutiner på de ulike tjenesteområdene?

- Flest kommuner (74 prosent) oppgir at kommunen har rutiner *fullt ut på plass* eller at disse *følges delvis* innenfor helsestasjons- og skolehelsetjenesten.
- Deretter kommer svangerskaps- og barselomsorgstjenesten med 72 prosent av kommunene.
- 64 prosent har rutiner fullt ut eller delvis på plass i fbm fastlege og psykisk helse- og rustjenester (62 prosent).
- For mange tjenester er det lite kunnskap om rutiner er på plass og følges eller ikke. Dette gjelder særlig for helsetjenester til innsatte i fengsel, medisinsk nødmeldetjeneste og heldøgns medisinsk akuttberedskap. Mellom 66-78 prosent av respondentene/kommuner har ikke en sentral oversikt over situasjonen ved disse tjenestene.

Opplæringstiltak for helse- og omsorgspersonell

- 55 prosent av kommunene oppgir at opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk skjer gjennom erfaringsutveksling mellom kolleger/i eget fagmiljø.
- 4 av 10 kommuner oppgir at opplæring skjer mellom tilbakemeldinger/veiledning fra leder.
- Om lag en like stor andel (37 prosent) oppgir at opplæring skjer gjennom utdeling/distribusjon av skriftlig materiale.
- 15 prosent oppgir at opplæring skjer ved ekstern kursing/ekstern arrangør.
- 1 av 10 (11 prosent) benytter kurs i egen regi.
- 23 prosent av kommunene opplyser på den annen side at de *ikke* driver med opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk.

Hovedfunn (IV)

Kommunenes egenvurdering av opplæringstiltak

- Kun 1 av 10 kommuner er *godt fornøyd* med egne opplæringstiltak for helse- og omsorgspersonell i bruk av tolk.
- 35 prosent oppgir at de er *middels fornøyd* med egne opplæringstiltak.
- 2 av 10 kommuner oppgir at de er *mindre godt fornøyd*.
- Vi finner at svært mange av kommunene ikke har godt nok overordnet kjennskap til hvordan opplæringstiltakene utøves, hele 36 prosent svarer «Vet ikke» på spørsmålet.

Kommunenes egenvurdering av ansattes kompetanse

- Kun 1 av 4 kommuner mener at helse- og omsorgspersonalets kompetanse er god når det gjelder å bruke tolk.
- Vel 4 av 10 kommuner mener at kompetansen er middels blant personalet.
- Nær 2 av 10 kommuner opplever at helse- og omsorgspersonalets kompetanse i bruk av tolk er liten.
- Kun 3 prosent mener at personalet har ingen kompetanse.
- 15 prosent av respondentene/kommunene hadde på dette spørsmålet ingen kunnskap for å svare.
- 4 prosent av kommunene mener at det ofte eller alltid oppstår en situasjon hvor kommunen ikke bruker tolk selv om der er nødvendig

Hovedfunn (V)

Situasjoner hvor tolk ikke benyttes selv om det er nødvendig

- 4 prosent av kommunene mener at det ofte eller alltid oppstår en situasjon hvor kommunen ikke bruker tolk selv om det er nødvendig.
- 35 prosent sier at det *noen ganger* oppstår en slik situasjon.
- Vel 4 av 10 kommuner mener at en slik situasjon oppstår *sjelden*.
- Kun 6 prosent av kommunene mener at det *aldri* har oppstått en situasjon hvor kommunen ikke har benyttet tolk der det har vært nødvendig.
- Også på dette spørsmålet er det noen representanter/kommuner som mener de har for liten kunnskap til å svare på spørsmålet, og har svart «Vet ikke» (15 prosent).

Årsaker til *ikke* å benytte tolk

- Det er om lag en like stor andel kommuner på landsbasis (35 prosent) som oppgir som årsak at:
 - det er tidkrevende og upraktisk
 - pasienten ikke vil ha tolk
 - det er dårlig tilgjengelighet på tolk.
- Om lag 1 av 10 kommuner oppgir hhv legevakt, helsetjenester i hjemmet, fastlege og psykisk helse og rustjenester som områder der det i mindre grad benyttes tolk enn nødvendig.
- Mest påfallende er likevel at de fleste *ikke* har kunnskap til å ta stilling til spørsmålet.

Hovedfunn (VI)

Rapporteringsordninger

- 46 prosent av kommunene oppgir at de *ikke* har etablert rapporteringsordninger og rutiner for systematiske tilbakemeldinger til tolker/formidlere av tolker.
- Nær 4 av 10 kommuner svarer at de gir tilbakemelding til tolkeformidler/-byrå.
- 1 av 10 kommuner gir tilbakemeldinger ad hoc til tolken etter vurdering fra kommunalt ansatte.
- Om lag like mange gir tolker tilbakemelding i fbm klager.
- 1 av 10 kommuner/respondenter vet ikke om eller hvordan tilbakemelding gis.

Antall ganger det ikke har vært tilgjengelig kvalifisert tolk

- Nær 7 av 10 kommuner har *aldri* fått som svar at de *ikke* kan få kvalifisert tolk.
- 7 prosent oppgir at de har blitt avvist en gang.
- 5 prosent har blitt avvist 2 ganger.
- 17 prosent har blitt avvist 3-20 ganger.

Oversikt over utgifter

- Vel 7 av 10 kommuner oppgir at de har oversikt over årlige utgifter til tolketjenester.
- 14 prosent oppgir at kommunen *ikke* har en slik oversikt.
- Om lag like mange *har ikke kjennskap* til om kommunen har en slik oversikt.
- Nær 7 av 10 kommuner tar hensyn til utgifter ved bruk av tolk ved planlegging av kommunens årsbudsjett.

Kobling til kommunens årsbudsjett

- Nær 7 av 10 kommuner tar hensyn til utgifter ved bruk av tolk ved planlegging av kommunens årsbudsjett
- Vel 2 av 10 kommuner oppgir at det ikke tas hensyn til utgifter ved bruk av tolk når kommunens årsbudsjett planlegges.

4

Dokumentasjon av undersøkelsen



Metode og utvalg

Metode

- Kartleggingen ble sendt ut ved bruk av e-post til alle landets 428 kommuner ved kommunenes postmottak.
- I e-postens emne- og tekstfelt ble det spesifisert at kartleggingen var rettet mot ansvarlig for kommunens helse- og omsorgstjenester. I Oslo ble det sendt en e-post til hver av bydelene.
- Vi har grunn til å tro at kartleggingen i all hovedsak er besvart av helse- og omsorgssjefer eller sentralt plassert ansatte i kommunes helse- og omsorgstjenester, men underveis ble vi også gjort kjent med at kartleggingen var videresendt til NAV-enheter med ansvar for tolketjenester for kommuner. På forespørsel fra disse, om de skulle svare på undersøkelsen, ble det gitt informasjon om at kartleggingen skulle besvares av kommunens ansatte.

Gjennomføring

- Kartleggingen ble sendt ut 14.8. 2013. Det ble sendt to påminnelser, hhv den 26.8. og 09.09.
- Kartleggingen ble endelig lukket 25.09. 2013.

Svarprosent

- I alt svarte 195 kommuner inkludert flere bydeler fra Oslo kommune.
- Samlet svarprosent inkludert de 15 bydelene i Oslo er 44 prosent.

Vekting

- Resultatene for kommunene samlet er vektet etter kommunestørrelse (firedelt) , region (femdelt) og i hht sentralitet (firedelt) i hht SSBs inndeling.

Svarprosent etter fylker

Fylke	Bruttoutvalget		Nettutvalget		Svarprosent
	Antall	Prosent	Antall	Prosent	
Østfold	18	2,7	12	6,2	66,7
Akershus	22	3,3	16	8,2	72,7
Oslo	15	2,3	13	6,7	86,7
Hedmark	22	3,3	11	5,6	50,0
Oppland	26	4,0	15	7,7	57,7
Buskerud	21	3,2	8	4,1	38,1
Vestfold	14	2,1	8	4,1	57,1
Telemark	18	2,7	6	3,1	33,3
Aust Agder	15	2,3	7	3,6	46,7
Vest Agder	15	2,3	7	3,6	46,7
Rogaland	26	4,0	12	6,2	46,2
Hordaland	33	5,0	9	4,6	27,3
Sogn og Fjordane	26	4,0	13	6,7	50,0
Møre og Romsdal	36	5,5	7	3,6	19,4
Sør Trøndelag	25	3,8	12	6,2	48,0
Nord Trøndelag	23	3,5	11	5,6	47,8
Nordland	44	6,7	14	7,2	31,8
Troms	25	3,8	8	4,1	32,0
Finnmark	19	2,9	6	3,1	31,6
Total	443	67,3	195	100,0	44,0

Svarprosent

- Kartleggingen har hatt høyest respons i Oslo med 87 prosent, 13 av 15 bydeler svarte på undersøkelsen.
- Lavest respons ble oppnådd i Møre og Romsdal, hvor kun 7 av 36 kommuner svarte (19 prosent).

Rapportering

- Denne rapporten viser resultatene brutt ned på regioner (firedelt), by- vs. landkommuner og etter kommunestørrelse (femdelt).

Ansvar

- Kontaktpersoner i Helsedirektoratet har vært Gro Saltnes Lopez, Bente Moe og Kirsten Mostad Pedersen.
- Ansvarlig for gjennomføring og rapportering av kartleggingen i TNS Gallup har vært Roar Hind, avdelingsleder for Politikk & samfunn.

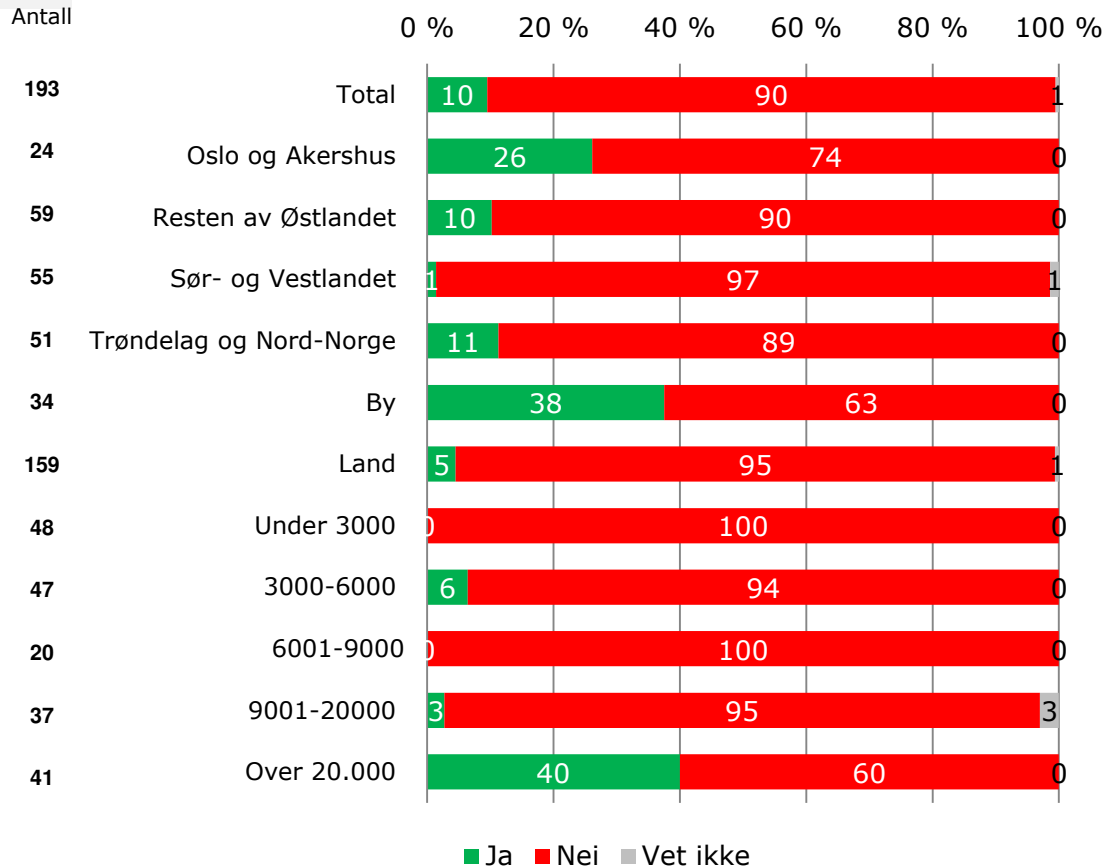
5

Organisering av tolketjenesten



10 prosent av kommunene har en egen tolketjeneste

Q1: Har kommunen en egen tolketjeneste/enhet?

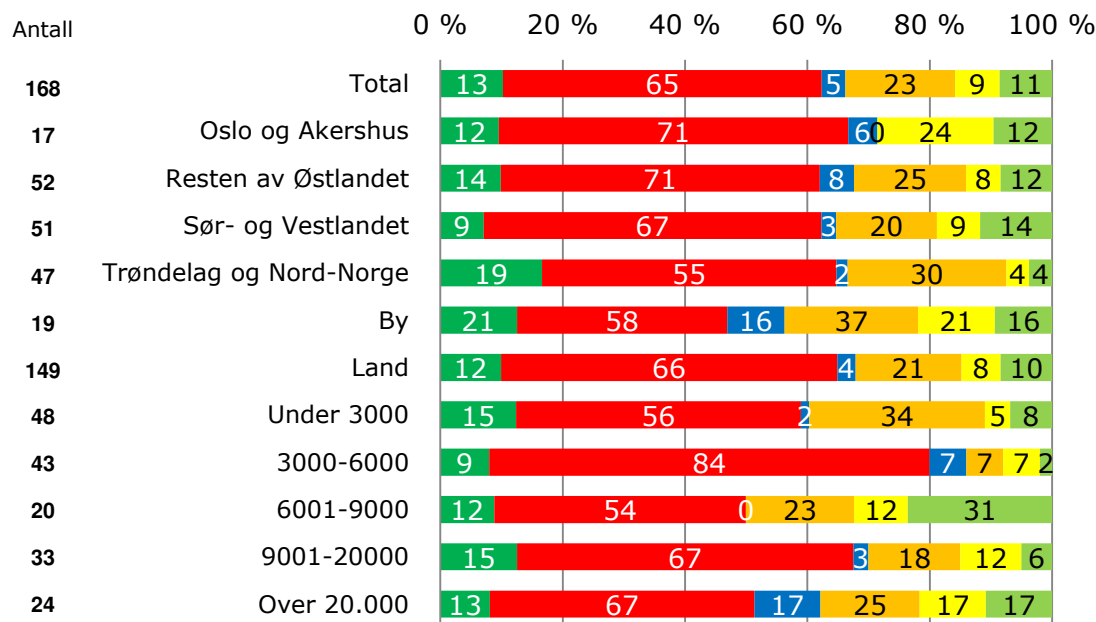


- Flest egne tolketjenester/-enheter finner vi blant kommunene i Oslo/Akershus, med 26 prosent
- Færrest egne tolketjenester/-enheter finner vi blant kommunene på Sør-/Vestlandet, hvor kun 1 av 53 kommuner oppgir å ha dette tilbudet i egen regi.
- Så mange som 40 prosent av kommunene med innbyggertall på over 20 000 har etablert egen tolketjeneste/-enhet.

Ved kjøp av tolketjenester benytter de aller fleste privat formidlingsbyrå (65 prosent)

Hvis ikke egen tolketjeneste:

Q2: Hvordan kjøpes tolketjenester?



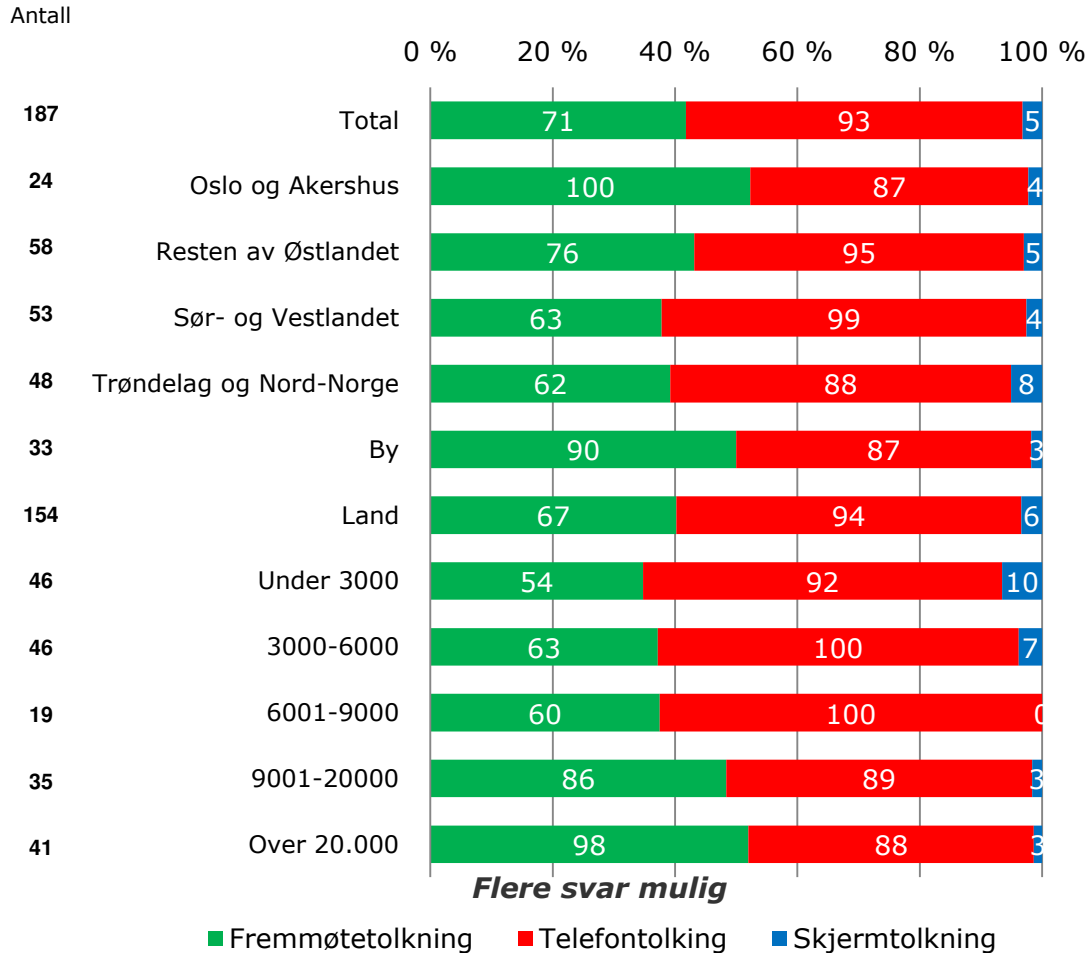
- Benytter ansatte i egen kommune med flerspråklig kompetanse
- Benytter privat formidlingsbyrå
- Direkte avtale med tolker på langsiktig basis
- Direkte avtale med tolker på ad hoc basis
- Via interkommunal tjeneste
- Annen organisering

Flere svar mulig

- Etter privat formidlingsbyrå benyttes dernest direkte avtale med tolker på ad hoc basis (av vel 2 av 10 kommuner).
- Vel 1 av 10 kommuner benytter ansatte i egen kommune med flerspråklig kompetanse.
- Knappe 1 av 10 benytter tolker via interkommunal tjeneste.
- Kun 5 prosent av kommunen har direkte avtale med tolker på langsiktig basis.
- I tillegg oppgir noen kommuner også «annen organisering», som nok dels kan kategoriseres inn under overnevnte. Dette er i første rekke telefontolk (3 kommuner), avtale med Noricon (3 kommuner) og etter anbud/rammeavtale (4 kommuner).

Vel 9 av 10 kommuner benytter telefontolkning, dernest benyttes fremmøtetolkning av 7 av 10 kommuner

Q3: Hvilke tolkeformer benyttes?



- Kun 5 prosent av kommunene benytter skjermtolkning.
- Fremmøtetolkning benyttes av alle kommuner i Oslo og Akershus og er benyttet av 90 prosent blant bykommunene.
- Fremmøtetolkning benyttes i minst grad av kommuner med under 3000 innbyggere (54 prosent).
- Disse kommunen benyttes på den annen side i størst grad skjermtolkning (10 prosent).

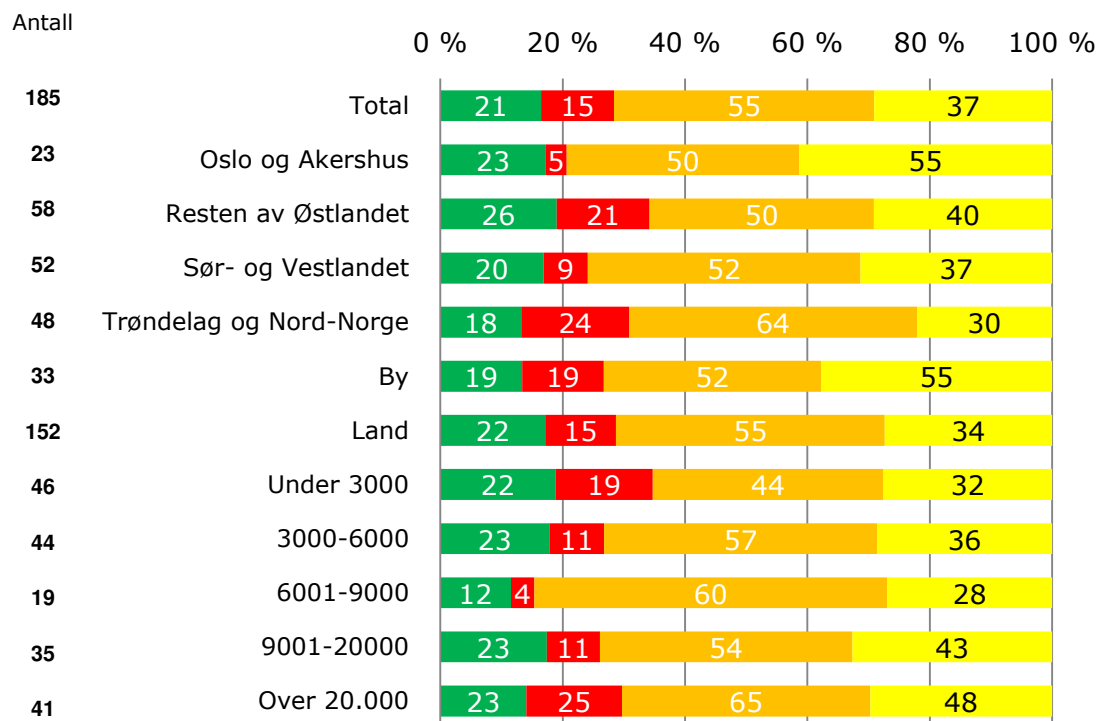
6

Rutiner for vurdering av tolkens kvalifikasjoner og bruk av Nasjonalt tolkeregister



Vurdering av tolkens kvalifikasjoner foregår i første rekke i fbm jobb/utføring av tolking (55 prosent)

Q4: Hvilke(n) rutine(r) har kommunen for vurdering av tolkens kvalifikasjoner?



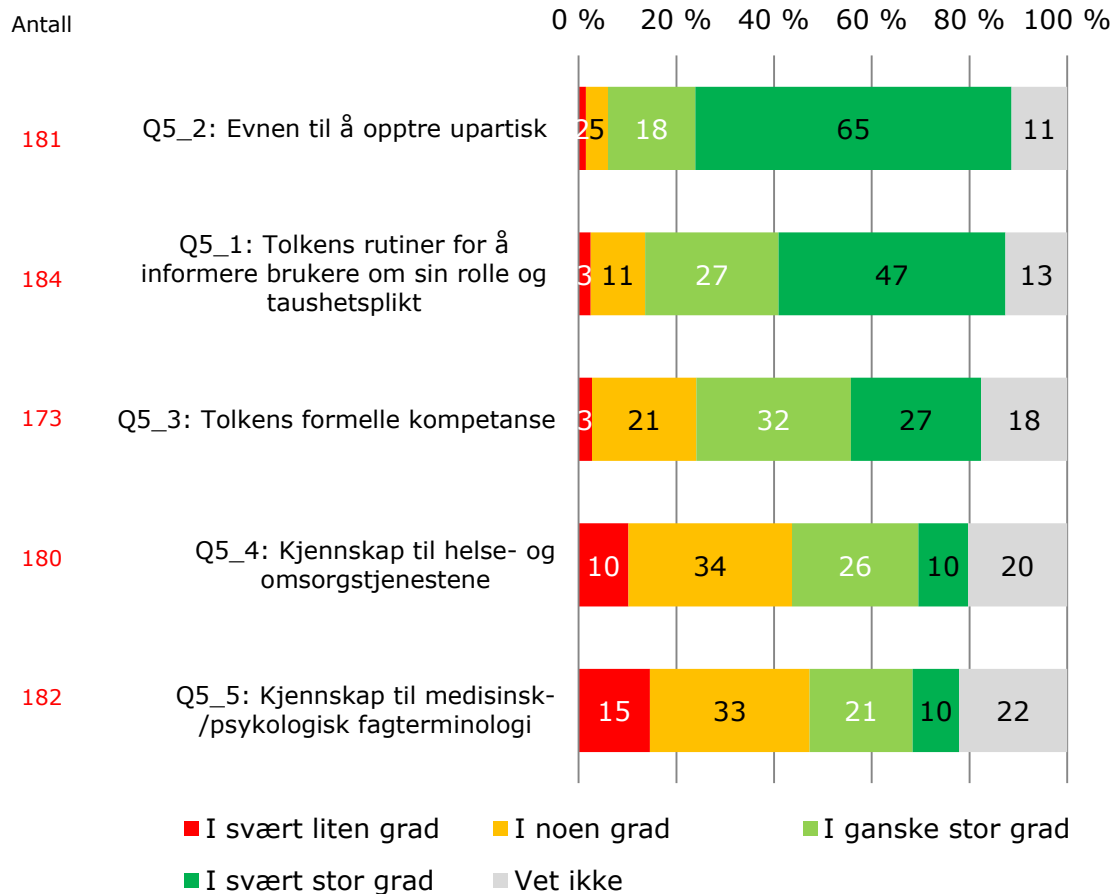
- Sjekk i Nasjonalt tolkeregister
- Innhenting av referanser
- Vurdering i fbm jobb/utføring av tolking
- Annet, spesifiser:

Flere svar mulig

- Kun 2 av 10 kommuner vurderer tolkens kvalifikasjoner ved å sjekke i Nasjonalt tolkeregister.
- 15 prosent av kommunene innhenter referanser for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.
- Så mange som 37 prosent av kommunene oppgir andre ting de gjør for å sjekke kvalifikasjoner. I all hovedsak nevnes at man benytter et *godkjent tolkefirma* og at det er leverandøren som har ansvaret for dette.

Evne til å opptre upartisk er det viktigste kriteriet ved vurdering av tolkens kvaliteter

Hva vektlegges ved tolkens kvaliteter?

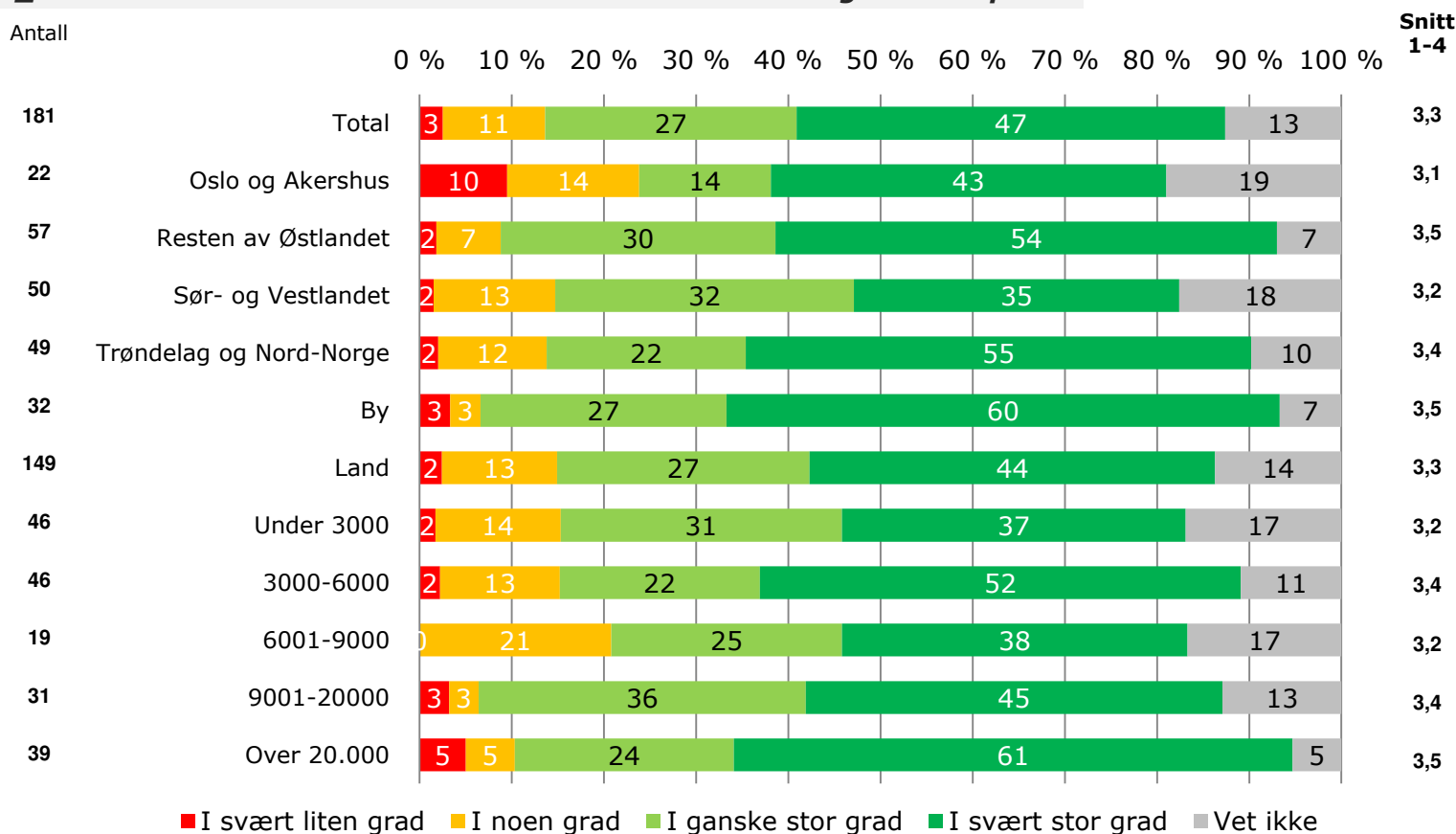


- Vel 8 av 10 kommuner (83 prosent) vektlegger i svært stor eller ganske stor grad evnen til å opptre upartisk når de vurderer tolkens kvalifikasjoner.
- 74 prosent vektlegger i ganske/svært stor grad tolkenes rutiner for å informere brukere om sin rolle og taushetsplikt.
- Færre, knappe 6 av 10 kommuner, vektlegger tolkenes formelle kompetanse i ganske stor eller svært stor grad.
- Minst viktig er kjennskap til helse- og omsorgstjenestene og kjennskap til medisinsk-/psykologisk fagterminologi.
- Mellom 40 – 30 prosent av kommunene vektlegger disse kvalitetene i stor grad.

Tolkens rutiner for å informere brukerne om sin rolle og taushetsplikt oppleves viktigst i de største kommunene, blant by-kommunene og resten av Østlandet

Hva vektlegges ved vurdering av tolkens kvaliteter?

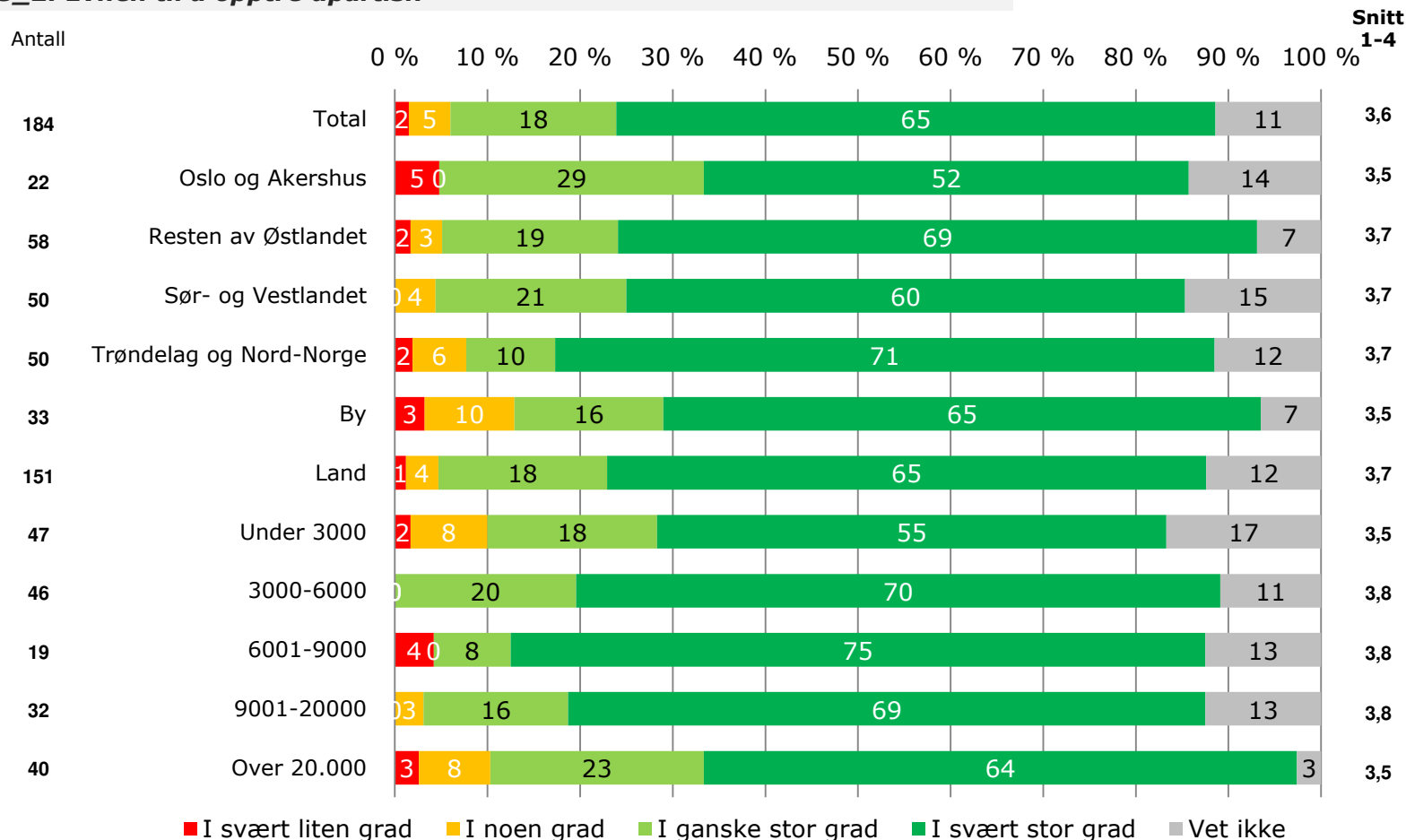
Q5_1: Tolkens rutiner for å informere brukere om sin rolle og taushetsplikt



Evne til å opptre upartisk oppleves noe mindre viktig blant kommuner i Oslo/Akershus enn i landet for øvrig

Hva vektlegges ved vurdering av tolkens kvaliteter?

Q5_2: Evnen til å opptre upartisk

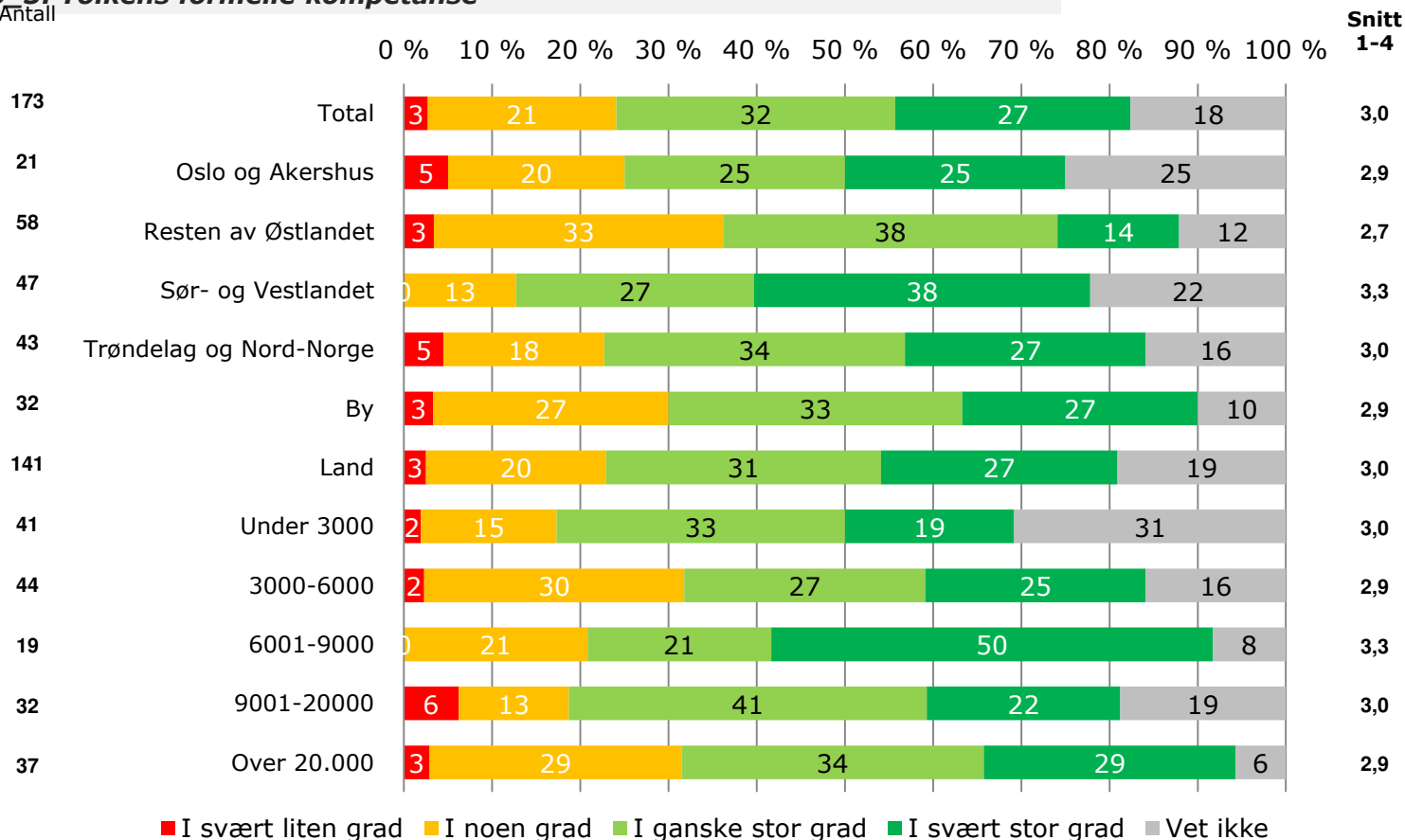


Tolkens formelle kompetanse vektlegges i størst grad i kommuner med mellom 6000-9000 innbyggere og blant kommuner på Sør- og Vestlandet

Hva vektlegges ved vurdering av tolkens kvaliteter?

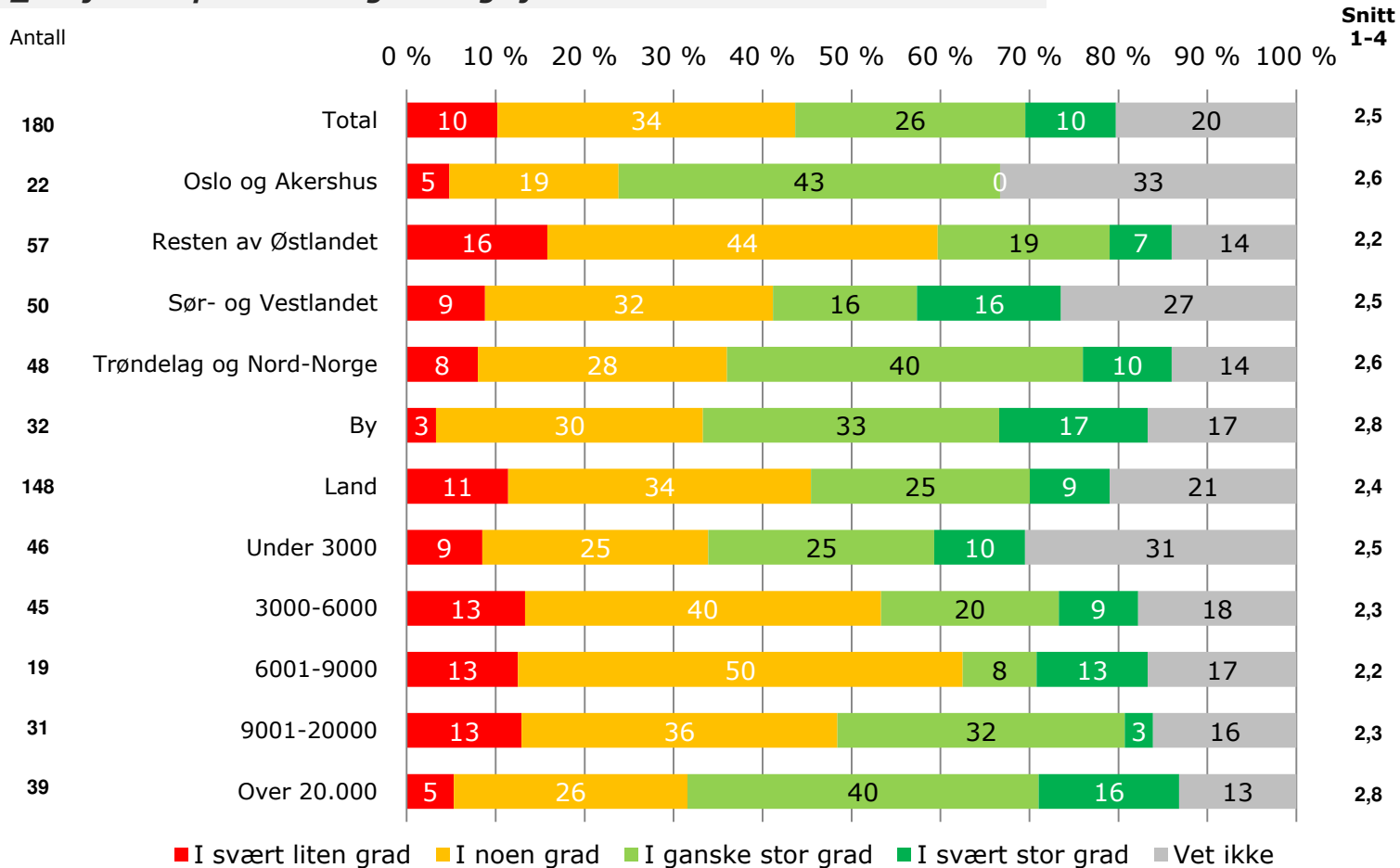
Q5_3: Tolkens formelle kompetanse

Antall



Kjennskap til helse- og omsorgstjenester vektlegges i størst grad i by-kommuner og i de største kommunene

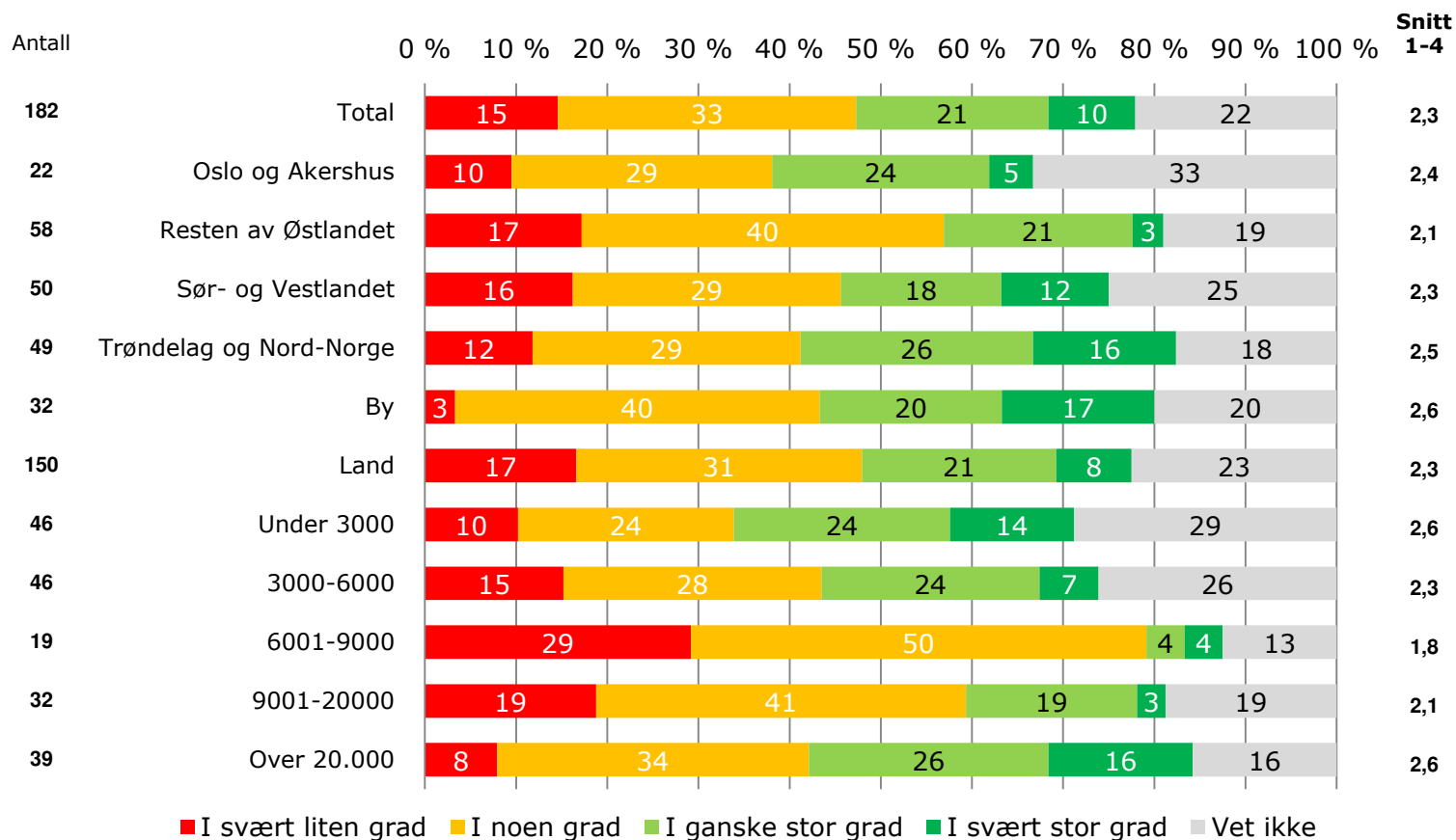
Hva vektlegges ved vurdering av tolkens kvaliteter?
Q5_4: Kjennskap til helse- og omsorgstjenestene



Kjennskap til medisinsk-/psykologisk fagterminologi vektlegges i minst grad i kommuner med mellom 6000 – 20000 innbyggere og i resten av Østlandet

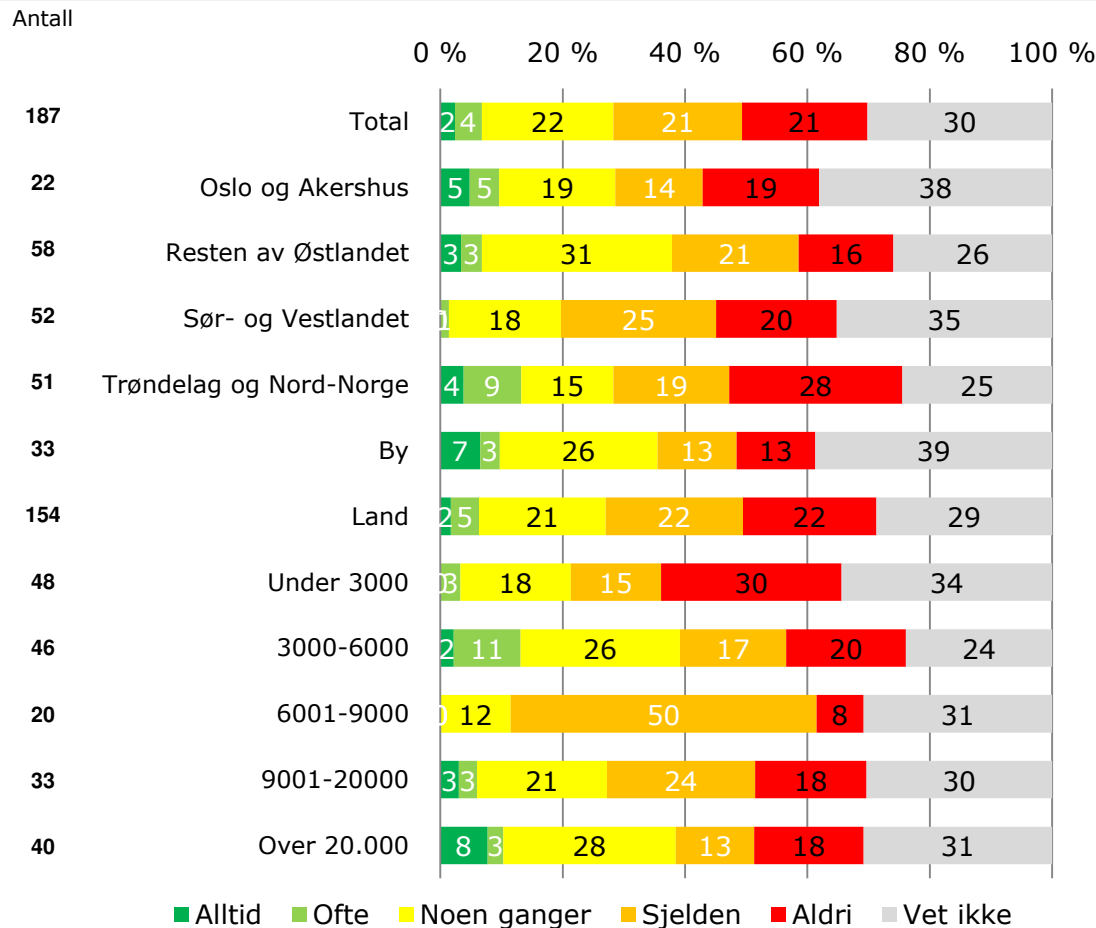
Hva vektlegges ved vurdering av tolkens kvaliteter?

Q5_5: Kjennskap til medisinsk-/psykologisk fagterminologi



Mens kun 2 prosent av kommunene alltid benytter Nasjonalt tolkeregister, benyttes det aldri av 21 prosent

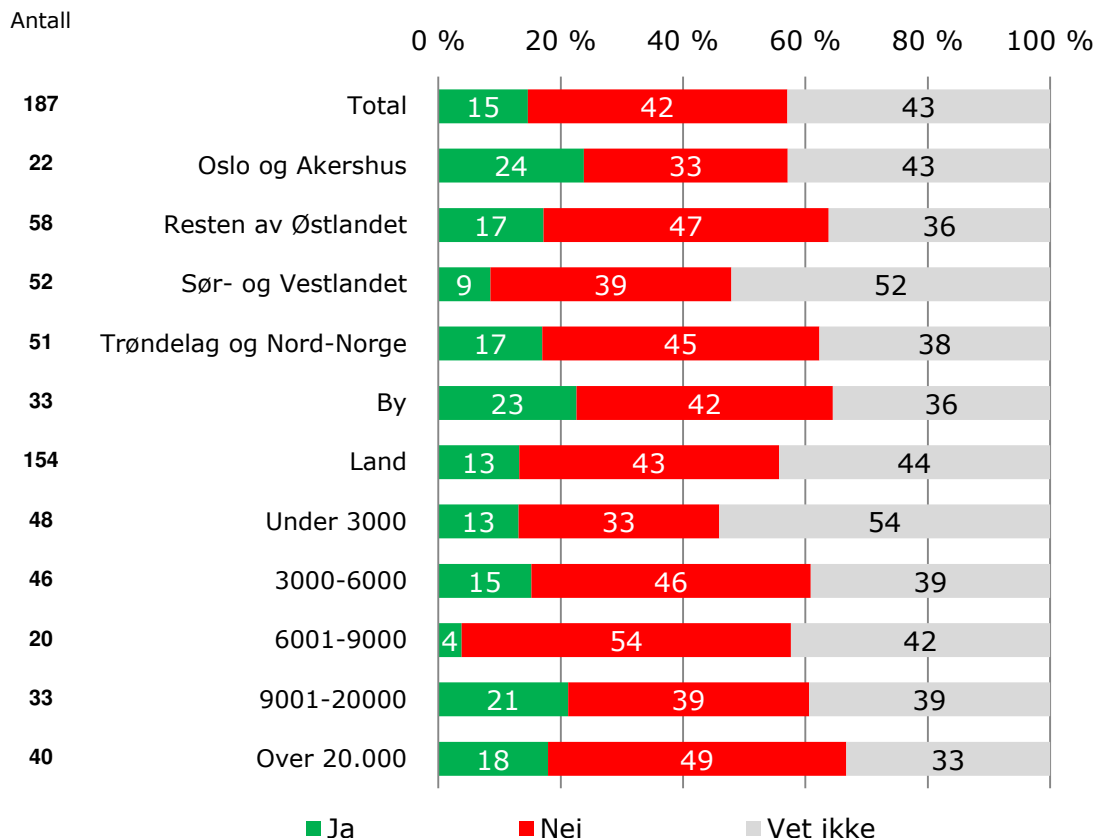
Q6: Bruker kommunen Nasjonalt tolkeregister for å sjekke tolkenes kvalifikasjoner?



- Kun 6 prosent, dvs. godt under 1 av 10 kommuner, benytter Nasjonalt tolkeregister *alltid eller ofte*.
- 2 av 10 kommuner benytter Nasjonalt tolkeregister *noen ganger*.
- 2 av 10 benytter registeret *sjelden*.
- 2 av 10 benytter *aldri* registeret.
- 3 av 10 kommuner vet ikke om kommunen benytter registeret. Vi tolker dette slik at respondenter ikke selv benytter registeret, men samtidig ikke føler at de har full oversikt over om registeret benyttes av andre i kommunen eller ikke.

Kun 15 prosent av kommunene kan bekrefte at kommunen stiller krav om at tolk skal være oppført i det Nasjonale tolkeregisteret

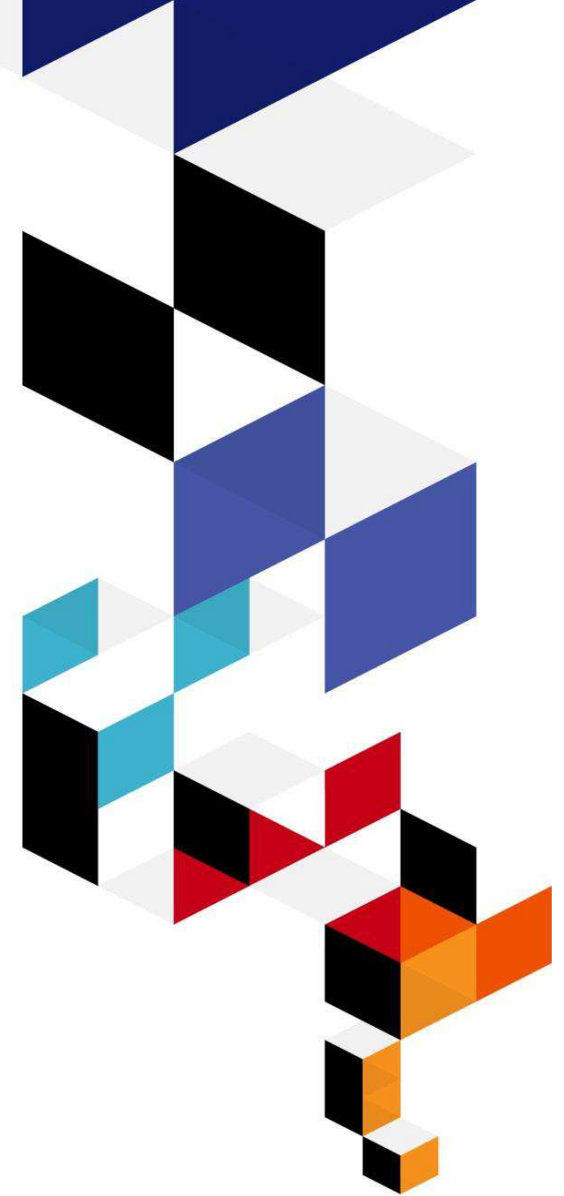
Q7: Stiller kommunen krav om at tolk skal være oppført i det Nasjonale tolkeregisteret?



- Vel 4 av 10 kommuner stiller ikke krav om at tolken skal være oppført i det nasjonale tolkeregisteret.
- Så mange som 43 prosent av kommunene svarer at de ikke vet om kommunen stiller krav til at token skal være oppført i tolkeregisteret.
- At en så stor andel ikke har kjennskap til dette, indikerer at mange respondenter kan ha en mer perifer stilling i kommunen, og/eller at respondentene ikke har ønsket å bruke tid på å finne dette ut for å kunne svare på undersøkelsen.

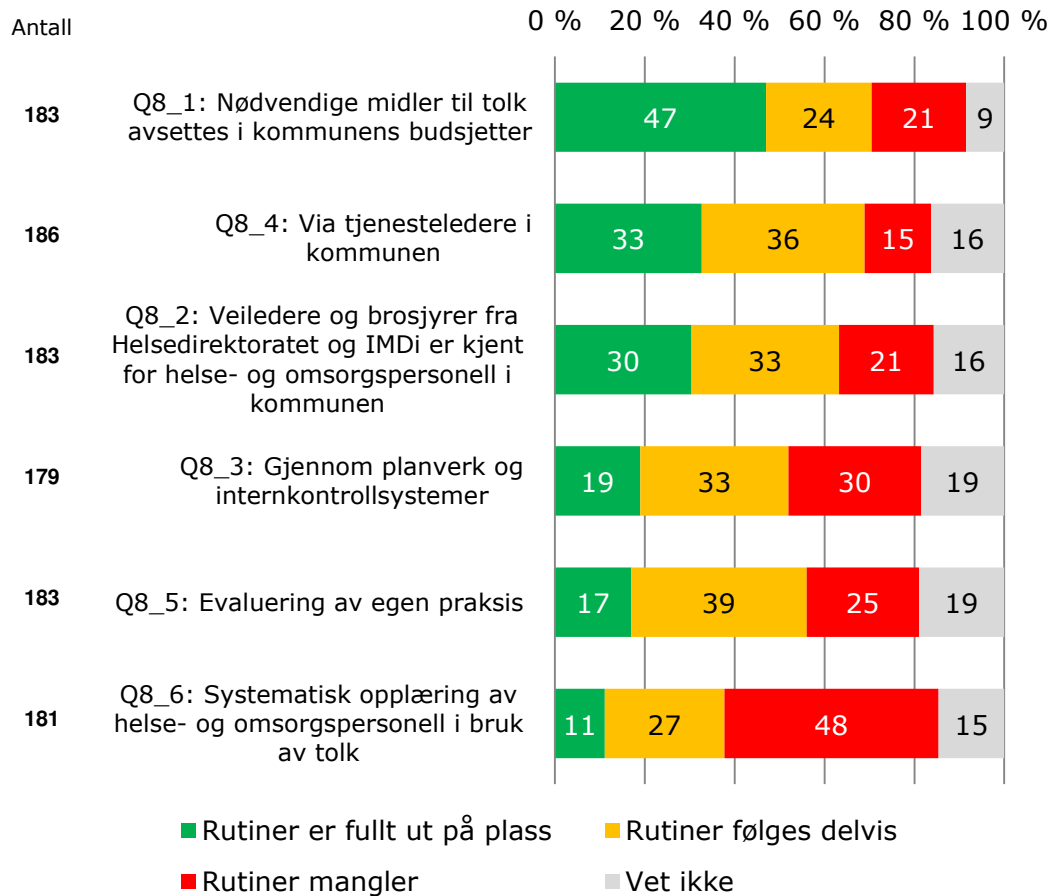
7

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk?



Flest kommuner har komplette rutiner når det gjelder å sikre nødvendige midler i kommunens budsjetter

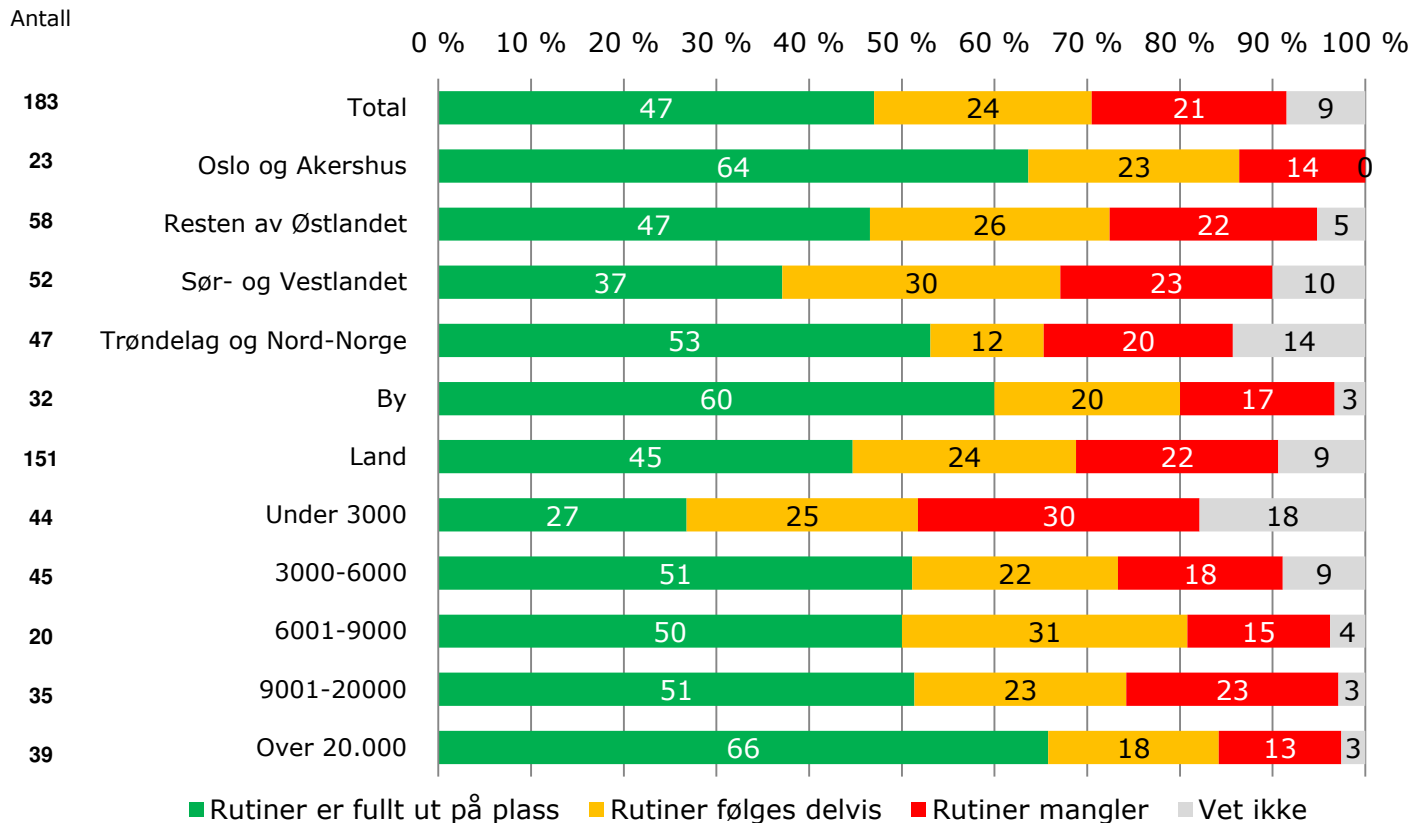
Q8: Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig



- Vel 7 av 10 kommuner har rutiner fullt ut på plass eller følger rutinene delvis for å sikre at nødvendige midler til tolk avsettes i kommunens budsjetter, for på den måten å sikre at tolk benyttes når det er nødvendig.
- Nær 7 av 10 kommuner har også delvis eller fullt ut rutiner via tjenesteleder for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig.
- Vel 6 av 10 kommuner har rutiner for å sørge for at veiledere og brosjyrer fra Helsedirektoratet og IMDi er kjent.
- 5 av 10 kommuner har rutiner gjennom planverk og i fbm evalueringer av egen praksis.
- Færrest kommuner, knappe 4 av 10, har rutiner for systematisk opplæring av helse- og omsorgspersonell.

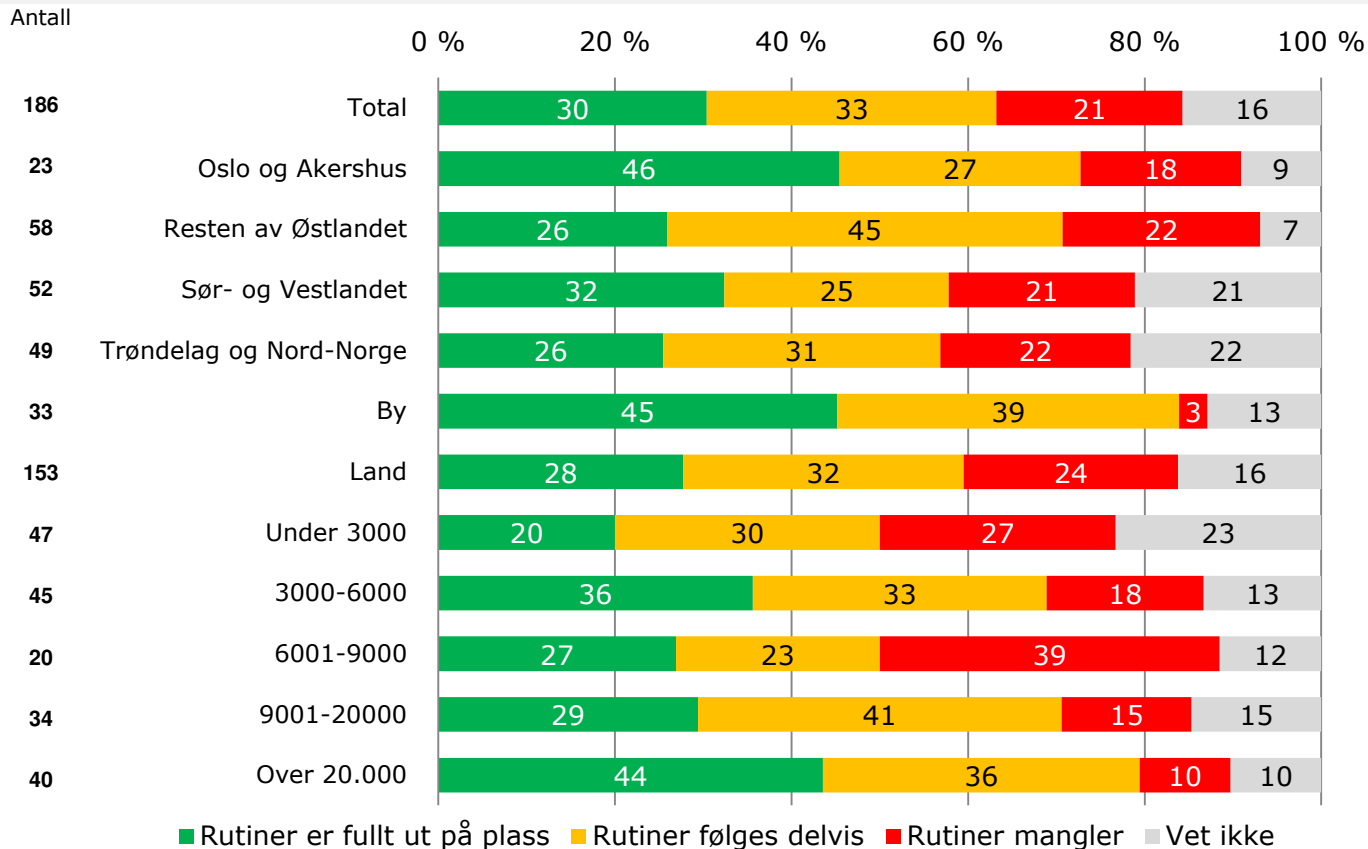
Kommuner/bydeler i Oslo/Akershus, de største kommunene og by-kommuner, oppgir i størst grad å ha rutiner fullt ut på plass for å sikre nødvendige midler

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig?
Q8_1: Nødvendige midler til tolk avsettes i kommunens budsjetter



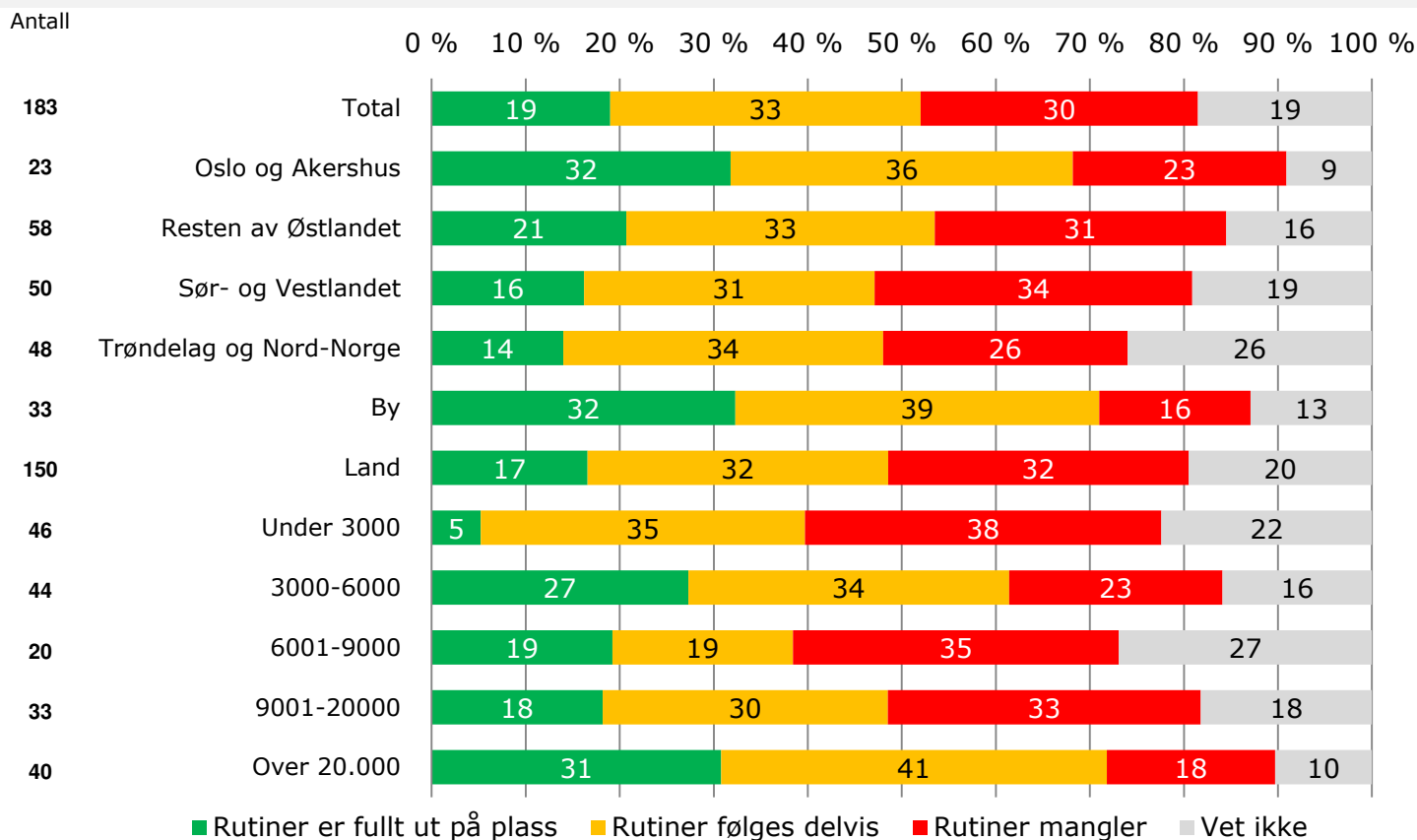
Kommuner/bydeler i Oslo/Akershus, bykommuner og de største kommunene har også i størst grad rutiner for bruk av veiledere og brosjyrer fra Helsedir. og IMDi

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig? Q8_2: Veiledere og brosjyrer fra Helsedirektoratet og IMDi er kjent for helse- og omsorgspersonell i kommunen



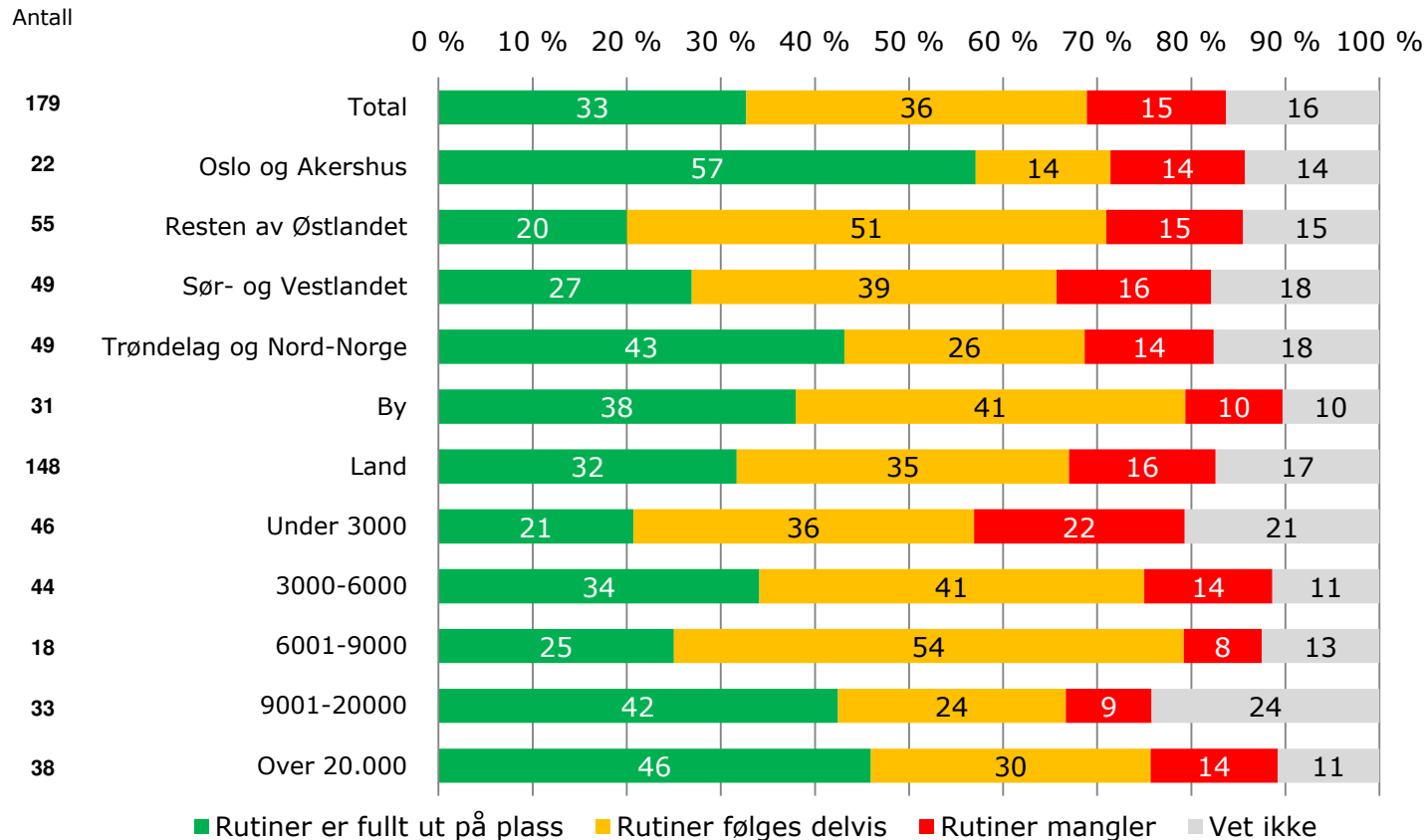
By-kommuner, de største kommunene og kommuner/bydeler i Oslo/Akershus har også i størst grad rutiner fullt ut på plass for planverk og internkontrollsystemer

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig?
Q8_3: Gjennom planverk og internkontrollsystemer



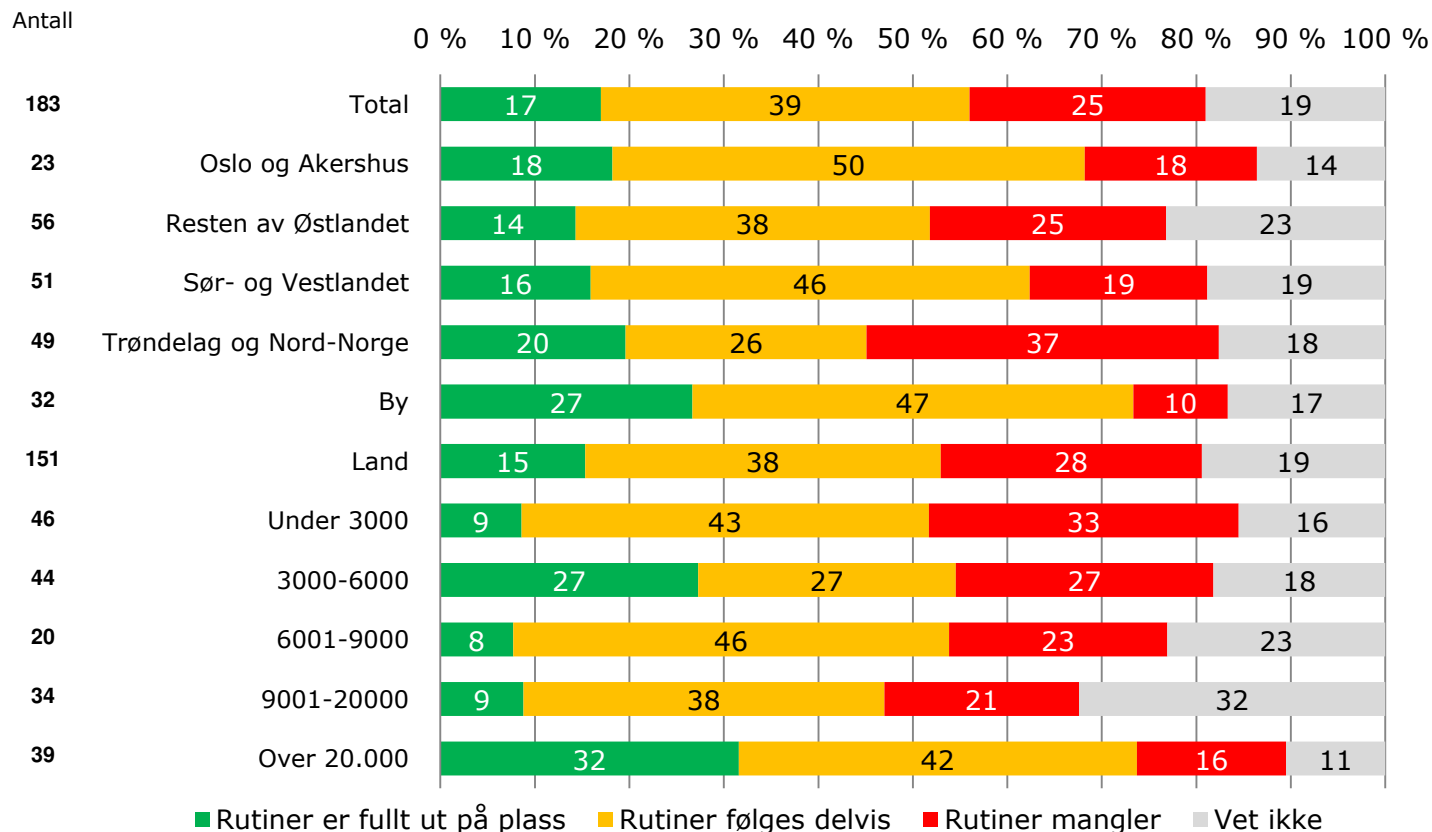
Mens nær 6 av 10 kommuner i Oslo/Akershus har rutiner knyttet til tjenesteleder, har kun 2 av 10 dette blant kommunene i resten av Østlandet

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig? Q8_4: Via tjenesteledere i kommunen



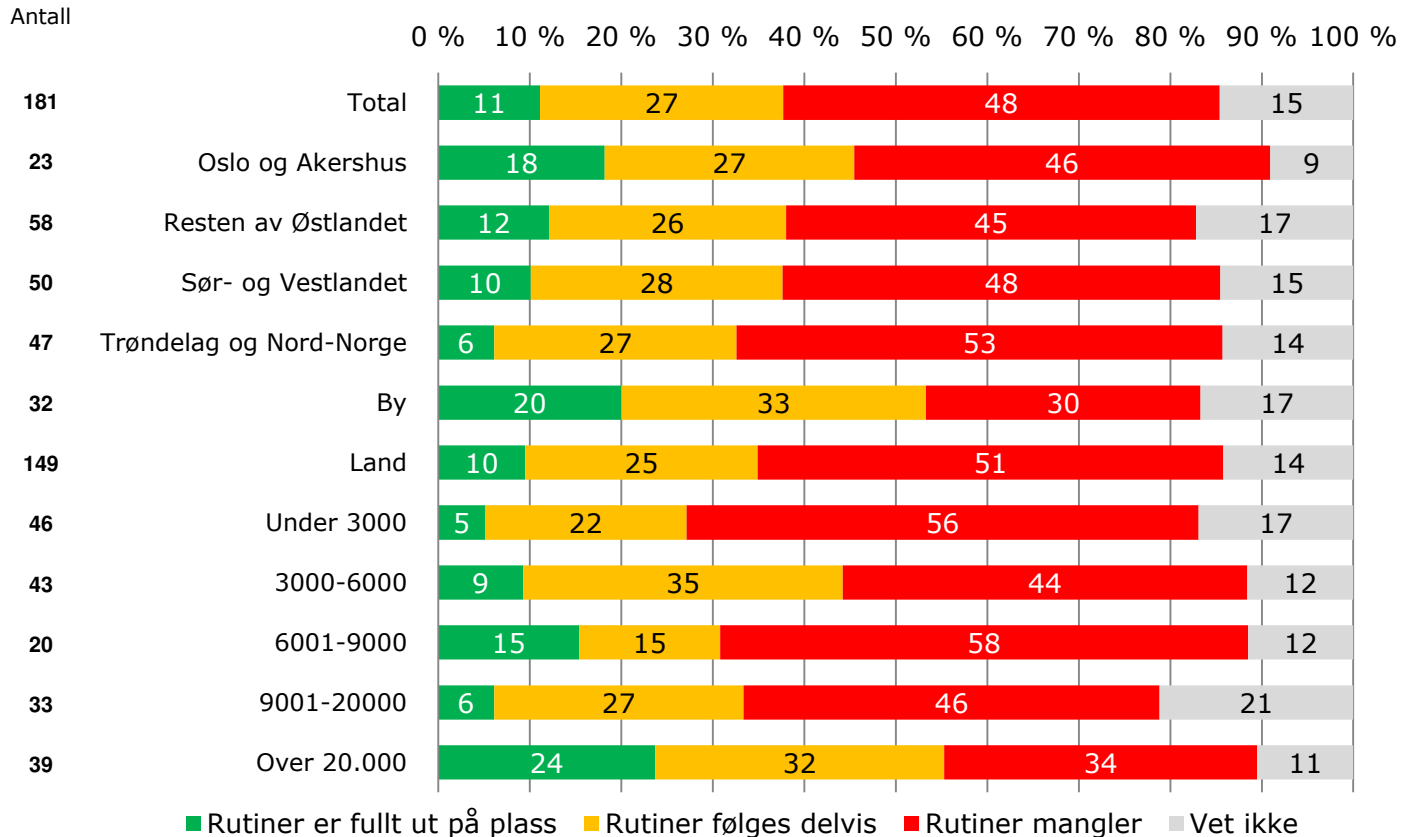
By-kommuner og de største kommunene har i noe større grad enn øvrige kommuner rutiner for evaluering av egen praksis

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig? Q8_5: Evaluering av egen praksis



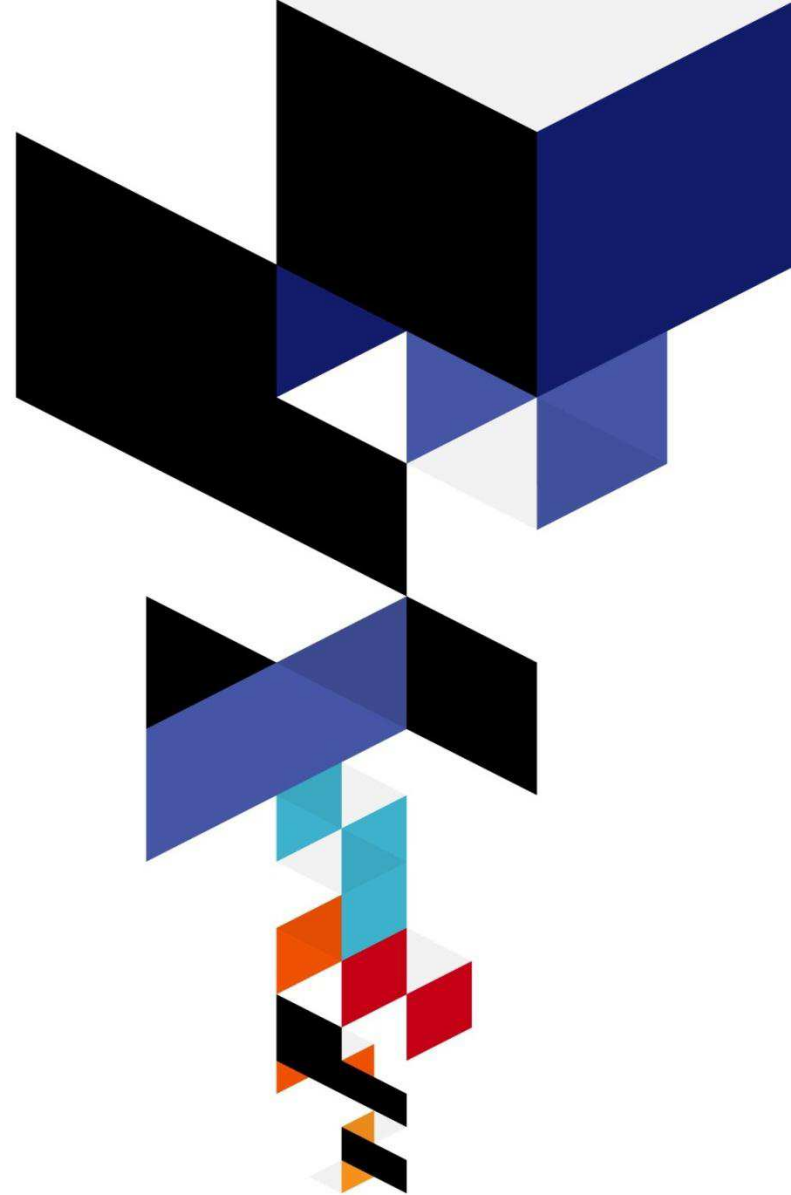
Kommuner i Trøndelag og Nord-Norge oppgir i minst grad at de har rutiner for systematisk opplæring av helse- og omsorgspersonell i bruk av tolk

Hvilke rutiner finnes i kommunen for å sikre at det benyttes tolk når det er nødvendig?
Q8_6: Systematisk opplæring av helse- og omsorgspersonell i bruk av tolk



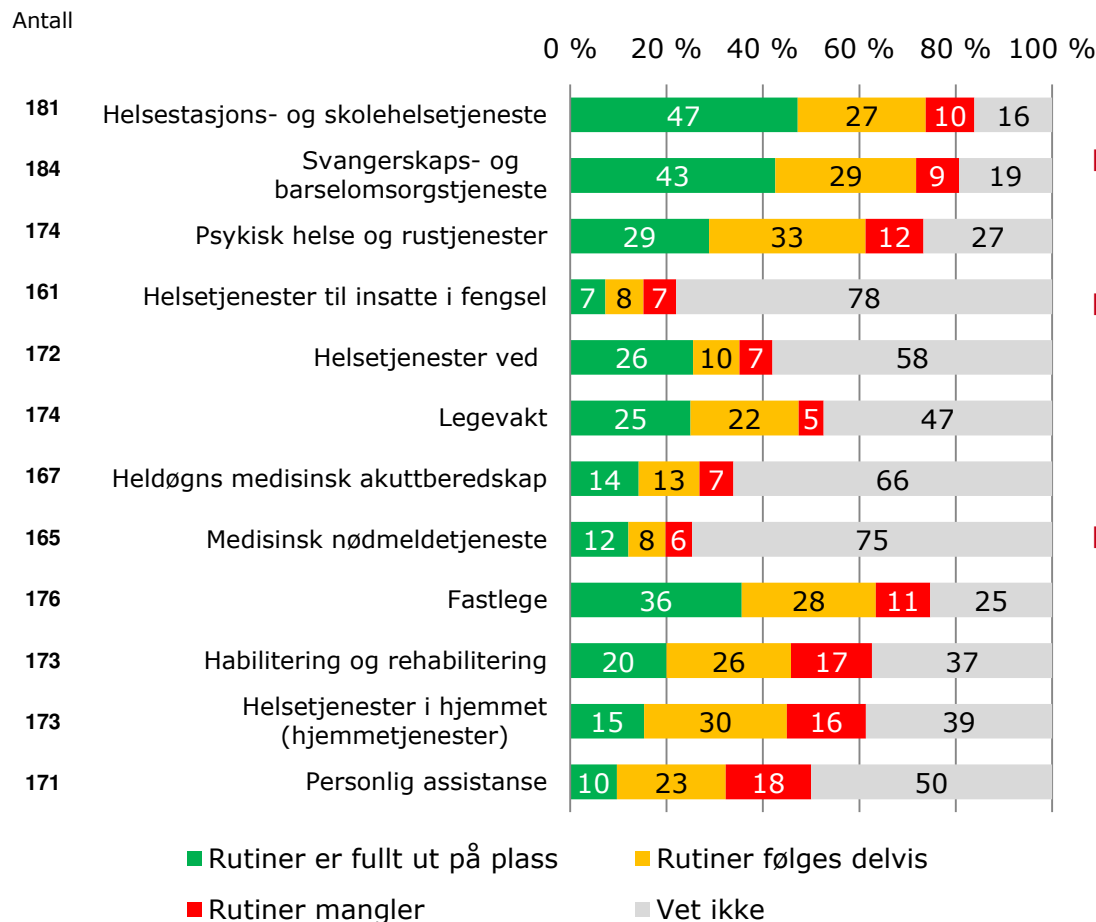
8

Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges ved de ulike tjenesteområdene?



Rutiner for å bruke tolk er i størst grad på plass innenfor helsestasjons- og skolehelsetjenesten

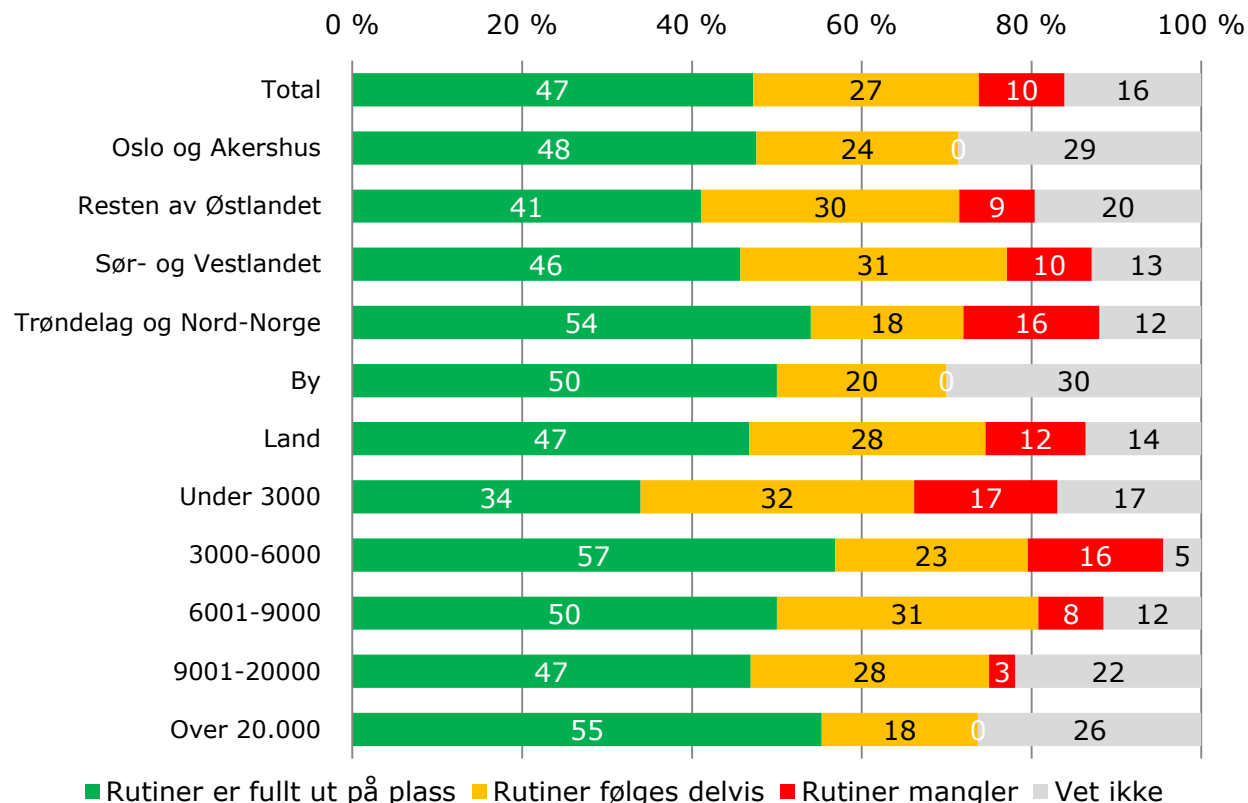
Q9: Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?



- Flest kommuner (74 prosent) oppgir at kommunen har rutiner på plass eller at disse følges delvis innenfor helsestasjons- og skolehelsetjenesten.
- Deretter kommer svangerskaps- og barselomsorgstjenesten med 72 prosent av kommunene.
- Mange kommuner oppgir også at rutiner følges fullt ut eller delvis når det gjelder fastlege (64 prosent) og psykisk helse- og rustjenester (62 prosent).
- For mange tjenester er det lite kunnskap om rutiner er på plass og følges eller ikke. Dette gjelder særlig for helsetjenester til innsatte i fengsel, medisinsk nødmeldetjeneste og heldøgns medisinsk akuttberedskap. Mellom 66-78 prosent av respondentene/kommuner har ikke en oversikt over situasjonen her.

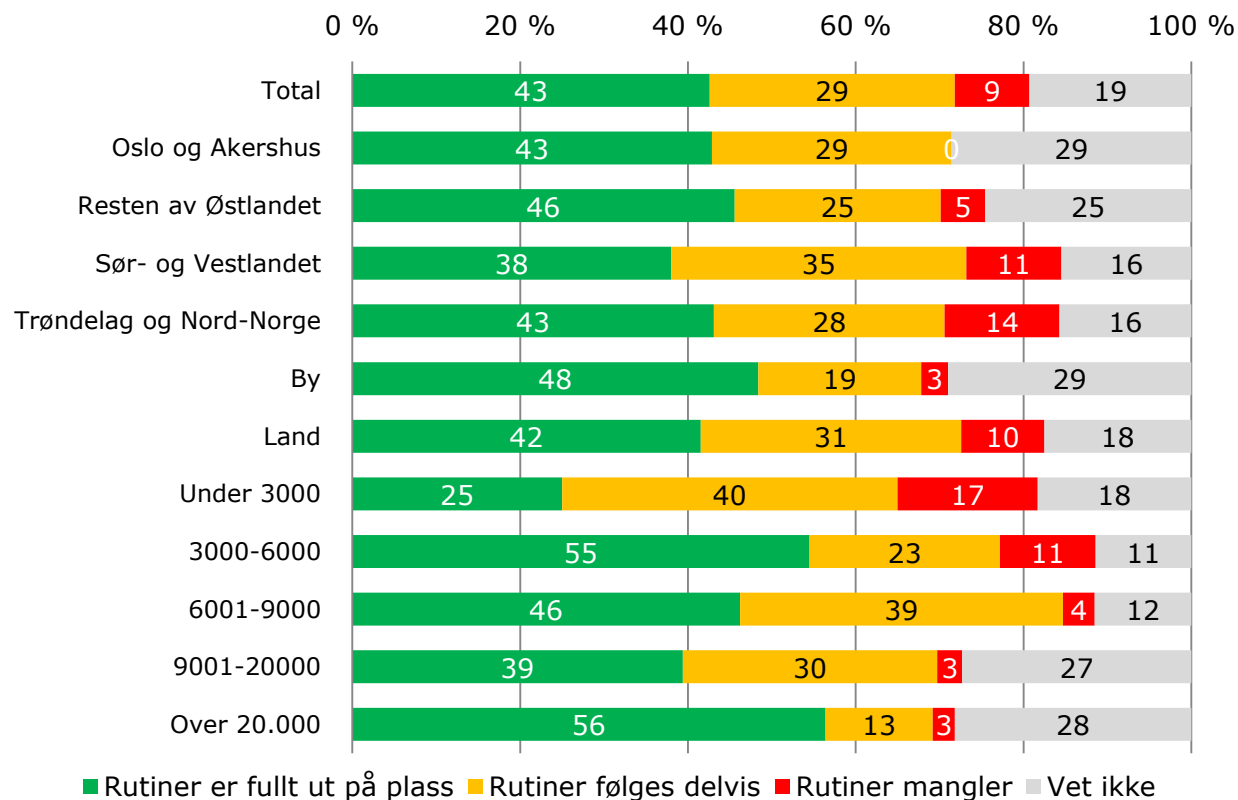
Kommuner med færre enn 3000 innbyggere har i mindre grad rutiner på plass for å sikre tolk innenfor helsestasjons- og skolehelsetjenesten

Q9_1: Helsestasjons- og skolehelsetjeneste (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



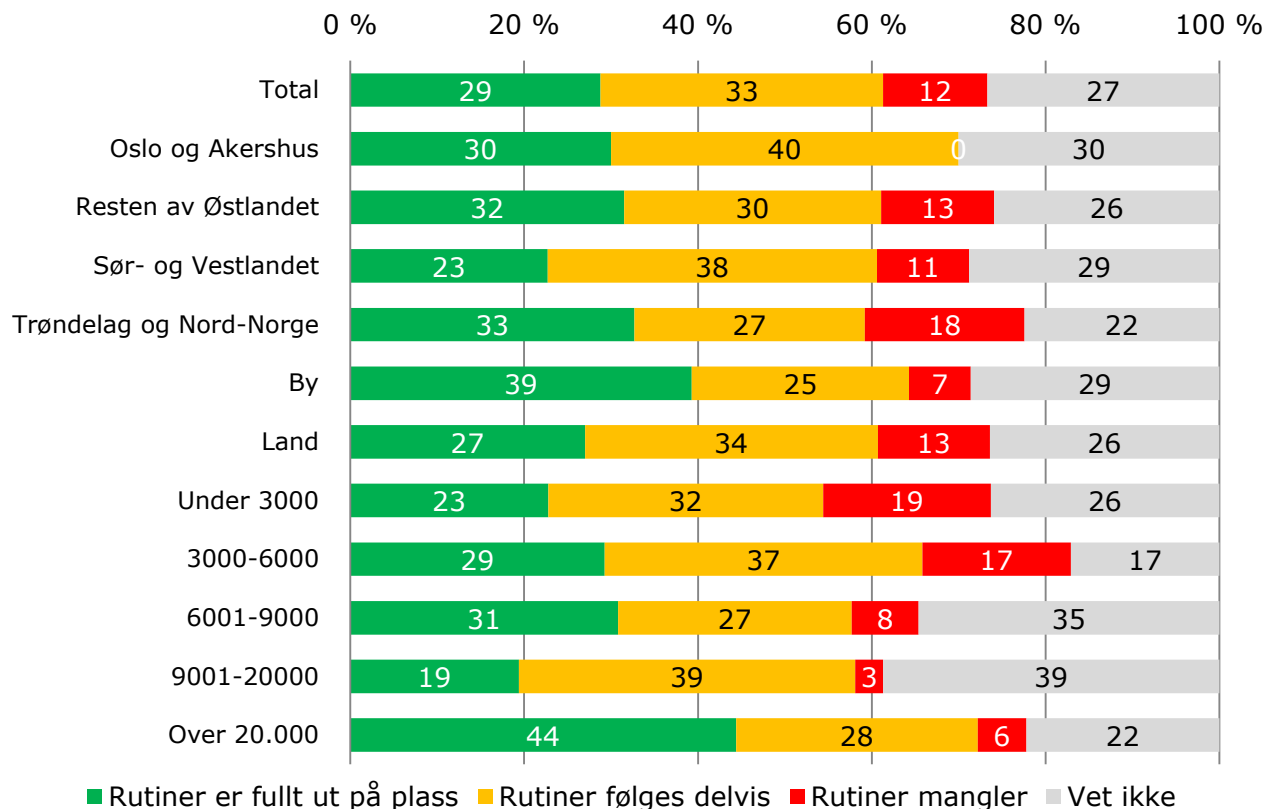
Vi finner også at det er de minste kommunene som i minst grad har rutiner på plass for å sikre tolk innenfor svangerskaps- og barselsomsorgstjenesten

Q9_2: Svangerskaps- og barselomsorgstjeneste (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



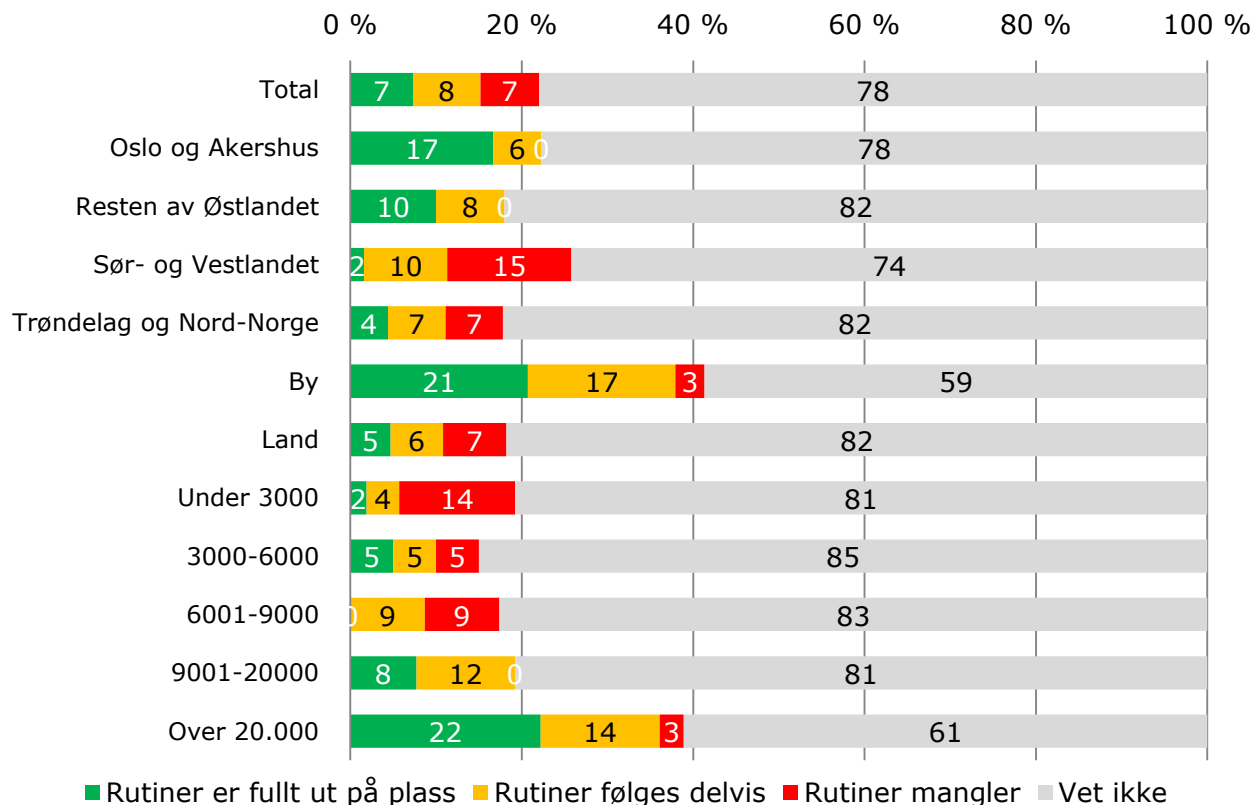
De største kommunene og by-kommunene har i størst grad rutiner på plass når det gjelder å sikre tolk innenfor psykisk helse og rustjenester

Q9_3: Psykisk helse og rustjenester (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



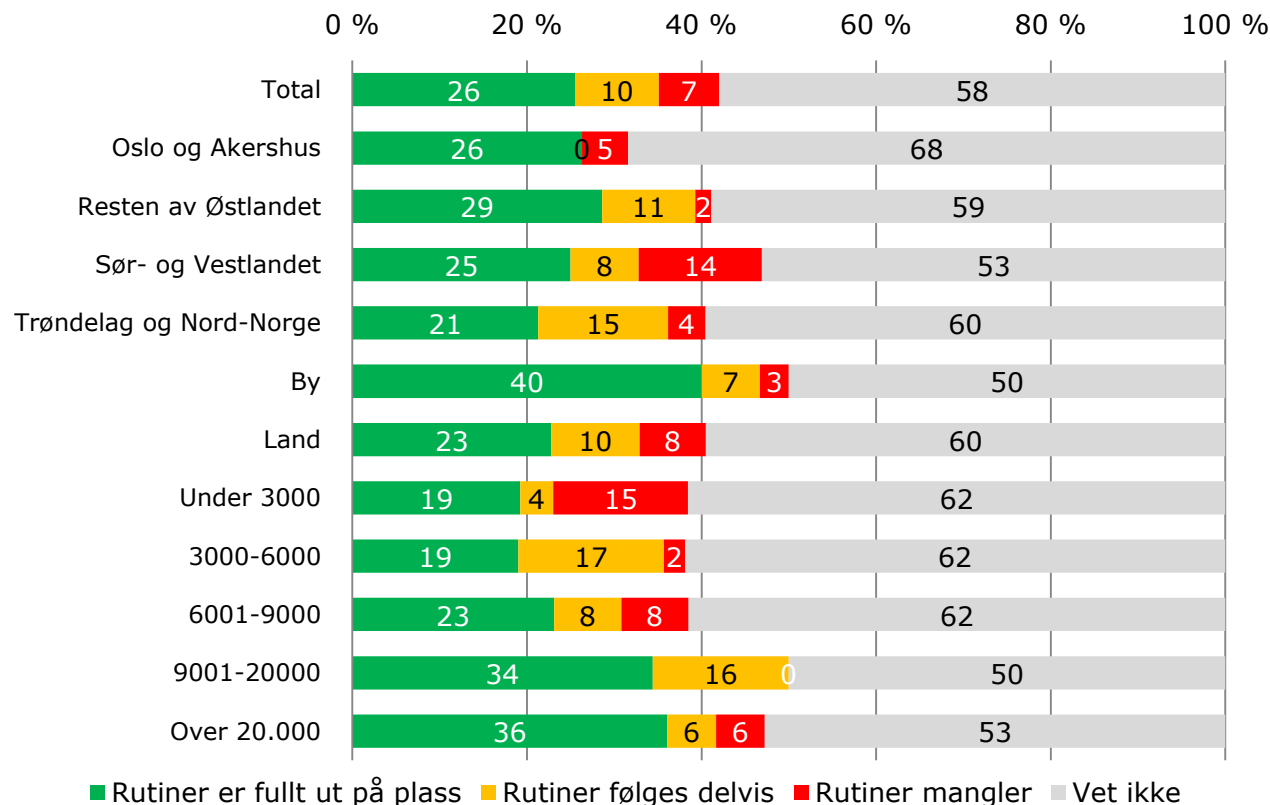
Kommunene mangler oversikt over rutiner for å sikret tolk til innsatte i fengsler i hele landet, mest kunnskap finner vi blant de aller største kommunen og by-kommunene

Q9_4: Helsetjenester til innsatte i fengsel (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



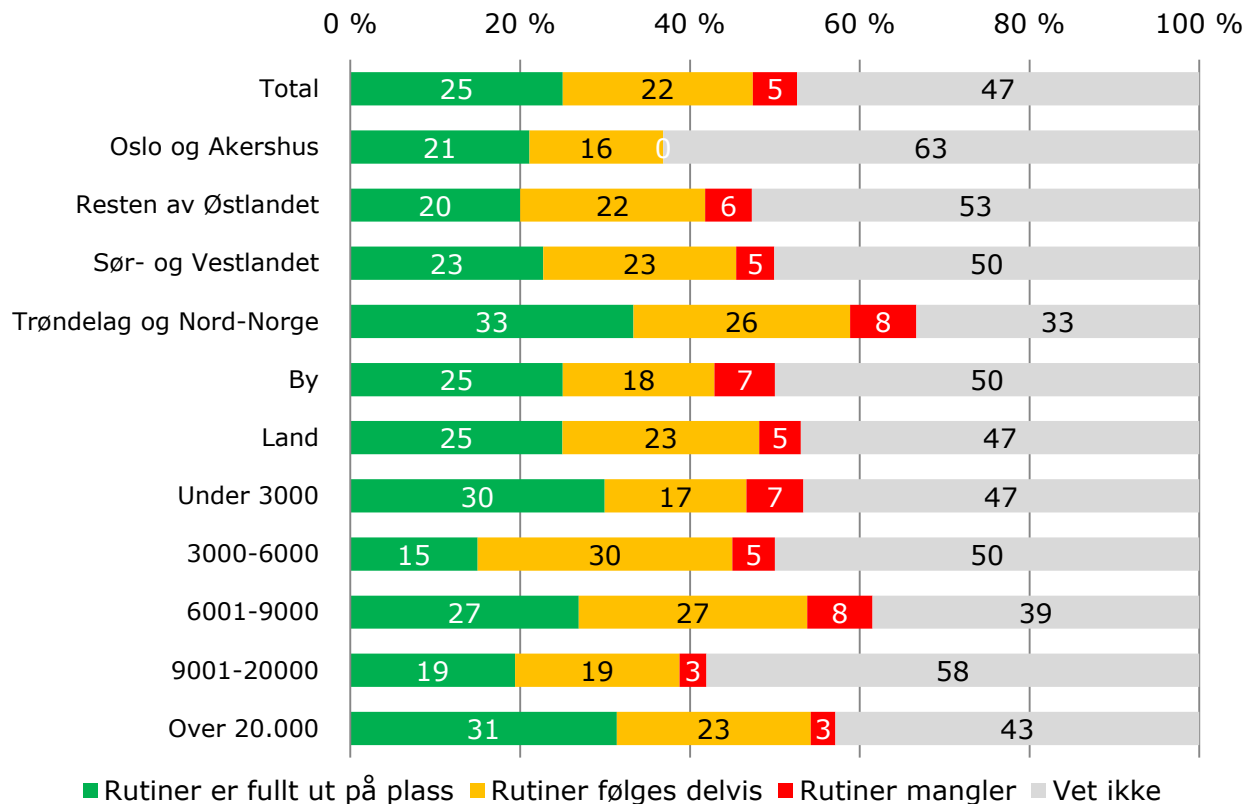
By-kommunene og kommuner med over 9000 innbyggere oppgir i størst grad at de har rutiner for bruk av tolk innenfor helsetjenester ved asylmottak

Q9_5: Helsetjenester ved asylmottak (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



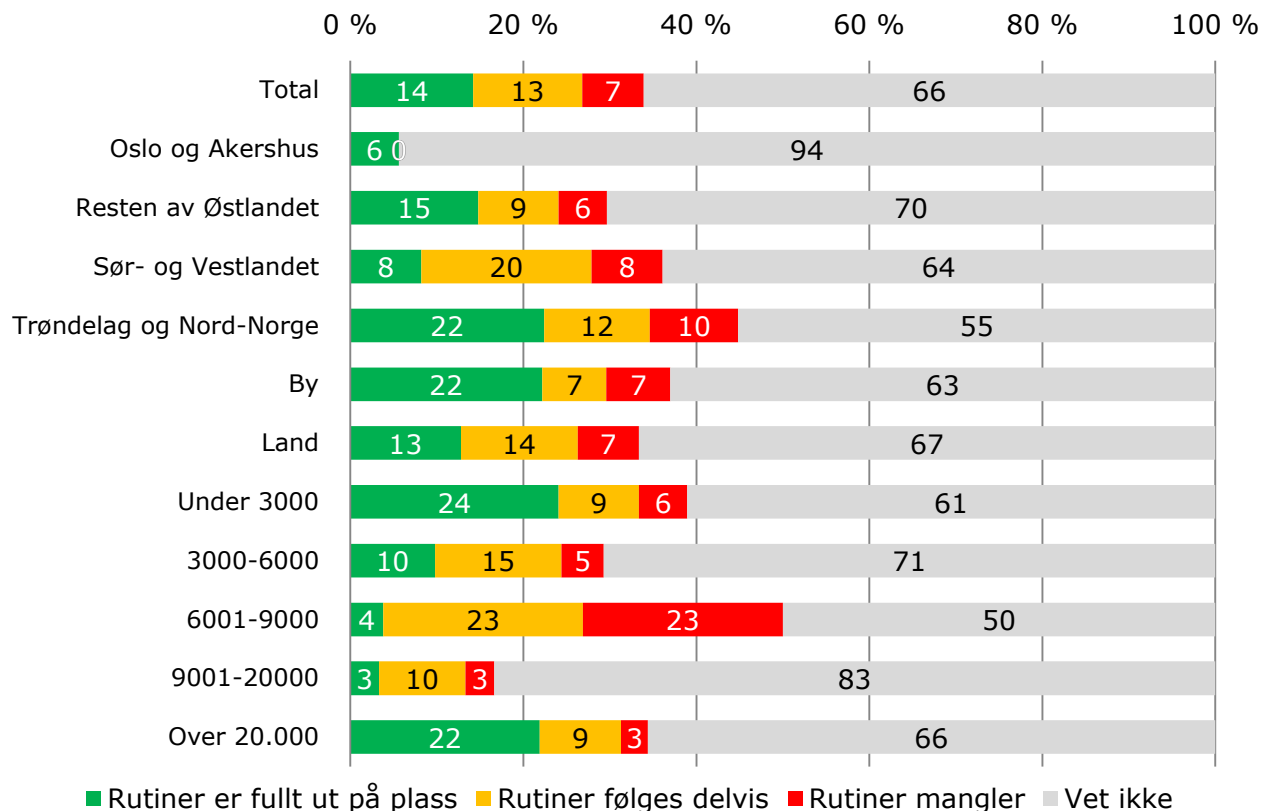
Kommuner i Trøndelag og Nord-Norge oppgir i størst grad i ha rutiner for bruk av tolk når det gjelder legevakt

Q9_6: Legevakt (Hvordan vurderer kommunen at rutineene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



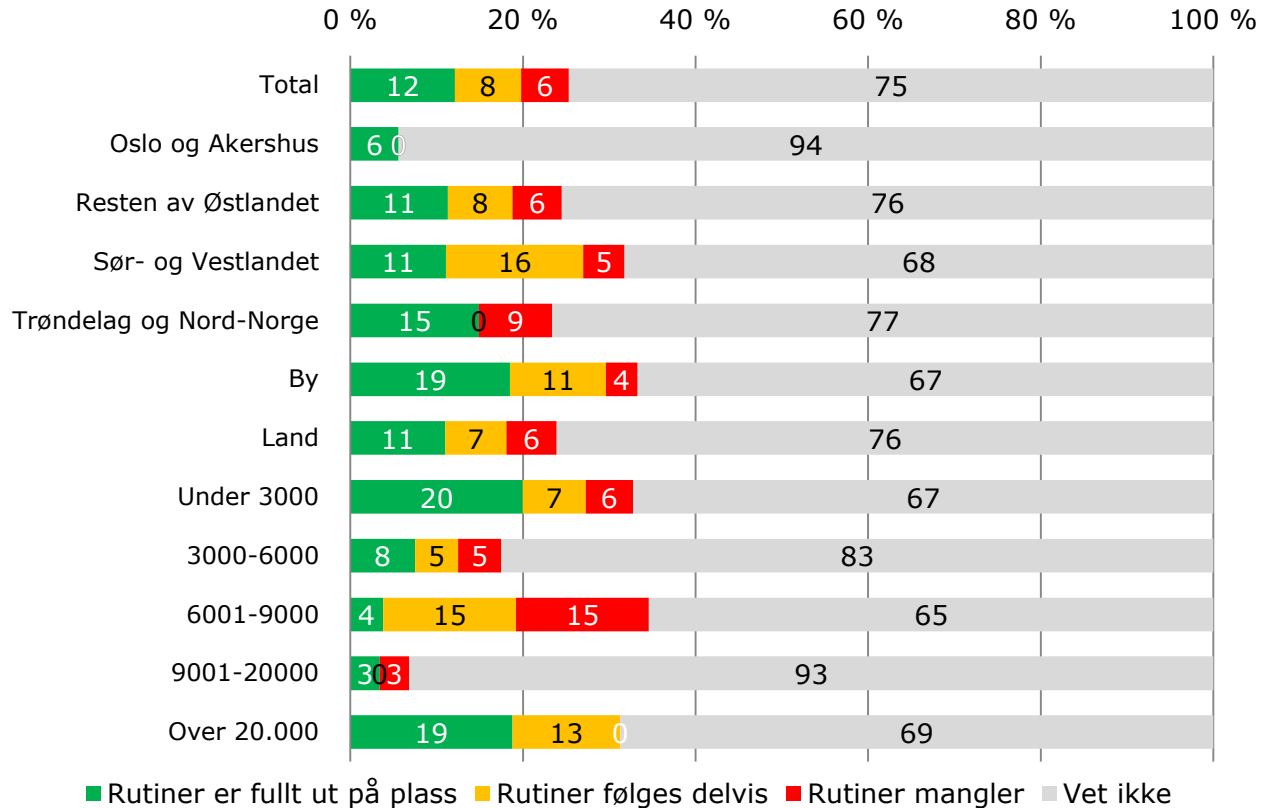
De aller fleste kommuner/bydeler i Oslo og Akershus (94 prosent) oppgir at de *ikke* har kunnskap om kommunen har rutiner innenfor heldøgns medisinsk akuttberedskap

Q9_7: Heldøgns medisinsk akuttberedskap (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



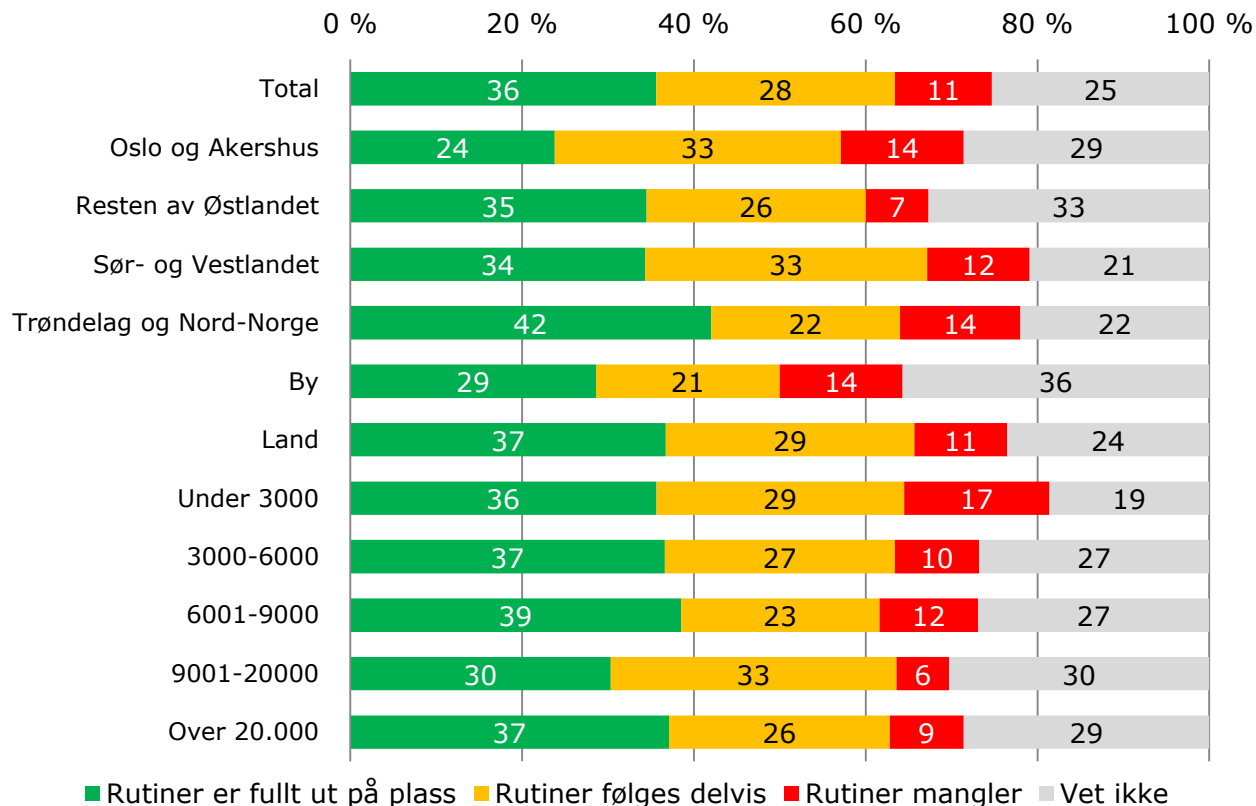
Like mange (94 prosent) av kommunene i Oslo/Akershus oppgir at de *ikke* har kunnskap om kommunen har rutiner innenfor medisinsk nødmeldetjeneste

Q9_8: Medisinsk nødmeldetjeneste (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



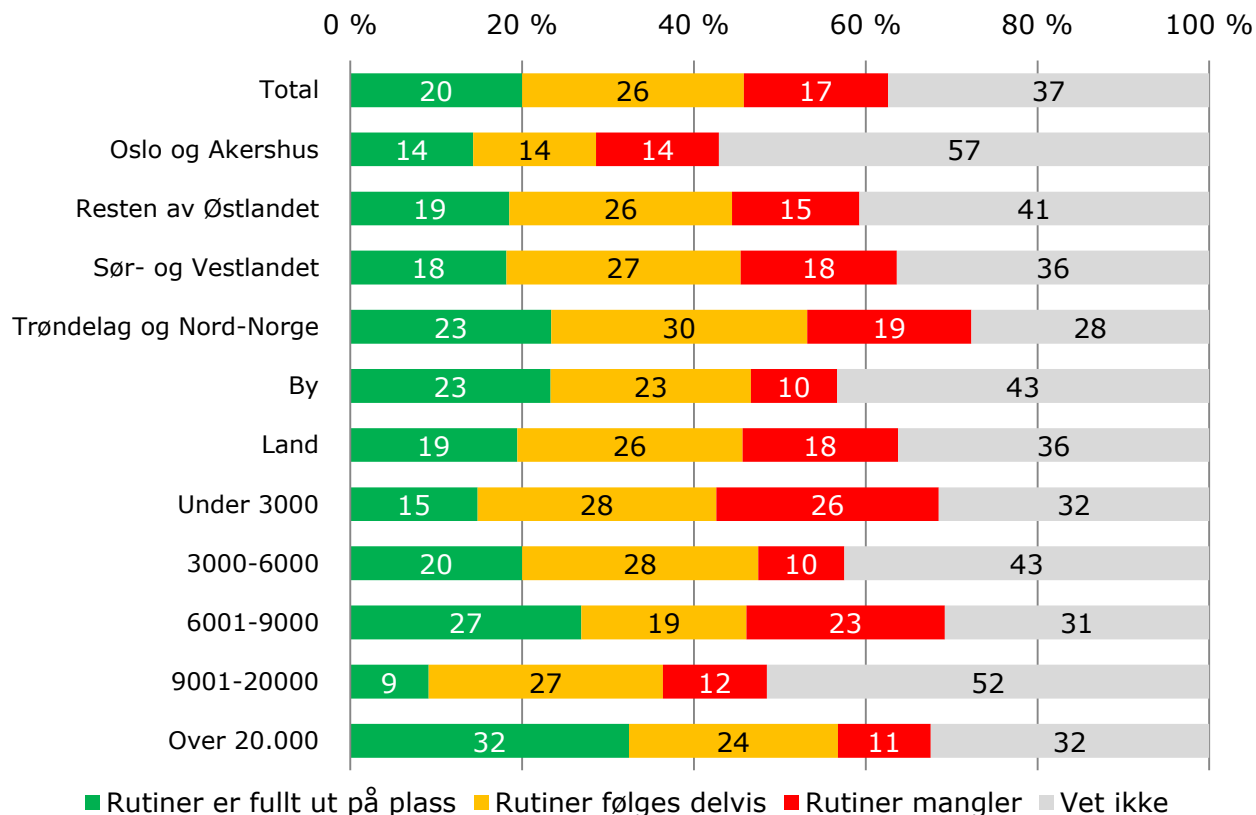
Tilsvarende som for legevakt, er det kommuner i Trøndelag og Nord-Norge som i størst grad har rutiner full ut på plass når det gjelder fastlege

Q9_9: Fastlege (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



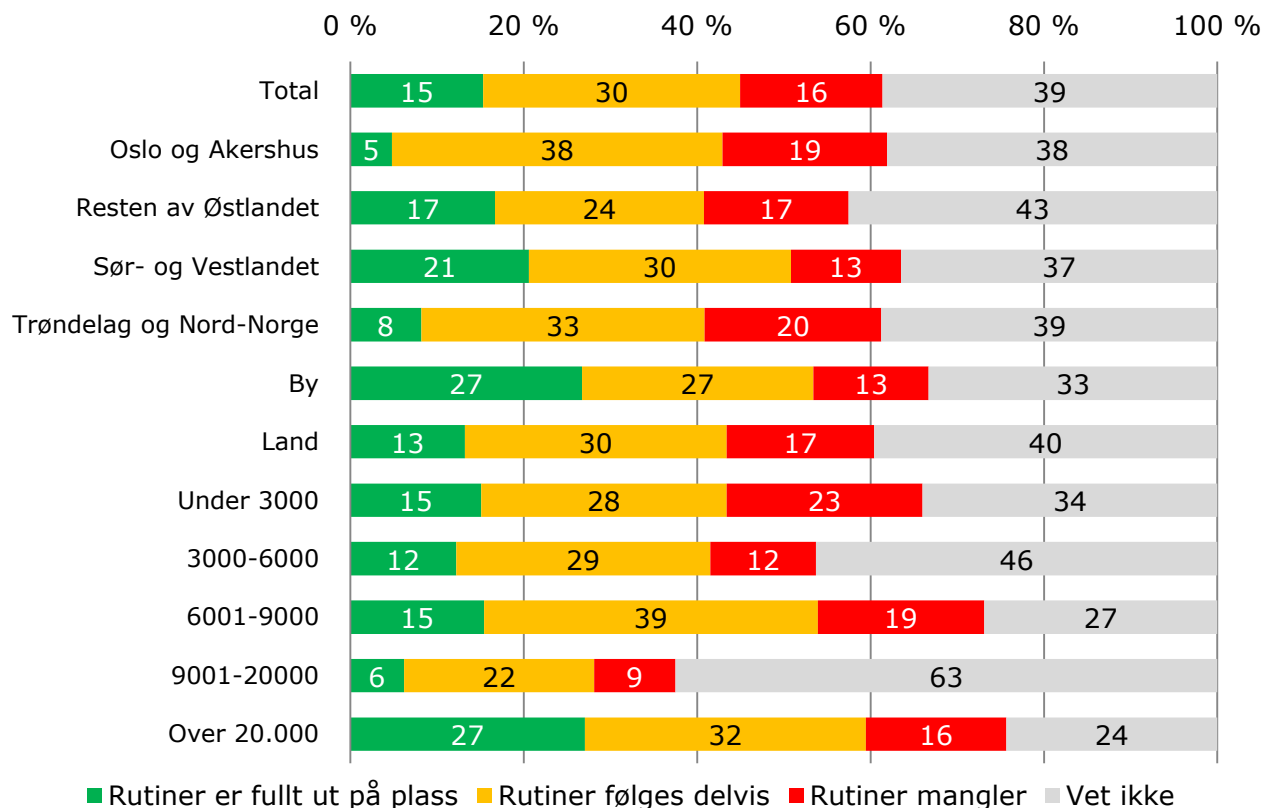
Kommuner med 9000 – 20000 innbyggere rapporterer i mindre grad enn andre at de har rutiner fullt ut på plass innenfor habilitering og rehabilitering

Q9_10: Habilitering og rehabilitering (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



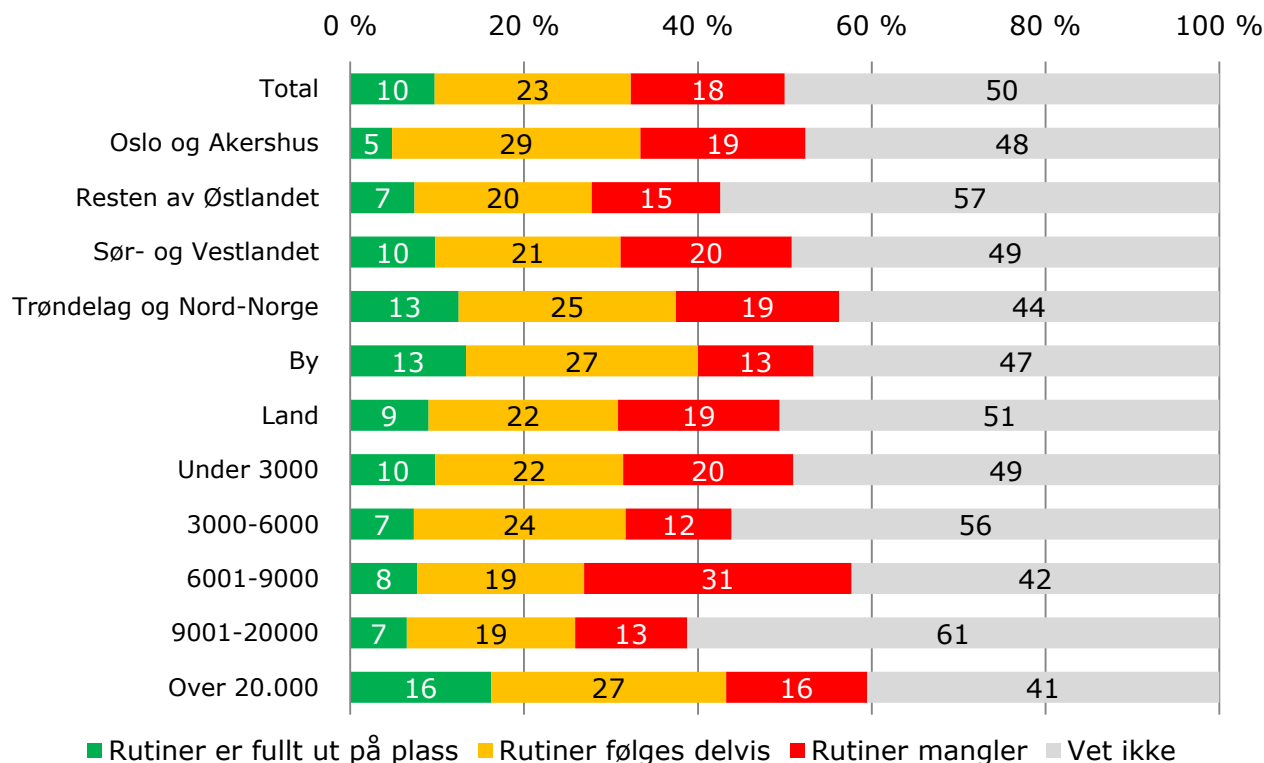
Bykommuner og kommuner med over 20000 innbyggere rapporterer i størst grad å ha rutiner fullt ut på plass når det gjelder helsetjenester i hjemmet

Q9_11: Helsetjenester i hjemmet (hjemmetjenester) (Hvordan vurderer kommunen at rutineene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



Gruppen 6000 – 9000 innbyggere har flest kommuner som oppgir at rutiner mangler (3 av 10) når det gjelder bruk av tolk i fbm personlig assistanse, men 50 prosent av kommunene i alt kjenner ikke til hva som er praksis

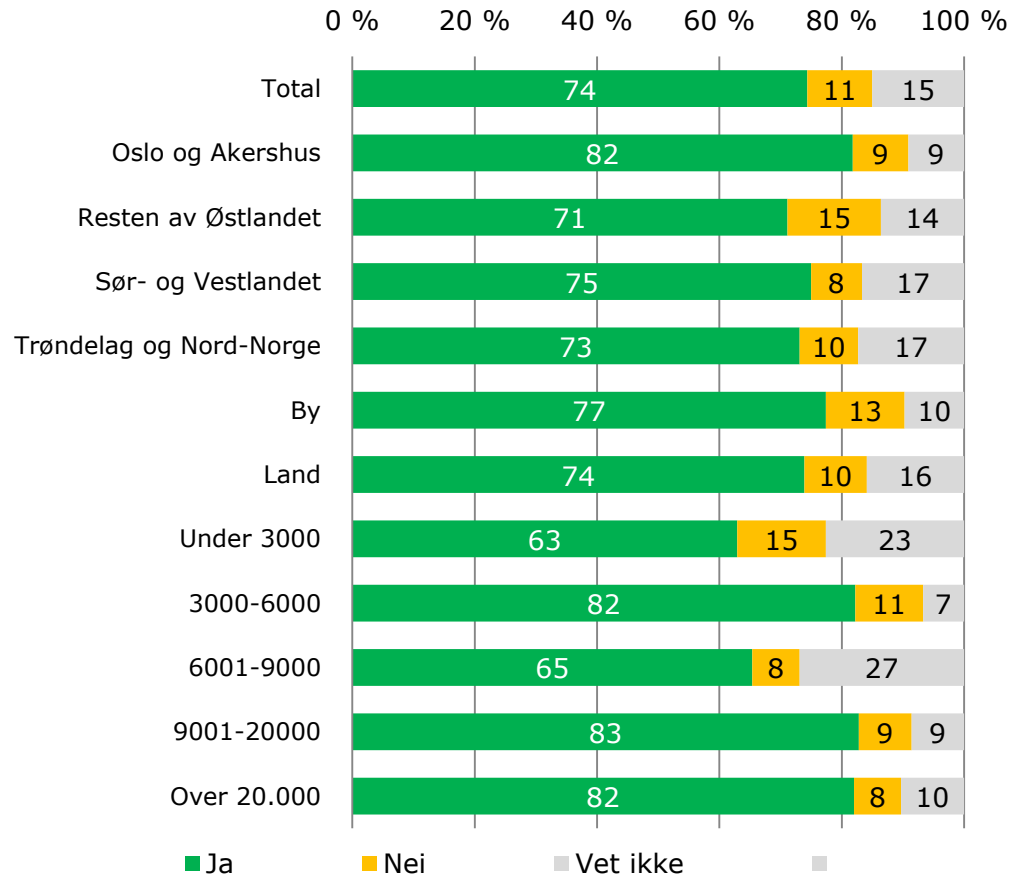
Q9_12: Personlig assistanse, herunder praktisk bistand og opplæring og støttekontakt (Hvordan vurderer kommunen at rutinene følges innenfor følgende tjenesteområder?)



Mellom 7 og 8 av 10 kommuner mener at det ikke er kjent for tjenesteyteren hvem som betaler for tolk

Q10: Er det kjent for tjenesteyterne hvem som betaler for tolketjenesten?

- Minst kjennskap oppgis av kommuner med under 3000 innbyggere og blant kommuner med mellom 6000-9000 innbyggere.



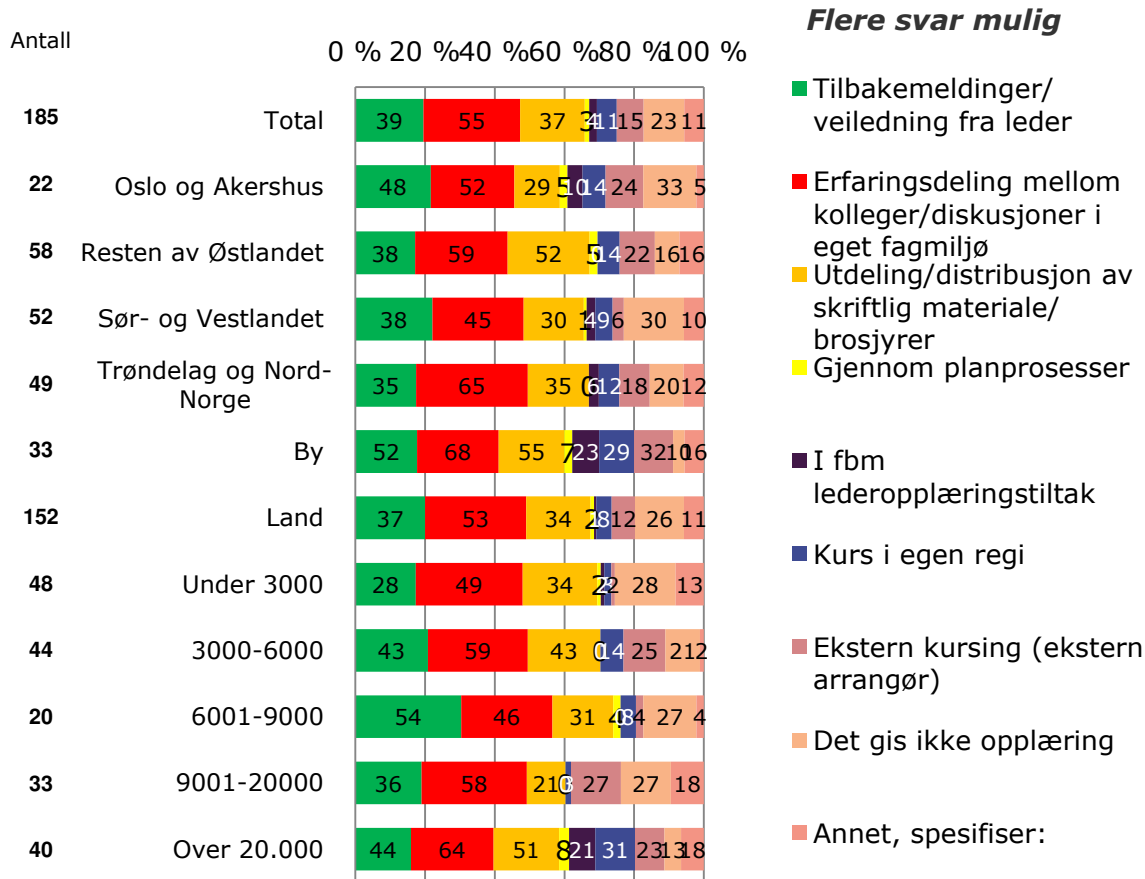
9

Hvordan skjer opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk?



55 prosent av kommunene oppgir at opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk skjer gjennom erfaringsutveksling mellom kolleger/i eget fagmiljø.

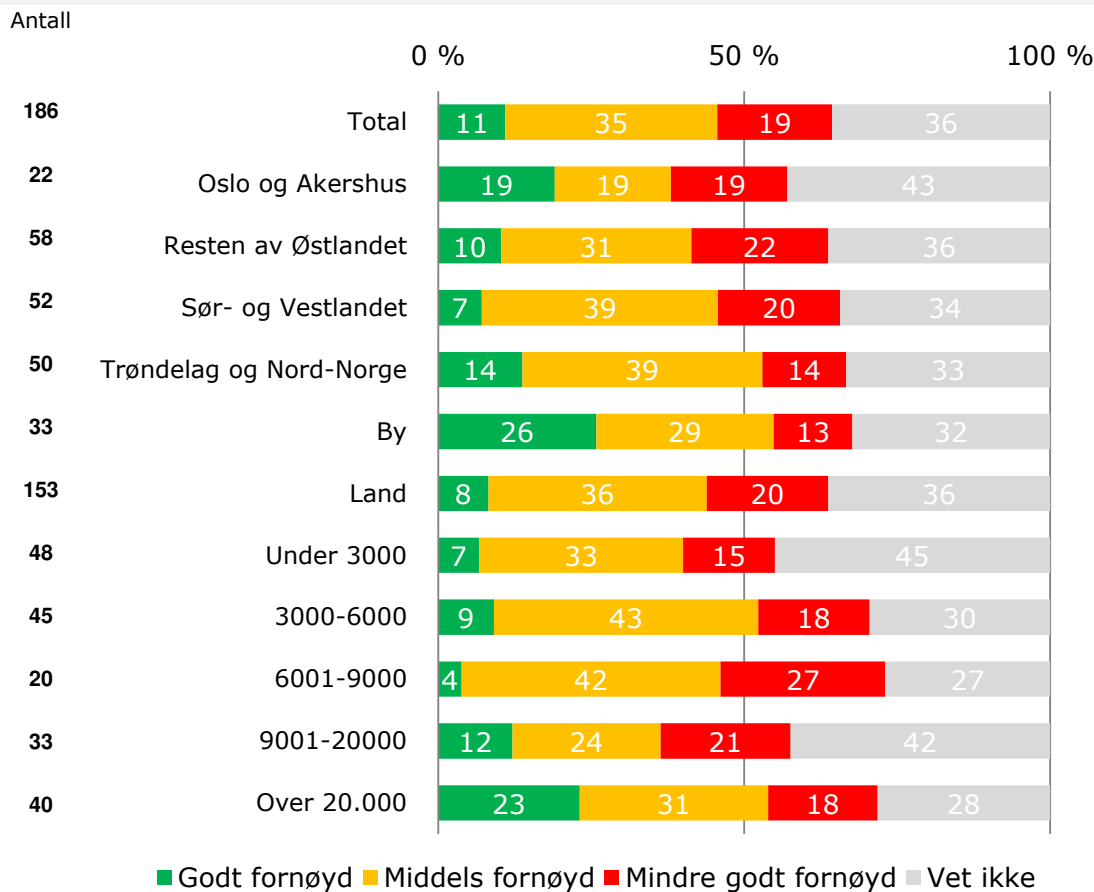
Q11: Hvordan skjer opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk?



- I tillegg til erfaringsutveksling mellom kolleger som er viktigst, oppgir 4 av 10 kommuner (39 prosent) at opplæring skjer mellom tilbakemeldinger/veiledning fra leder.
- Om lag like mange kommuner (37 prosent) oppgir at opplæring skjer gjennom utdeling/distribusjon av skriftlig materiale.
- 15 prosent oppgir at opplæring skjer ved ekstern kursing/ekstern arrangør.
- 1 av 10 (11 prosent) har kurs i egen regi
- 23 prosent av kommunene opplyser på den annen side at de ikke driver med opplæring av helse- og omsorgspersonell i tolkebruk.

Kun 1 av 10 kommuner er godt fornøyd med egne opplæringstiltak for helse- og omsorgspersonell i bruk av tolk

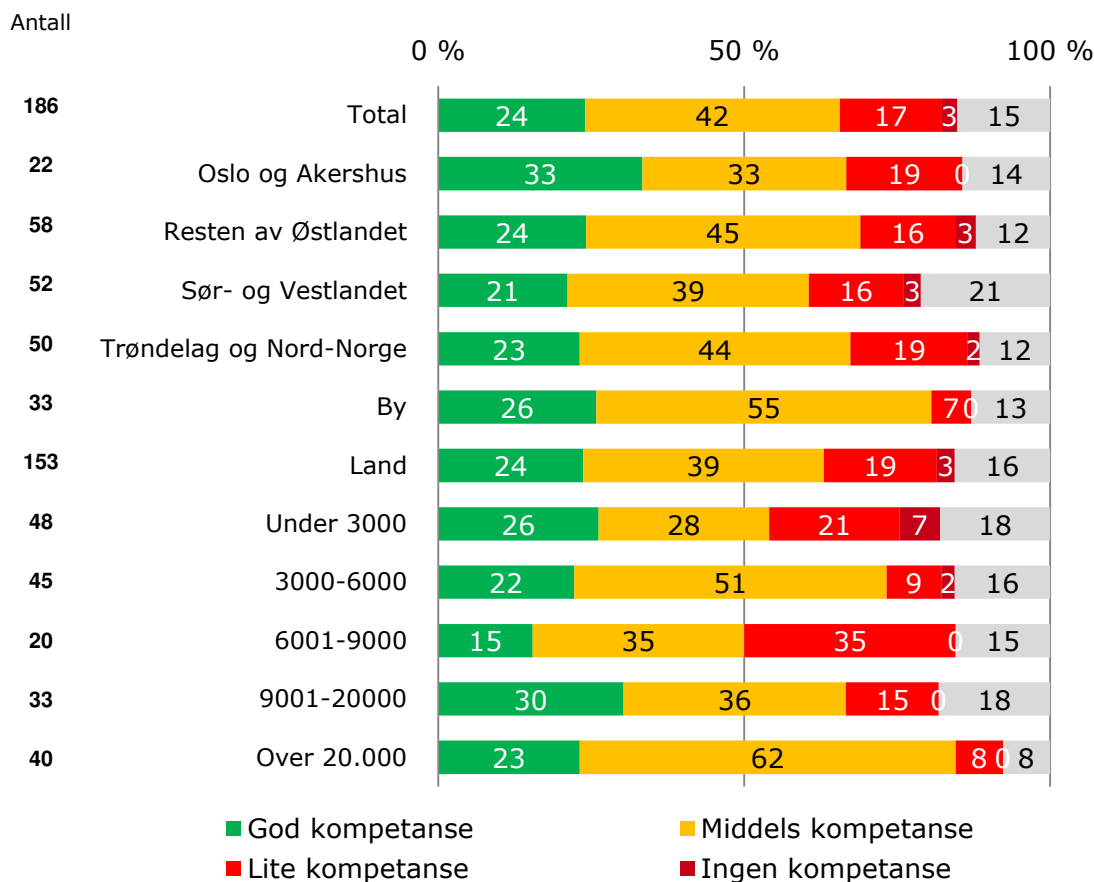
Q12: Hvor fornøyd eller misfornøyd er kommunen med egne opplæringstiltak for helse- og omsorgspersonell i bruk av tolk?



- 35 prosent av kommunene oppgir at de er middels fornøyd med egne opplæringstiltak for helse- og omsorgspersonell i tolkebruk
- 2 av 10 kommuner (19 prosent) oppgir at de er mindre godt fornøyd.
- Til sist finner vi at svært mange av representantene fra kommunene ikke har godt nok kjennskap til hvordan opplæringstiltakene utøves, hele 36 prosent svarer «Vet ikke» på spørsmålet.

Kun 1 av 4 kommuner (24 prosent) mener at helse- og omsorgspersonalets kompetanse er god når det gjelder å bruke tolk

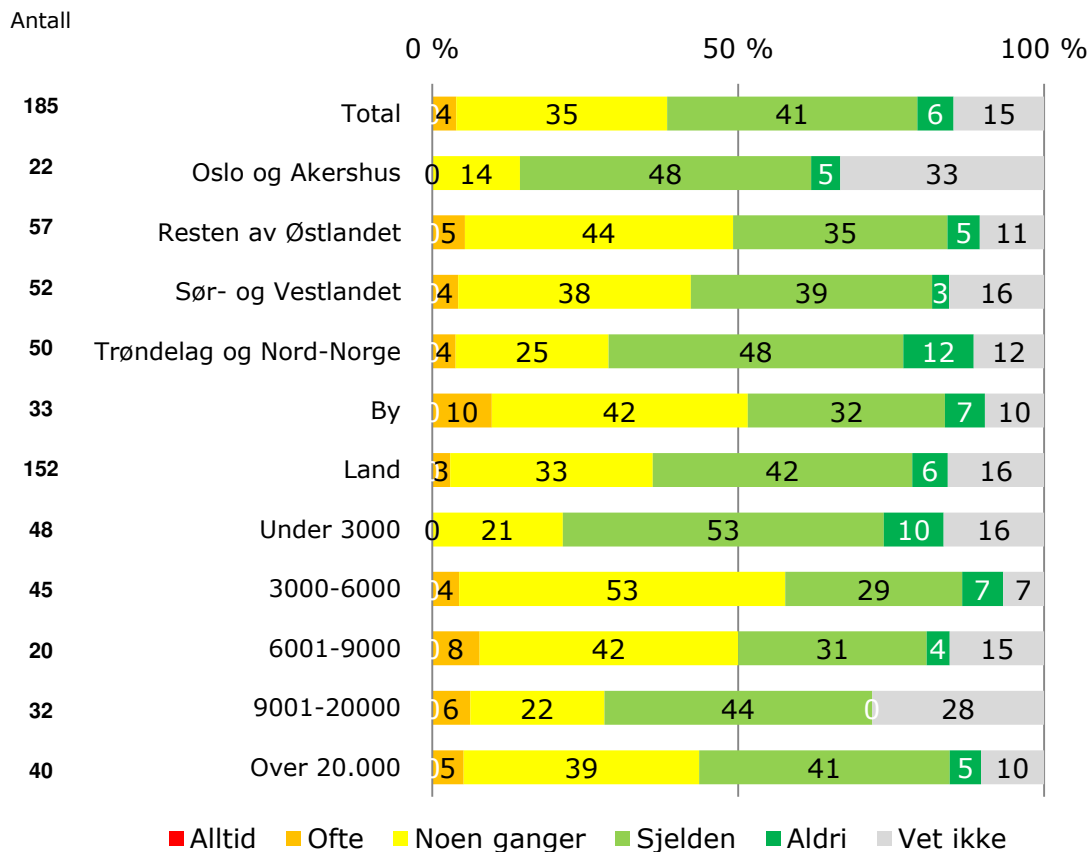
Q13: Hvordan vurderer kommunen helse- og omsorgspersonalets kompetanse i å bruke tolk?



- Vel 4 av 10 kommuner (42 prosent) mener at kompetansen er middels blant personalet.
- Nær 2 av 10 kommuner (17 prosent) opplever at helse- og omsorgspersonalets kompetanse i bruk av tolk er liten.
- Kun 3 prosent mener at personalet har ingen kompetanse.
- 15 prosent av respondentene/kommunene hadde på dette spørsmålet ingen kunnskap for å svare.

4 prosent av kommunene mener at det ofte eller alltid oppstår en situasjon hvor kommunen ikke bruker tolk selv om det er nødvendig

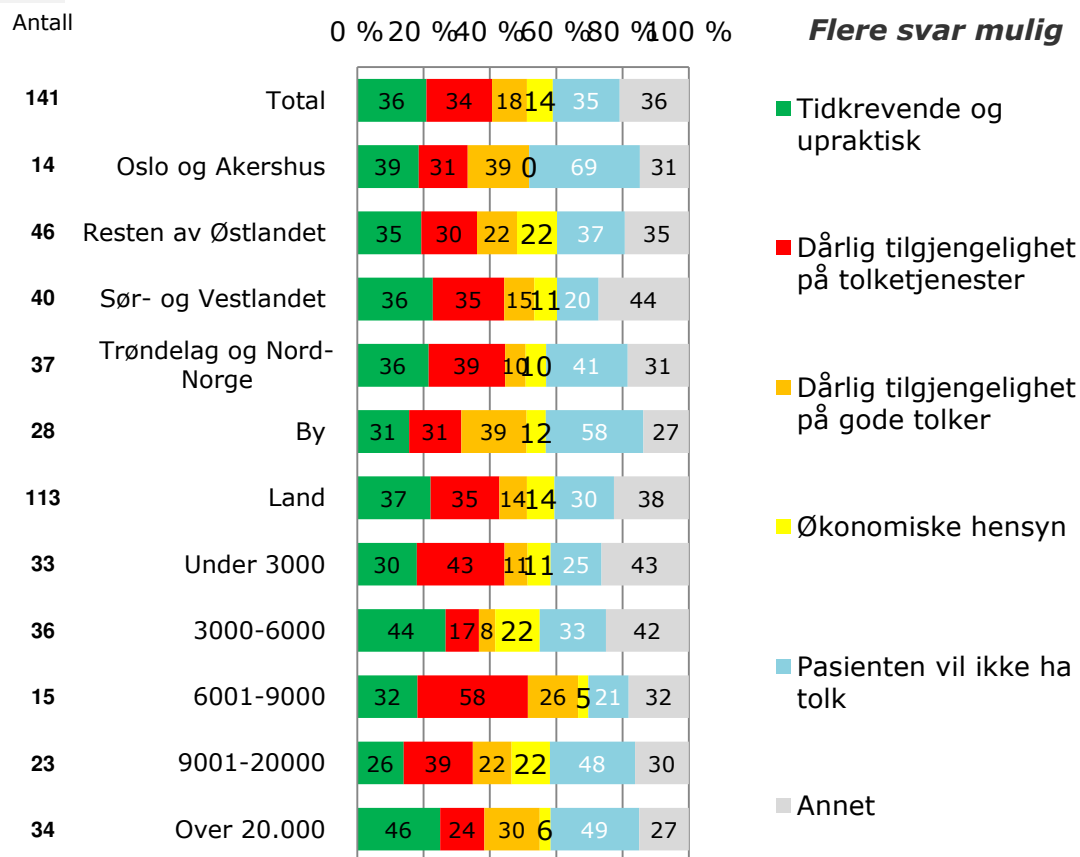
Q14: Anslå hvor ofte det oppstår en situasjon hvor kommunen ikke bruker tolk selv om det er nødvendig?



- 35 prosent av kommunene sier at det noen ganger oppstår en slik situasjon – at de ikke bruker tolk selv om det er nødvendig.
- Vel 4 av 10 kommuner mener at en slik situasjon oppstår sjelden.
- Kun 6 prosent av kommunene mener at det aldri har oppstått en situasjon hvor kommunen ikke har benyttet tolk der det har vært nødvendig.
- Også på dette spørsmålet er det noen representanter/kommuner som mener de har for liten kunnskap til å svare på spørsmålet, og har svart «Vet ikke» (15 prosent).

Viktigste årsak til at tolk ikke benyttes er at det er tidkrevende og upraktisk, at pasienten ikke vil ha tolk og at det er dårlig tilgjengelighet på tolketjenester

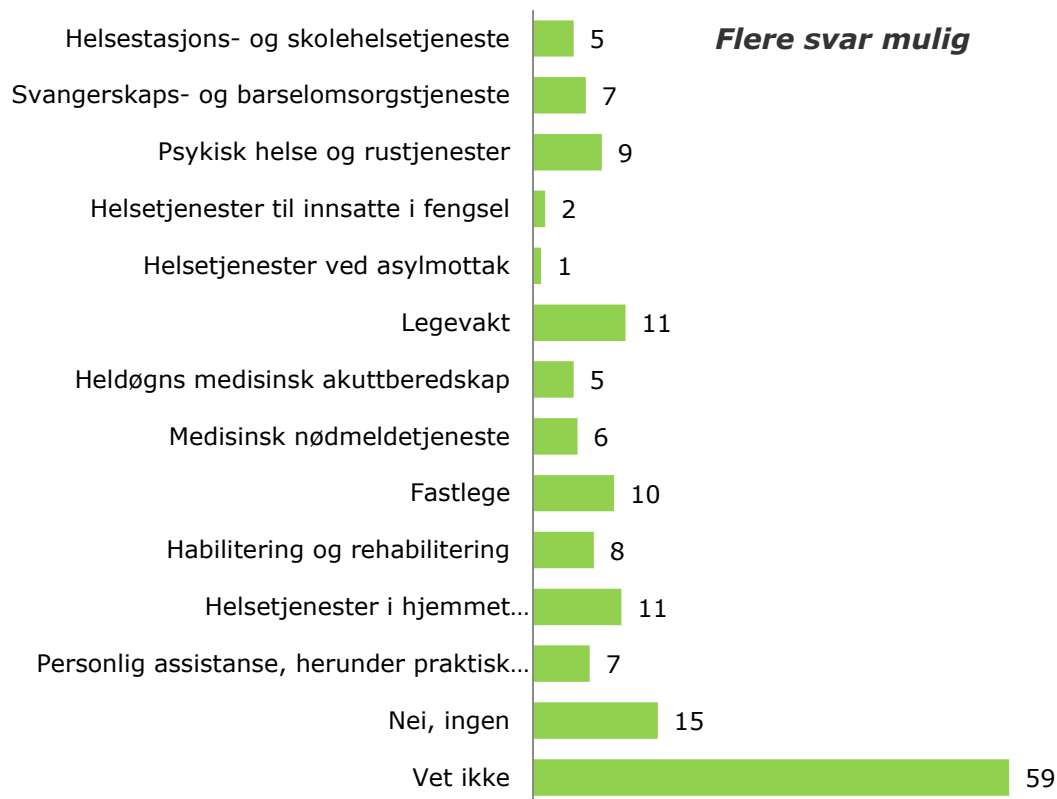
Q15: Hva kan være årsaken til at tolk ikke benyttes?



- Det er om lag like mange kommuner på landsbasis som oppgir hhv at det er tidkrevende og upraktisk, at pasienten ikke vil ha tolk og at det er dårlig tilgjengelighet på tolk (35 prosent).
- Ser vi på Oslo/Akershus, finner vi at pasienten ikke vil ha tolk oppgis i klart større grad (7 av 10 kommuner).
- Flere by enn landkommuner oppgir også at pasienten ikke vil ha tolk.
- Når det gjelder dårlig tilgjengelighet til tok, synes det ikke å være en klar sammenheng mellom kommunestørrelse og tilgang til tolk.
- Det er heller ikke noen klar sammenheng mellom by og landkommuner når det gjelder tilgjengelighet.

De aller fleste kommuner svarer «Vet ikke» (6 av 10) eller «Nei» (15 prosent) på spørsmålet om det er tjenester der det i mindre grad benyttes tolk enn nødvendig

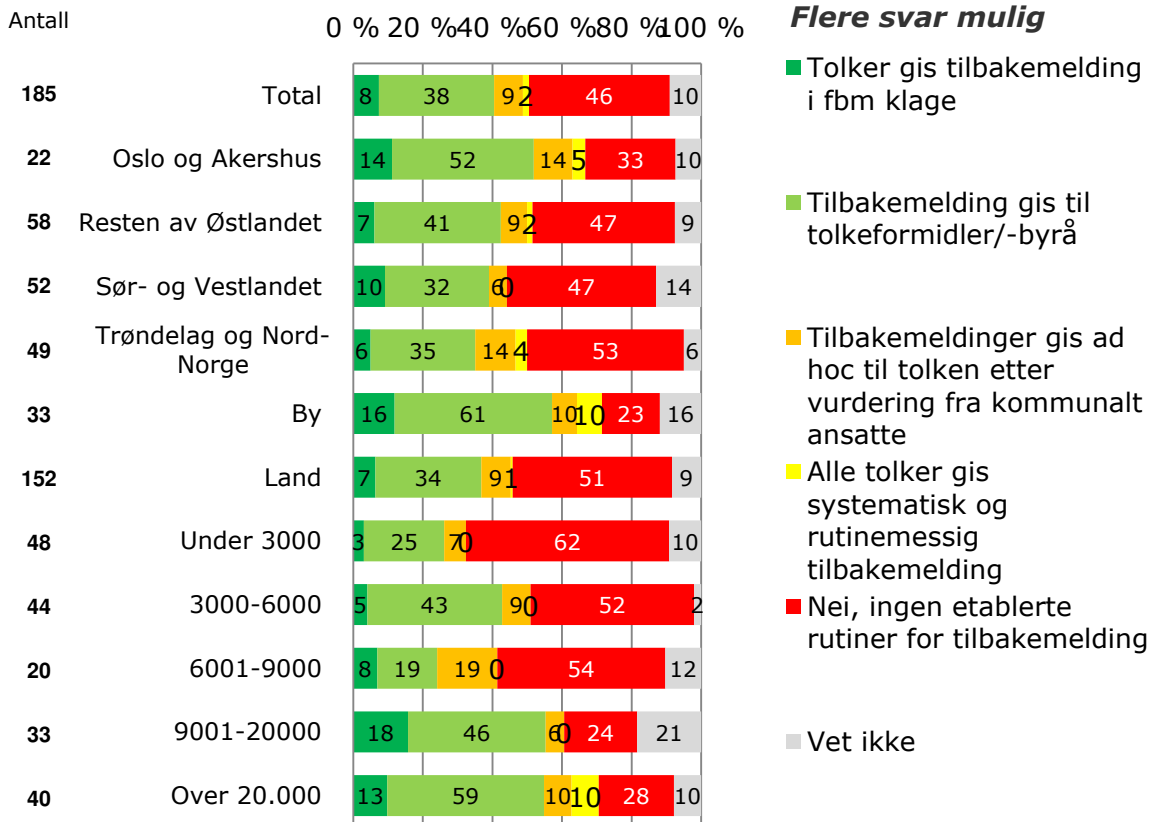
Q16: Er det noen tjenester der det i mindre grad benyttes tolk enn nødvendig? (N=183)



- Om lag 1 av 10 kommuner oppgir hhv legevakt, helsetjenester i hjemmet, fastlege og psykisk helse og rustjenester som områder der det i mindre grad benyttes tolk enn nødvendig.
- Mest påfallende er likevel at de fleste *ikke* har kunnskap til å ta stilling til spørsmålet.
- Andel kommuner som oppgir at tolk benyttes i for liten grad er få. Det betyr at feilmarginene er spesielt store, og resultatene er derfor ikke brutt ned på undergrupper.

46 prosent av kommunene oppgir at de *ikke* har etablert rapporteringsordninger og rutiner for systematiske tilbakemeldinger til tolker/formidlere av tolker

Q17: Har kommunen etablert rapporteringsordninger og rutiner for systematiske tilbakemeldinger til tolker/formidlere av tolker



- Nær 4 av 10 kommuner (38 prosent) svarer at de gir tilbakemelding til tolkeformidler/-byrå.
- 1 av 10 kommuner (9 prosent) gir tilbakemeldinger ad hoc til tolken etter vurdering fra kommunalt ansatte.
- Om lag like mange (8 prosent) gir tolker tilbakemelding i fbm klager.
- 1 av 10 kommuner/respondenter vet ikke om eller hvordan tilbakemelding gis.

54 prosent av kommunene (inkludert ubesvart) har aldri fått som svar at det *ikke* er en kvalifisert tolk tilgjengelig

Q18: Hvor mange ganger i løpet av det siste året har dere prøvd å bestille tolk og fått til svar at det ikke var en kvalifisert tolk tilgjengelig?

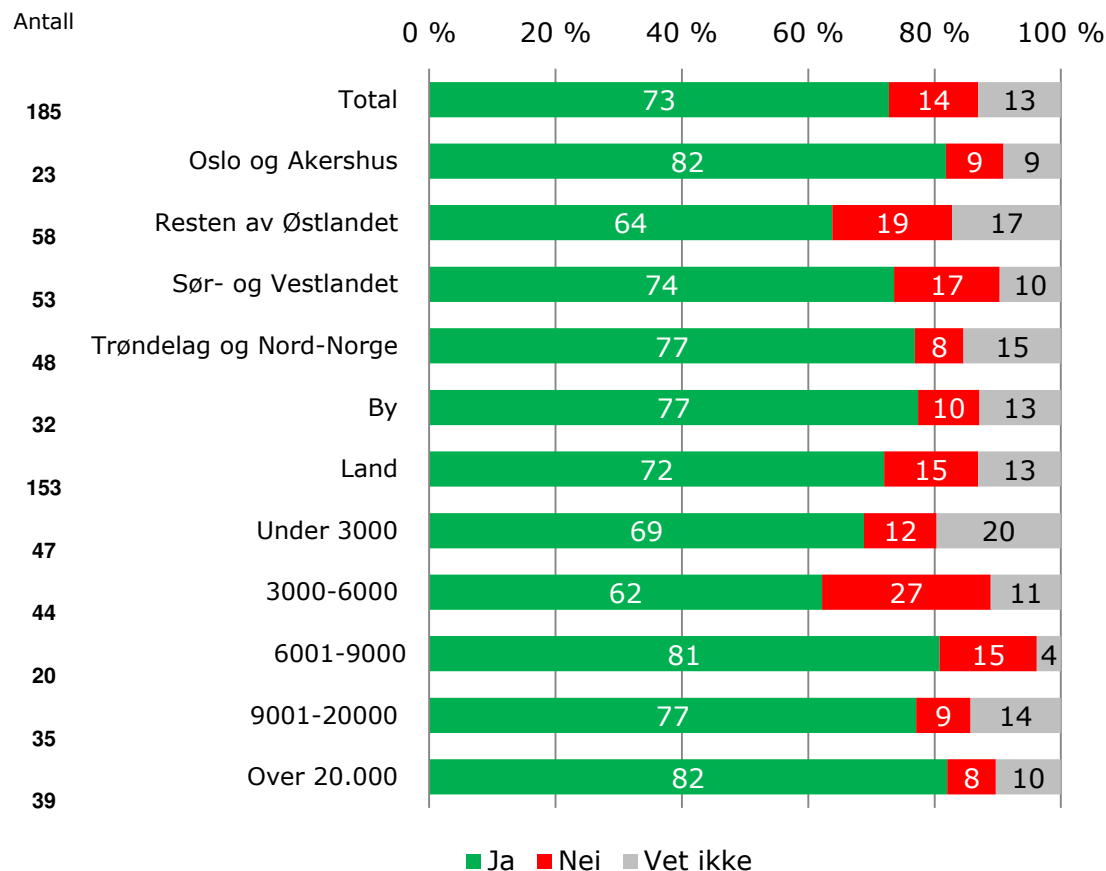
Hvor mange ganger i løpet av det siste året har dere prøvd å bestille kvalifisert tolk og fått til svar at det ikke var

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
0	106	54.4	68.8	68.8
1	11	5.6	7.1	76.0
2	7	3.6	4.5	80.5
3	3	1.5	1.9	82.5
4	5	2.6	3.2	85.7
5	9	4.6	5.8	91.6
10	3	1.5	1.9	93.5
12	1	.5	.6	94.2
15	2	1.0	1.3	95.5
20	4	2.1	2.6	98.1
30	1	.5	.6	98.7
40	1	.5	.6	99.4
200	1	.5	.6	100.0
Total	154	79.0	100.0	
Missing	System	41	21.0	
Total		195	100.0	

- I tillegg er det 21 prosent av kommunene (41 stk.) som ikke har svart = «Missing»
- Blant kommuner som har svart på spørsmålet, er det nær 7 av 10 kommuner (69 prosent) som aldri har fått svar at de *ikke* kan få kvalifisert tolk.
- 7 prosent av de som har svart (11 kommuner), oppgir at de har blitt avvist en gang.
- 5 prosent (7 kommuner) har blitt avvist 2 ganger.
- 17 prosent (27 kommuner) har blitt avvist 3-20 ganger.
- Ser vi på svar etter kommune-størrelse, finner vi at kommunen som oppgir 30 ganger eller mer er i gruppen over 9 000 innbyggere.

7 av 10 kommuner (73 prosent) oppgir at de har oversikt over årlige utgifter til tolketjenester

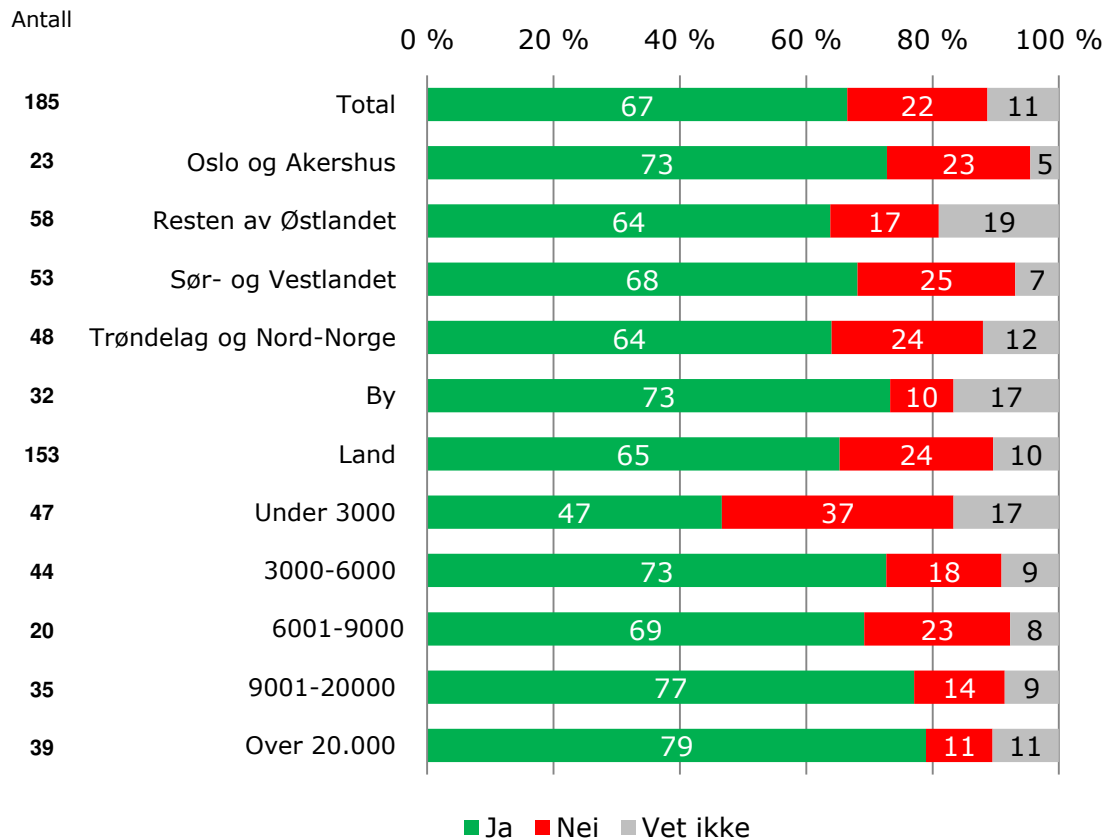
Q19: Har kommunen oversikt over årlige utgifter til tolketjenester?



- 14 prosent oppgir at kommunen ikke har en slik oversikt.
- Om lag like mange (13 prosent) har svart at de ikke har kjennskap til om kommunen har en slik oversikt.
- Minst kjennskap til årlige utgifter oppgis blant kommuner i resten av Østlandet og Sør- og Vestlandet, samt i kommuner med mellom 3000-9000 innbyggere.

Nær 7 av 10 kommuner (67 prosent) tar hensyn til utgifter ved bruk av tolk ved planlegging av kommunens årsbudsjett

Q20: Tas det hensyn til utgifter til tolk ved planlegging av kommunens årsbudsjett?



- 2 av 10 kommuner (22 prosent) oppgir at det ikke tas hensyn til utgifter ved bruk av tolk når kommunens årsbudsjett planlegges.
- Det er spesielt blant de aller minste kommunene at det ikke tas hensyn til tolkeutgifter ved planlegging av årsbudsjettet.