

Tolk - Tolketjeneste

D15143

Utgave:
7.00

Gjelder fra:
09.11.2025

Side 1 av 2

Hensikt og omfang

Prosedyren skal sikre at tolketjenesten i Sykehuset Innlandet fungerer tilfredsstillende. Bruk av tolk er hjemlet i Pasientrettighetsloven § 3-5, som sier at "informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn. Informasjon skal gis på en hensynsfull måte." Tolkeloven §6 og § 7 tydeliggjør offentlige organers ansvar for å bruke tolk, samt stiller krav til å bruke kvalifisert tolk.

Ansvar/målgruppe

Helsepersonell

Handling

Er det den minste tvil om pasienter kan kommunisere på en tilfredsstillende måte på norsk, skal det bestilles tolk. Selv når pasienten behersker dagligtale på norsk, kan det by på problemer å snakke detaljert om sykdomslære, anamnese, diagnoser, undersøkelser, behandling, medisiner, bivirkninger, rehabilitering, endring av vaner, osv. Det kan også hende at pasienten kan alle ordene, men ikke forstår den nøyaktige meningen eller nyansene. I slike tilfeller er det verdifullt å kunne benytte tolk for å avklare vanskelige begreper.

Helse- og omsorgspersonell har samme ansvar for å bestille og bruke tolker i samtaler med døve, hørselshemmede og døvblinde. Disse gruppene har også rett til tilrettelagt informasjon.

Helse- og omsorgspersonell har:

- Plikt til å vurdere behovet for, og bestille tolk med nødvendige kvalifikasjoner
- Ansvar for å informere pasienter og brukere om muligheten og plikten til å bruke tolk for å kunne gi forsvarlig helsehjelp
- Ansvar for å forklare pasient eller bruker som ikke selv ønsker å bruke tolk, men hvor det vurderes som nødvendig for å kunne gi forsvarlig helsehjelp, hvorfor tolk er nødvendig
- Ansvar for å informere pasient/bruker om klagemulighet når tolkingen ikke har vært tilfredsstillende

Tolkens rolle

- Tolken skal ikke påta seg oppdrag uten å ha nødvendige kvalifikasjoner
- Tolken skal ikke påta seg oppdrag hvor han/hun er inhabil
- Tolken skal være nøytral og upartisk, dvs. ikke la sine meninger komme til uttrykk eller påvirke tolkingen
- Tolken skal oversette alt som blir sagt på en nøyaktig måte, dvs. ikke fortie noe, ikke tillegge eller endre noe
- Tolken har ikke ansvar for at opplysninger som partene gir er riktige

- Tolken har full taushetsplikt på lik linje med helsepersonell
- Tolken skal ikke påta seg andre oppgaver i forbindelse med tolkingen
- Tolken skal si fra når tolkingen ikke kan skje på en forsvarlig måte
- Tolken skal ikke ha ansvar for pasienten før eller etter tolkingen og skal skjermes for uønsket kontaktpress

Informasjon til pasient

- Informer pasienten om at foretaket er pålagt å bruke tolk for å utføre arbeidet på en skikkelig måte
- Informer om at tolkene har absolutt taushetsplikt på samme måte som helsepersonell
- I enhver situasjon må det vurderes hva som er mest hensiktsmessig, telefontolk eller frammøtetolk.

Barn og pårørende skal ikke brukes som tolk. Det er helse- og omsorgspersonell sitt ansvar å påse at barn eller andre familiemedlemmer ikke brukes som tolk, også i situasjoner hvor den enkelte pasient/bruker uttrykker et ønske om det. Dersom pasient/bruker uttrykker ønske om dette, kan det skyldes mangel på informasjon eller kunnskap om tjenestetilbudet, egne rettigheter og tolkens rolle.

- Barn og unge har ikke forutsetninger for å gå inn i en slik voksenrolle, og en slik løsning vil snu om på rollene for barn og foreldre.
- Pårørende er ikke objektive. Når annet familiemedlem benyttes i stedet for kvalifisert tolk, kan det føre til at viktig informasjon holdes tilbake og at nødvendig helsehjelp ikke blir gitt.
- Personell med minoritetsbakgrunn som arbeider i helse- og omsorgsinstitusjoner, bør i utgangspunktet ikke benyttes som tolk, fordi det kan medføre en uklar rolle og tilgang til informasjon man ikke bør ha. De er ikke upartiske og mangler også nødvendige kvalifikasjoner som tolk selv om de behersker det aktuelle språket. Helseinstitusjoner kan imidlertid benytte seg av helsepersonell med flerspråklig kompetanse for å avhjelpe i krevende situasjoner hvor kvalifisert tolk ikke kan oppdrives.

Helsedirektoratet har utarbeidet Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenesten, se <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/kommunikasjon-via-tolk-for-ledere-og-personell-i-helse-og-omsorgstjenestene/>

For bestilling av tolk se [Tolk - Tolketjeneste, avtale og bestilling](#)

Referanser

[SI/16-10](#)

[Tolk - Tolketjeneste, avtale og bestilling](#)

[Tolkeloven](#)

[Pasient- og brukerrettighetsloven](#)

<https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk>