

# Allmennlevers bruk av tolk

■ TRYGVE KONGSHAVN • spesialist i allmennmedisin, Fjell legesenter, Drammen

SVEIN AARSETH • spesialist i allmennmedisin Frysja legekantor, Oslo

KJELL MAARTMANN-MOE • dr. med., tidligere fastlege i Oslo. Seniorrådgiver i Avd. for allmennhelsetjenester, Helsedirektoratet

Retten til nødvendig bruk av tolk er en lovfestet pasientrettighet og er nedfelt i både internasjonale avtaler som FNs rasediskrimineringskonvensjon fra 1965 som ble ratifisert av Norge i 1970 og i Forvaltningsloven, Pasient- og brukerrettighetsloven, Lov om spesialisthelsetjenester og Lov om helsepersonell.

Tidligere undersøkelser har vist underforbruk av tolketjenester og at familiemedlemmer, deriblant barn, i for stor grad brukes som tolk.

I denne artikkelen presenterer vi resultatene fra en undersøkelse gjort i 2010 om bruk av tolk blant norske allmennleger.



Formålet med kommunikasjon er å oppnå felles forståelse. Når språk er et hinder for kommunikasjon, er bruk av tolk et nødvendig virkemiddel som kan bedre kvalitet og pasientsikkerhet og være et bidrag til mer likeverdige helsetjenester. Det er ganske vanlig å bruke familiemedlemmer under 16 år som tolk (1).

Selv om Norge er forpliktet gjennom ulike internasjonale konvensjoner, er plikten til å bruke tolk svakt forankret og ikke særskilt behandlet i norsk lov (2). Kommunene dekker kostnader til tolking i kommunehelsetjenesten.

Vi har begrenset kunnskap om konsekvenser av feil som gjøres på grunn av språkbarrierer, men mørketallene er trolig store og konsekvensene kan være alvorlige for både enkeltmennesker og samfunn. I Danmark ble for eksempel en rekke kvinner utsatt for sterilisering mot sin vilje og fordi ektefellene ble brukt som tolk, og ga uttrykk for at kvinnene ønsket å bli sterilisert (4).

Bruk av tolk krever planlegging, gode rutiner for bestilling og bruk, samt rolleavklaring for både tolk og tolkebrukerne – og tar tid (5).

I forbindelse med en kartlegging av allmennlevers kontakt med papirløse migranter

spurte vi generelt om tolkebruk. Vi ønsket å kartlegge omfanget av tolking, hvem som tolker og hvilke forhold hos fastlege og ved kontorkommunen som hadde betydning for bruk av tolking i en konsultasjon. Vi har kun sett på tolkebruk i forhold til fremmedspråklige. Bruk av døvetolk og tolking på samisk var ikke temaet.

## Vår undersøkelse

Vi gjennomførte en internetbasert undersøkelse (Questback) i juni 2010. Questback utføres anonymt. Vi sendte ut to purringer. Spørsmålene var utformet som multiple choice. Allmennlegeforeningen og Legeforeningen, der 99 prosent av allmennlegene er medlemmer, støttet undersøkelsen. De som drev allmennpraksis og hadde registrert epostadresse i Legeforeningen ble invitert til å delta. Spørsmålene ble sendt til 3994 respondenter.

Vi spurte om hvem man oftest brukte som tolk (familiemedlem over eller under 16 år, venner eller offentlig tolketjeneste), og hvor ofte offentlig godkjent tolk ble benyttet (Svaralternativer: daglig, ukentlig, månedlig, sjeldnere, aldri).

Vi har brukt definisjonen «ikke-vestlig

innvandrere» om personer fra Asia med Tyrkia, Afrika, Sør og Mellom-Amerika og Øst-Europa. Dette er et kjent begrep og brukes fortsatt, selv om SSB har gått bort fra todelingen *vestlige* og *ikke-vestlige* innvandrere.

PASW Statistics 18.0 (SPSS Statistics) ble brukt som analyseverktøy.

## Resultater

Resultatene i denne artikkelen baserer seg på svarene fra 1027 leger som oppga å ha drevet allmennpraksis siste seks måneder. Svarpro-

TABELL 1. Hvem brukes som tolk? (Flere mulige svaralternativer)

| SVARALTERNATIV                | ANTALL JA (%) |
|-------------------------------|---------------|
| Profesjonell tolk/telefonolk  | 918 (81)      |
| Profesjonell tolk             | 613 (54)      |
| Telefonolk                    | 596 (52)      |
| Familiemedlem eldre enn 16 år | 633 (56)      |
| Venn/kollega                  | 458 (40)      |
| Familiemedlem yngre enn 16 år | 251 (22)      |
| Snakker selv et felles språk  | 331 (29)      |
| Antall svar totalt            | 1135 (100)    |

senten var 28. Av de 1027 legene som drev allmennpraksis oppga 918 (81 prosent) at de brukte tolk. Familiemedlemmer over 16 år, profesjonell tolk og telefontolk ble oftest benyttet som tolk. Tabell 1 viser bruk av pasientens venner/kolleger og familiemedlemmer yngre enn 16 år som tolk, samt prosentandel av bruk av et felles fremmed språk mellom lege og pasient. På spørsmålet: «Hvor ofte bruker du offentlig godkjent tolk/telefontolk», svarer kun to prosent at de brukte profesjonell tolk daglig. Offentlig godkjent tolk/telefontolk ble brukt ukentlig/daglig av 17 prosent av legene. 77 prosent brukte tolk månedlig eller sjeldnere og 6 prosent brukte aldri profesjonell tolk.

Leger med god egenvurdert kompetanse på å møte fremmedkulturelle pasienter brukte oftere tolk (TABELL 2). De legene som oftest så ikke-vestlige innvandrere brukte oftest tilstedeværende tolk (ikke telefontolk), men også barn, familie og venner (TABELL 3). Tabell 4 viser at jo lavere andel innbyggere fra ikke-vestlige land, desto hyppigere blir profesjonell tolk brukt.

FIGUR 1 viser sammenhengen mellom kommunestørrelse og bruk av tilstedeværende profesjonell tolk og bruk av familie både over og under 16 år som tolk. I Helse Nord var det lavere frekvens av bruk av unge familiemedlemmer og høyere bruk av telefontolk. For øvrig var forholdene relativt like i de øvrige helseregionene (FIGUR 2). Praksisstørrelse

| HVEM BRUKES TIL TOLKING?      | EGENVURDERT KOMPETANSE PÅ FREMMEDKULTURELLE |                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
|                               | INGEN/LITEN                                 | NOE/GOD/SVÆRT GOD |
|                               | ANTALL (PROSENT)                            | ANTALL (PROSENT)  |
| Alle                          | 171 (17)                                    | 849 (83)          |
| Profesjonell tolk             | 77 (8)                                      | 529 (52)          |
| Telefontolk                   | 97 (10)                                     | 493 (48)          |
| Familiemedlem yngre enn 16 år | 36 (4)                                      | 214 (21)          |
| Familiemedlem eldre enn 16 år | 94 (9)                                      | 534 (52)          |
| Venner/kolleger/pårørende     | 67 (7)                                      | 386 (38)          |
| Snakker felles språk          | 33 (3)                                      | 296 (29)          |

TABELL 2. Hvem brukes som tolk sett i relasjon til egenvurdert kompetanse på å møte fremmedkulturelle.

samvarierte med hyppigere bruk av offentlig godkjent tolk (FIGUR 3). Når det gjelder tolkebruk i forhold til legens kjønn, spesialitet i allmennmedisin og legens alder fant vi ingen forskjeller.

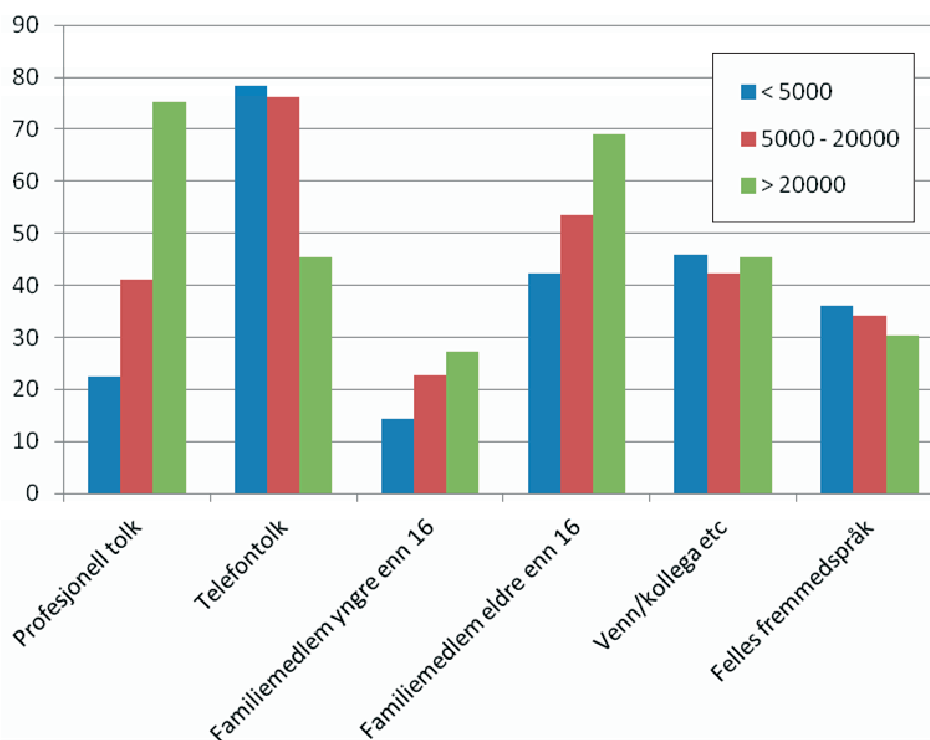
### Hva kan vi lære?

Vår undersøkelse viser at mange allmennleger bruker tolk i konsultasjoner med pasienter fra andre land. Kommunestørrelse samvarierer med allmennlegenes bruk av profesjonell tolk, men ikke med deres bruk av telefontolk. En mulig forklaring er bedre tilgang på tilstedeværende tolk i større kommuner. Vi ser også at familiemedlemmer brukes oftere som tolk i de større kommunene.

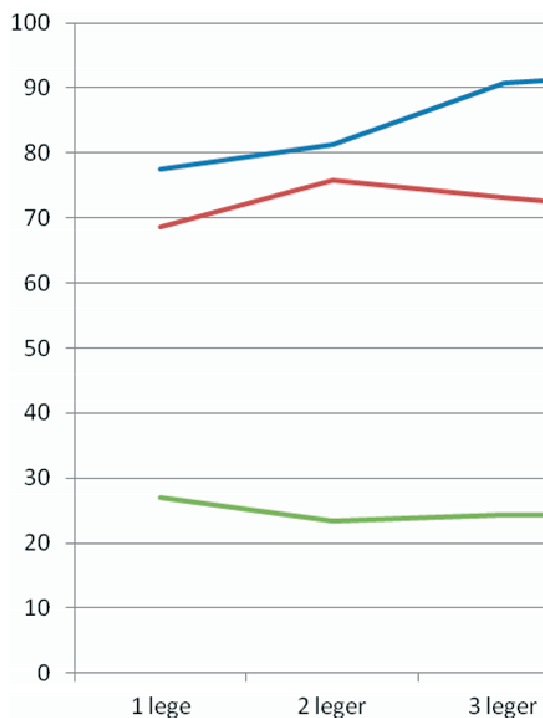
Legenes egenvurderte kompetanse, kontaktfrekvens med migranter og antall leger i praksisen innvirker på tolkebruk. Høy kompetanse og kontaktfrekvens medfører mer bruk av offentlig godkjent tolk, men også oftere bruk av barn yngre enn 16 år, familie og venner som tolk. Det ser ut til at man «tar det man har» (2). Antall leger i praksis er relatert til hyppigere bruk av godkjent tolk. Årsaken kan være at i en flerlegepraksis med flere medarbeidere er det felles rutiner på en rekke områder. Det kan også gjelde bruk og bestilling av offentlig godkjent tolk.

Vi ser at jo lavere prosentandel innbyggere fra ikke-vestlige land desto hyppigere blir offentlig godkjent tolk brukt. Vi har ingen god forklaring på hvorfor det er slik, men årsakene til dette er trolig sammensatte.

FIGUR 1. Sammenheng mellom kommunestørrelse og måter å løse tolkeoppdraget på.



FIGUR 2. Sammenheng mellom helseregion og måter å løse tolkeoppdraget på.



Undersøkelser har vist et underforbruk av profesjonelle tolker i spesialisthelsetjenesten (5, 6, 10). En av årsakene kan være finansieringsordningen hvor helseforetaket selv må betale for tolketjenester. Legeforeningen peker også på denne forklaringsmodellen i sin statusrapport fra 2008 om likeverdige helsetjenester til ikke-vestlige innvandrere (11). En annen årsak kan være bruk av personell på sykehuset som mestrer aktuelle språk.

Kommunene dekker kostnader til tolking i den offentlige kommunehelsetjenesten. Rammen for tolketjenestetilbudet fastsettes av det enkelte kommunestyret. Det er stor variasjon i tolketilbudene kommunene i mellom og dermed på legenes mulighet til å bruke tolk.

I Sverige legger man inn et menneskes tolkebehov i beregningen av «vårdstygndspeng», som en sosiodemografisk variabel på linje med alder, inntekt, sivilstand og fødested

(3). En slik vekting av tolkebehov har vi ikke i Norge.

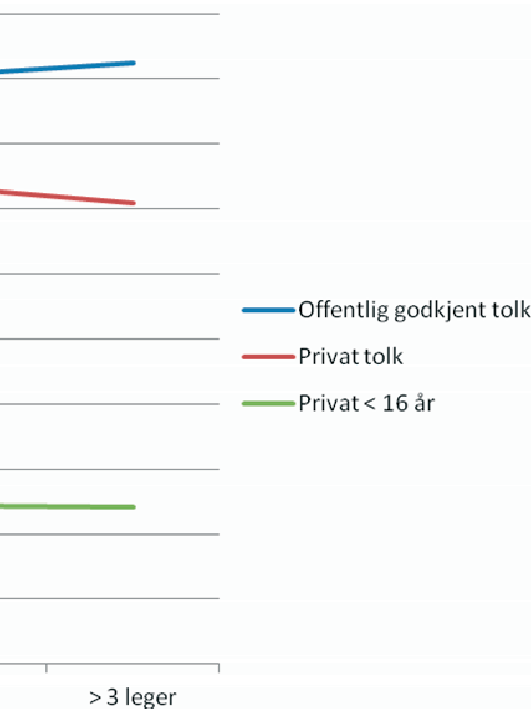
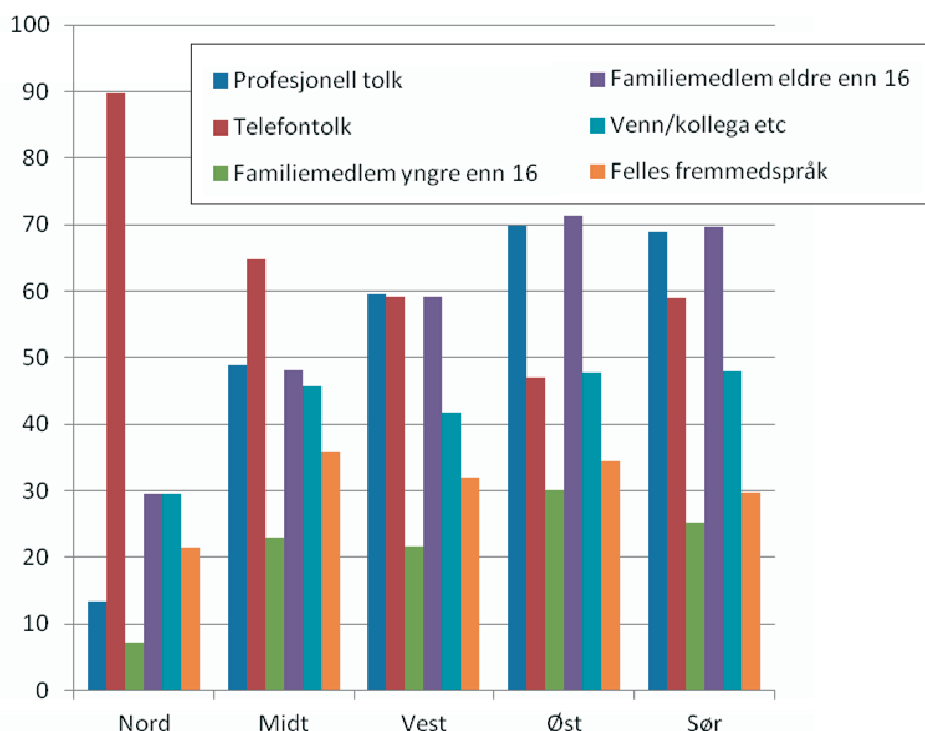
Det er ikke uvanlig å bruke familie eller venner som tolk (2, 6). Vår undersøkelse viser at familiemedlemmer yngre enn 16 år ble benyttet som tolk i hver fjerde til femte konsultasjon.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)-rapporten om fastleger og tolketjenester fra 2007 (7) konkluderer med at det er vanlig å bruke familie/venner i en tolkesituasjon. Mindreårige familiemedlemmer ble ofte brukt som tolk av fem prosent av legene og 24 prosent noen ganger. Dette til tross for at fastlegene svarte at de foretrakk å bruke profesjonell tolk. I dybdeintervju kom det frem at legene vurderte behov fra tolk ut fra sykdomsbilde. Legene svarte også at de var usikre på hvem som hadde det formelle ansvaret

for å bestille tolk. Fastlegene ga uttrykk for mindre behov for tolk når det gjaldt små, ikke-akvurlige, plager. En kvantitativ undersøkelse av pasienter med innvandrerbakgrunn på allmennlegevaktene og skadelegevaktene i Oslo og Lillestrøm samt innleggelser i akuttmottaket på AHUS i 2009 (8) viste at familiemedlemmer over 16 år ble brukt som tolk i 19 prosent (legevaktene) og 52 prosent (AHUS). Undersøkelsen viste også at legevaktene sjelden eller aldri benyttet profesjonell tolk og bare i svært få tilfeller telefontolk i møter med innvandrerpasienter. Begge disse undersøkelsene passer med våre tall om bruk av familiemedlemmer over og under 16 år som tolk.

Målsettingen for pasientarbeid med tolkebehov, må være at familiemedlemmer skal være pårørende og ikke tolker. Familiemed-

FIGUR 3. Sammenheng mellom legekontoets størrelse og måter å løse tolkeoppdraget på.



lemmer kan være svært viktige når det gjelder komparentopplysninger hvis pasienten godkjenner at vi skal ta hensyn til opplysningene. Men pårørende skal ikke ha rollen og det ansvaret som pålegger en tolk. En feil oppfatning/tolking av et familiemedlem kan få alvorlige konsekvenser, og det ansvaret skal ikke familiemedlemmer ha.

Helsedirektoratet utga i 2011 ut en veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene (9) og skriver: «Barn eller andre familiemedlemmer skal ikke brukes som tolk. Det setter barn i en vanskelig rolle og kan være skadelig for barnet. Å tolke er et stort ansvar, som krever modenhet, bred kunnskap og spesifikke ferdigheter. Situasjoner hvor det er behov for tolk kan også omhandle alvorlige forhold som barn ikke skal måtte ta stilling til – eller høre om. Å bruke barn som tolk kan være brudd på FN's barnekonvensjon artikkel 36.»... «Når barn eller annet familiemedlem benyttes i stedet for kvalifisert tolk, kan det føre til at viktig informasjon holdes tilbake og at nødvendig helsehjelp ikke blir gitt.»

Tolketakst i normaltariffen (takst 7) ble brukt 159580 ganger i perioden 01.07.09 til 30.06.2010. Det svarer til 1,6 prosent av alle konsultasjoner i perioden (0,7-48,5) (Helfo – legers takstbruk. Kilde: Pål Alm-Kruse, Dnlf). Det var 4 313 fastleger i Norge i perioden. Antall fastleger som brukte takst 7 var

| KONTAKT MED IKKE-VESTLIGE INNVANDRERE | BRUKER PRIVAT TOLK N= 285 | BRUKER OFFENTLIG TOLK N=740 | ANTALL I ALT N=1025 |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|---------------------|
|                                       | N (PROSENT)               | N (PROSENT)                 | N (PROSENT)         |
| Flere ganger daglig                   | 106 (88)                  | 117 (97)                    | 121 (100)           |
| Daglig                                | 153 (79)                  | 184 (95)                    | 194 (100)           |
| Ukentlig                              | 265 (71)                  | 342 (91)                    | 375 (100)           |
| Månedlig                              | 142 (70)                  | 178 (87)                    | 204 (100)           |
| Sjeldnere                             | 69 (59)                   | 85 (73)                     | 117 (100)           |
| Aldri                                 | 5 (36)                    | 11 (79)                     | 14 (100)            |

TABELL 3. Sammenheng mellom hvor hyppig man har kontakt med ikke-vestlige innvandrere og bruk av offentlig tolk/privat tolk (venner, familie, kolleger).

3541. 72 prosent av legene brukte takst 7. Vi fant at 81 prosent av legene brukte tolk. Noe av forskjellen kan forklares av at takst 7 ikke kan kombineres med tidstakst (takst 2cd), men også av seleksjonsbias. Flere blant de 1027 allmennlegene som har besvart undersøkelsen, kan ha svart fordi de bruker tolk hyppigere enn blant de som ikke bruker tolk.

### Konklusjon

Denne kartleggingen viser at bruk av tolk i konsultasjoner er ganske utbredt blant allmennlegene som har svart på undersøkelsen. Man tar fortsatt «hva man har» når det er behov for tolking, og mindreårige brukes som tolk i betydelig omfang. Legekantor med tre eller flere leger bruker hyppigere profesjonelle tolketjenester enn kontor med inntil to

leger. Vi har ikke spurt om årsaken til dette, men antar at kontor med mer enn to leger gjennomgående har bedre personellressurser og bedre rutiner.

### REFERANSER

1. Magelsen, R. (2002) Kultursensitivitet Om å finne likhetene i forskjellene. Akribes forlag Oslo
2. Emine Kale: «Vi tar det vi har» NAKMI skriftserie om minoriteter og helse 2/2006
3. Carlander, Lindholm: Tolkberoende patient mer ressurskrävande. Läkartidningen 1996; 93 (34): 2854–
4. Baaring, L. (1996) Tolking – hvor og hvordan (2.utg) Fredriksberg: Samfundslitteratur
5. Jareg og Pettersen: Tolk og tolkebrukere; Fagbokforlaget 2006
6. Djuve, A.B., & Pettersen, H. C.(1998) Syk og misforstått? En kartlegging av erfaringene til 71 minoritetsspråklige pasienter ved Ullevål sykehus. FAFO-notat 1198: 1
7. Imdi rapport 6/2007: Fastleger og tolketjenester; <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/20051/IMDi-rapport-6-2007-Fastleger-og-tolketjenester/>
8. Ruud SE, Hjortdahl P: Prosjekt Likeverdige helsetjenester UiO 2009
9. Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene. Helsedirektoratet 2011
10. Psykisk helse i et flerkulturelt samfunn. Rådet for psykisk helse 2007
11. Legeforenings statusrapport 2008: Likeverdig helsetjeneste?

TABELL 4. Sammenheng mellom andel innbyggere i kommunen fra andre land og tolkebruk for 804 som hadde angitt andelen, av totalt 1027 leger. Mange av legene oppga flere typer tolkebruk.

|                                   | ANDEL INNBYGGERE FRA ANDRE LAND I LEGENS KOMMUNE |          |         |         | ALLE     |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------|----------|---------|---------|----------|
|                                   | < 5 %                                            | 6 -10 %  | 11-15 % | > 15 %  |          |
| Antall svar                       | 398                                              | 264      | 56      | 84      | 804      |
|                                   | N (%)                                            | N (%)    | N (%)   | N (%)   | N (%)    |
| Profesjonell tilstedeværende tolk | 185 (46)                                         | 166 (63) | 41 (73) | 75 (89) | 467 (58) |
| Telefontolk                       | 249 (63)                                         | 162 (61) | 22 (39) | 33 (39) | 466 (58) |
| Familiemedlem < 16 år             | 76 (19)                                          | 68 (26)  | 11 (20) | 29 (35) | 184 (23) |
| Familiemedlem > 16 år             | 202 (51)                                         | 171 (65) | 42 (75) | 66 (79) | 481 (60) |
| Venn/kollega/pårørende            | 152 (38)                                         | 127 (48) | 26 (46) | 51 (61) | 356 (44) |
| Snakker felles språk              | 127 (32)                                         | 87 (32)  | 21 (38) | 27 (32) | 262 (33) |

trkong@vestreviken.no  
kmaartma@online.no  
svein.aarseth@vikenfiber.no

Det som er spennende  
og viktig for deg – er spennende  
og viktig for Utposten!