

Tolkning inom vårdsektorn

Roland Antehag

Inom vårdsektorn är tolken en viktig medarbetare, som behövs för att invandrare och personal skall kunna förstå varann. Men sjukvården bör använda kunniga och lämpliga tolkar – inte barn, släktingar eller vänner till invandraren. Deras kompetens som tolkar bör alltid ifrågasättas.

I artikeln behandlas tolkfrågor inom sjukvården: varför tolk bör anlitas, tolkens uppgift, tolkrutiner och hur tolkservicen kan förbättras. Det sistnämnda kan ske genom

- att uppmärksamma tolkbehov och använda kunniga och lämpliga tolkar
- se över tolkrutinerna
- göra personalen medveten om behovet av tolk och tolkens roll

Roland Antehag är anställd vid statens invandrarverk. Han arbetar där med kommun- och landstingsfrågor.

omger sig med, förs ständigt samtal som förklarar vad som sker med patienten eller hur denne bör bete sig. Utan samtal – ingen sjukvård.

Varför tolk?

Sverige är numera ett invandrarland. Invandrar- och minoritetsbefolkningen uppgår till drygt en miljon människor, om man tar med barn, vars ena eller båda föräldrar är invandrare. Varje år kommer mellan 35 000–40 000 nya invandrare till Sverige. En ökande andel av dessa är flyktingar från hela världen och anhöriga till invandrare som redan bor här.

Vårt land kom sent igång med insatser på invandrarområdet. År 1975 antog riksdagen riktlinjer för svensk invandrapolitik. Målen sammanfattas med begreppen jämlikhet, valfrihet och samverkan. Jämlikhet kombinerad med valfrihet innebär att varje människa skall få använda ett språk hon behärskar vid bla kontakter med olika samhällsorgan.

I förvaltningslagen stadgas om anlitan av tolk. I § 9 fastslås att

”när myndighet har att göra med någon som ej behärskar svenska språket eller är allvarligt hörsel- eller talskadad bör myndigheten vid behov anlita tolk.”

I propositionen uttalade föredragande statsråd bla ”För egen del anser jag att personer som av olika skäl är i behov av tolk vid sina kontakter med myndigheter bör få sådant bistånd i all rimlig utsträckning. Huruvida önskemål om tolk alltid kan

Utan tolk – ingen sjukvård för invandrare

Mer än hälften av all tolkning i landet sker inom sjukvården. Statistik styrker att så är fallet. Det är en förbättring jämfört med läget för 5–10 år sedan.

Ändå är tolkservicen inom vårdsektorn fortfarande bristfällig. Vad beror det på? Flera förklaringar finns:

Dålig kunskap hos personalen om behovet av tolk. Brist på kunniga och lämpliga tolkar. Svårt att få tag på tolkarna när de behövs. Svårt att leva sig in i invandrarernas situation.

Hälsö- och sjukvårdens uppgifter kan utföras endast om kommunikationen mellan vårdgivare och patient fungerar. I all den teknik som sjukvården

.....

Mer än hälften av all tolkning sker inom sjukvården.

.....

Statsmakterna har klart uttalat att tolk bör anlitas vid behov.

tillgodoses i praktiken beror bl a på tillgången på tolkar.”

Statsmakterna har således klart uttalat att vid behov bör tolk anlitas. Även om tex löpande vårdarbete vid sjukhus faller utanför förvaltningslagens bestämmelser, så har bl a invandrarutredningen påtalat att tolkbehov alltid skall uppmärksammas och tillgodoses.

Det helt avgörande i tolkfrågan är naturligtvis att den enskilde invandrarens hälsa inte får äventyras genom utebliven eller inkompetent tolkning. Om invandraren önskar tolk, bör hans begäran tillmötesgås, även om vederbörande förefaller ha hyggliga kunskaper i svenska. Invandraren måste få känna sig trygg i sina kontakter med sjukvården. Tryggheten kan förebygga ohälsa.

Vem är tolk?

Ett idealiskt förhållande vore att sjukvården hade tvåspråkig personal som kunde klara undersökningar, behandling och omvårdnad utan tolk. Det kan på sikt förverkligas inom delar av sjukvården, på några orter och för de största språkgrupperna.

En tolk måste ha tillräckliga språkkunskaper, tolkningsförmåga, allmänna samhällskunskaper och kännedom om det fackområde han tolkar inom för att kunna lösa sin uppgift på ett godtagbart sätt. Tolkens måste också följa normala tolketiska regler. Som tolk kan sjukvården anlita antingen av kommerskollegium godkänd tolk eller (om godkänd tolk ej är tillgänglig) annan tolk som anvisas av invandrarbyrå.

Ibland utföres ”tolkning” av personer, vars kunighet och lämplighet som tolk inte är känd. Det förekommer fortfarande att barn eller andra närstående anlitas som tolkar – tyvärr ofta i sjukvår-

Barn, anhöriga och bekanta skall inte utnyttjas som tolkar.

den. Det är olämpligt ur många synpunkter. Ingen-dera av parterna vet om de vågar lita på tolken. Denne kan vara jävig. Tolkens förmåga att överföra information kan vara dålig, med risk för livsfarliga missförstånd som följd. Tystnadsplikten kanske inte iaktas.

Inom sjukvården förekommer att man låter tvåspråkiga medarbetare, som är anställda för andra arbetsuppgifter, rycka in som tolkar. Detta är också olämpligt. Det skapar jävs- och sekretessproblem och säkerställer inte heller en kompetent tolkning.

Vad gör tolken?

Tolkarna utvecklas att bli en alltmer professionell yrkeskår. Många har genomgått omfattande utbildning. Ca 400 tolkar har godkänts av kommerskollegium, som sedan ett år också kan ge särskild kompetens som sjukvårdstolk.

Tolkens uppgift är att förmedla innehållet i ett samtal som förs på två olika språk. Det är ett svårt och krävande arbete, inte minst att översätta medicinska termer och fackord.

Tolken skall vara neutral och opartisk under tolkningen. De parter som utnyttjar en tolk måste kunna lita på att tolken inte gynnar eller missgynnar någon av dem.

Tolken får inte låta egna åsikter eller värderingar framskynta. Tolkens får inte heller antyda misstro mot vad som sägs. Tolkningen bör ske i jagform.

Tolkuppdraget får inte kombineras med andra arbetsuppgifter åt någondera parten i samband med tolksituationen.

Allt som sägs skall tolkas. Tolkningen skall vara så exakt som möjligt med återgivande av språkliga nyanser och termer. Vittnesedens passus om att ”intet förtiga, tillägga eller förändra” sammanfattar på ett utmärkt sätt principerna för tolkningen.

Tolkar har tystnadsplikt. Denna är fastställd i en särskild lag om tystnadsplikt för tolkar (SFS 1975:689). Tystnadsplikten gäller även gentemot uppdragsgivare och förmedlingsorgan.

”Godkänd tolk” efter examination vid kommerskollegium.

Stora personalgrupper är okunniga om behovet av tolk och om tolkens uppgifter.

Tolken i sjukvården

Sjukvården är ett komplext system. Diagnos och behandling kan omfatta en rad olika moment och insatser. Den icke svensktalande invandraren, som ofta kommer från länder med helt annan sjukvård har svårt att uppfatta vad som händer med honom eller henne. Det krävs tolk för att överbrygga språkklyftan/kulturbarriären.

Tolken behövs i de flesta undersöknings- och behandlingsituationer. Också vid röntgen- och laboratorieundersökningar krävs tolk för att information skall fungera. Den personal som lärt sig arbeta genom tolk, ser tolken som ett hjälpmedel som måste finnas för att den skall kunna sköta sitt arbete. Men fortfarande är stora personalgrupper okunniga om behovet av tolk och tolkens uppgifter.

Inte minst gäller det när en invandrare blir inlagd på sjukhus. Vid undersökningen har kanske tolk använts på ett fullständigt korrekt sätt. Men sedan invandraren fått en egen säng, anses tydligen tolkbehovet minska.

Ett exempel: en äldre invandrarkvinna intogs på sjukhus. Hon saknade nära släktingar och vänner som kunde besöka henne. Hennes sjukdom var svår att diagnosticera. Hon blev inlagd och under cirka en vecka undersökt på flera olika sätt. Någon tolkhjälp utnyttjades inte. Kvinnan avled. Tänk att få leva sina sista dagar utan någon kontakt med omvärlden och skickas till undersökningar hit och dit, utan att förstå vad som sker. Att tvingas avsluta livet i fullständig isolering, mörker och tystnad.

Redan vid invandrans första kontakt med sjukvården bör tolkbehovet prövas. Då kan farliga missförstånd undvikas och arbetet väsentligt underlättas.

Tolkning inom psykvård, gynekologi och obstetrik

Inom vissa specialiteter måste tolkning förberedas särskilt noggrant. Det kan bl.a. gälla psykvård, kvinnosjukdomar och förlossningsvård.

Psykvård, innehållande terapeutiska samtal, är nästan omöjligt att bedriva genom tolk. Nyanserna i språket går lätt förlorade, den känslomässiga kontakten går knappast att etablera och den i och för sig svåra terapeutiska metoden går inte att utveckla. Samtalsbehandling bör helst ske direkt på ett språk som är gemensamt för patient och terapeut.

Däremot kan tolk användas vid undersökningen som syftar till att komma fram till diagnos och lämplig behandling. Helt avgörande är då att tolken har båda parter förtroende.

Invandrarkvinnor har ofta inte den svenska kvinnans syn på sin kropp. Därför bör regelmässigt kvinnlig tolk och personal användas vid undersökning och behandling. Tolken bör ha god kännedom om familjesyn och kulturtradition som den aktuella invandrarkvinnan representerar. Tolken och personalen måste fungera med stor respekt för invandrarkvinnans integritet och bör därför ges möjlighet att få förbereda sig inför tolkningen t.ex. genom att få träffa kvinnan i förväg.

Också den personal, som deltar i undersökningen, måste besitta elementära kunskaper om invandrargruppens kulturbakgrund. Personalen bör träffa tolken i förväg och gå igenom olika moment, som ingår i undersökningen.

Tolkrutiner vid sjukhus

De flesta sjukhus utnyttjar den lokala tolkförmedlingen. Några sjukhus har fast anställda tolkar. Huddinge sjukhus har en hög andel invandrare som patienter. I samarbete mellan sjukhuset och invandrarbyrån har rutiner för tolkarbetet utvecklats.

Från början hade avdelningarna beställt sina tolkar direkt från invandrarbyrån, som rutinmässigt sände en tolk för ett uppdrag. Sedan det uppstått svårigheter att tillgodose tolkbehovet på finska och turkiska språken, beslöts att införa ett system med fasta tolktider. Huddinge sjukhus har en bokningscentral som sköter alla tidsbeställningar. Avdel-

Vissa invandrarkvinnor behöver kvinnlig tolk och personal.

Fasta tolktider på sjukhus minskade kostnaderna.

ningarna beställer nu tolk genom bokningscentralen samtidigt som man ger tid för undersökning/behandling. Genom detta system har spiltider och kostnader minskat, samtidigt som tolkarna fått en mer stabil månadsinkomst. I mars 1979 fanns fasta tolktider för sex olika språkgrupper.

Både invandrarbyrån och sjukhuset var från början överens om att anpassa rutinerna efter gjorda erfarenheter. Ett problem uppstod tidigt. Hur skulle man i en akut situation få tag i tolken, sedan denna fått sitt schema och försvunnit ut på de olika avdelningarna? Den frågan löstes genom att tolkarna, som annan personal, försågs med personsökare.

En fördel med systemet anses vara att samma tolk återkommer. Tolkerna får stora kunskaper om hur sjukhuset fungerar och i sjukvårdstolkning, vilket innebär högre kvalitet. Systemet har även inneburit lägre kostnader och mindre administration.

Huddingemodellen kan inte utan vidare introduceras på andra sjukhus. Tolkrutiner måste alltid anpassas till andra rutiner. Det viktiga är att tolkförmedlingen och sjukhuset gemensamt utvecklar en rutin, som gör kunniga och lämpliga tolkar lätt tillgängliga för sjukvården.

Tolkförmedling

I de flesta invandratäta kommuner finns en invandrarbyrå. Dess uppgift är bl.a. att förmedla tolkar till olika samhällsorgan. Strävan är att samordna all tolkförmedling till invandrarbyrån, för att utnyttja tillgängliga tolkar så effektivt som möjligt och samtidigt ge en kvalitetsgaranti på tolkarbetet.

Till invandrarbyråns uppgifter hör att rekrytera tolkar och delta i utbildningsplanering för tolkar. I första hand rekryteras av kommerskollegium god-

kända tolkar. Men tillgången på tolkar motsvarar inte efterfrågan. Invandrarbyråerna anlitar därför tolkar, som man själv testat och som i praktiskt arbete visat sig dugliga. En enkät gjord 1979 visade att många av dess tolkar är beredda att genomgå utbildning och därefter kommerskollegiums prov.

Tolkförmedlingen svarar för förmedlingsarbetet. I detta ingår att på beställning tillse att tolk på visst språk finns tillgänglig på rätt plats vid rätt tidpunkt. Det är ett svårt arbete, eftersom många myndigheter och institutioner har samma mottagningstider, ofta koncentrerade till förmiddagarna. Sjukvården kan underlätta förmedlingsarbetet genom att ge tider för invandrapatienter under hela dagen.

Invandrarbyrån är alltid beredd att diskutera förändringar i tolkrutinerna, så att tolkarna kan utnyttjas effektivt, utan att servicen till tolkavväntarna försämras.

Hur kan tolkarbetet förbättras?

Fortfarande är tolkservicen under utbyggnad. Diskussioner måste föras om hur tolkarbetet kan förbättras. Utvecklingen inom sjukvården kan positivt påverkas efter tre huvudlinjer:

- att regelmässigt notera tolkbehov och tillse att kunniga och lämpliga tolkar används
- att tillse att tolkrutinerna fungerar smidigt, så att alla tolkbehov tillgodoses genom ett effektivt utnyttjande av tillgängliga tolkar
- att all personal blir medveten om varför tolk bör användas och om tolkens uppgift och arbetssätt

En god tolkservice är att förverkliga svensk invandrarpolitik.

REFERENSER

Samhällets tolkservice (1980). Statens invandrarverk, Norrköping.