



Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Helse- og omsorgsdepartementet
Postboks 8011 Dep.
0030 OSLO
postmottak@hod.dep.no

DERES REF
14/4274

VÅR REF
14-02987-5 BRY

DATO
2.12.2014

Høringssvar om Akuttutvalgets delrapport

Vi viser til Helse- og omsorgsdepartementets brev av 04.11.2014 om høring av Akuttutvalget delrapport. Rapporten omhandler de akuttmedisinske tjenestene utenfor sykehus som har som oppgave å ivareta befolkningens behov for hjelp ved akutt sykdom og skade. De akuttmedisinske tjenestene omfatter AMK-sentralene, ambulansetjenesten og legevaktordningen, og både kommune og helseforetak har ansvar for kvaliteten på disse tjenestene.

Likeverdige og trygge offentlige tjenester er avhengig av god og effektiv kommunikasjon med brukere. Akuttutvalgets delrapport peker på at utviklingen med økt innvandring de siste årene tilsier økt behov for både språk- og kulturkompetanse.

Arbeidsinnvandrere som ikke er folkeregistrert bosatt i en norsk kommune, har ikke rett på fastlege. IMDi vurderer at denne gruppen bør ivaretas primært ved å forenkle tilgangen til å få fastlege. Dette vil kunne avlaste legevakten. IMDi er videre av den oppfatning at informasjon om fastlegeordningen ikke er godt nok kjent blant innvandrere. Det er også vanskelig for de som ikke har norsk personnummer å få fastlege, og de vil naturlig nok oppsøke legevakt i det øyeblikket de blir syke eller trenger sykemelding.

I tillegg vil IMDi gjerne påpeke viktigheten av at skriftlig informasjon er tilgjengelig på flere språk til pasienter og pårørende som ikke kan norsk. Innvandrere generelt må sikres bedre tilgang til informasjon om hvordan det norske helsevesenet er organisert.

Postadresse:
Postboks 8059
Dep
0031 Oslo

Besøksadresse:
Tollbugata 20

Internett:
www.imdi.no

E-post:
post@imdi.no

Sentralbord:
24 16 88 00

Telefaks:
24 16 88 01

Org.nr:
987 879 696

Bankkonto:
7694.05.12693

Ifølge «NOU 2014:8 - Tolking i offentlig sektor» har AMK-sentralene og ambulansetjenesten de siste årene vært opptatt av å rekruttere ansatte med flerkulturell og flerspråklig kompetanse¹. Opplæring i bruk av tolk og annen relevant kultursensitiv opplæring må være en obligatorisk del av opplæringen til alt helsepersonell.

Det er viktig å etablere gode rutiner for behandling av henvendelser hvor tjenestemottaker og/eller tjenesteyteren ikke har et felles språk. Som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor, jobber IMDi for å øke bevisstheten rundt bruk av tolk i Norge. Bruk av kvalifisert tolk vil i mange situasjoner være et nødvendig tiltak for å kunne gi likeverdige tjenester til alle brukere der det oppstår språkbarriere. Pasientrettighetsloven § 3-5 peker på at informasjonen skal være tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og språkbakgrunn.

En kartlegging av tolkebruk i kommunehelsetjenesten som Helsedirektoratet gjennomførte i 2013² viste at 70 prosent av kommunene er usikre på om rutiner for bruk av tolk er etablert når det gjelder medisinsk nødmeldetjeneste og deldøgns medisinsk akuttberedskap.³

NOU 2014:8 belyser de negative følgene av språkbarrierer mellom nødmeldingsoperatører og innringere med begrensede norskkunnskaper. Blant annet pekes det på at AMK-sentralene opplever mindre effektiv kommunikasjon, noe som kan skape usikkerhet og feilbehandling, og at det sendes ambulanse fordi AMK på grunn av språkproblemer, er usikker på situasjonen. På dette grunnlag kan man argumentere for at bruk av tolk ikke bare er nødvendig for å yte likeverdige offentlige tjenester og for å ivareta rettsikkerhet for brukere, men også i visse tilfeller kan bidra til å redusere unødvendige kostnader.

For å øke kvaliteten på kommunikasjonen mellom AMK-sentraler og innringere, vil vi vise til anbefalinger og god praksis i enkelte deler av akuttmedisinske tjenester:

- Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) har utviklet en modulbasert

¹ NOU 2014:8 – Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd, s 165.

² <http://helsedirektoratet.no/publikasjoner/kartlegging-av-tolkebruk-i-kommunehelsetjenesten/Sider/default.aspx>

³ NOU 2014:8 – Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd, s 54.

opplæringsplan som inneholder konkrete råd for god kommunikasjon med alle innringere, også de med annen språklig bakgrunn.⁴

- Nasjonal kompetanseenhet for minoritetshelse (NAKMI) har skrevet en rapport med anbefalinger til AMK-operatører og ledere om god kommunikasjon med minoritetsspråklige. (<http://www.nakmi.no/Images/assets/amk%20rapport%20norsk%20firdig%20ny%20trykk%202014.pdf>).
- Ifølge KoKom er det flere AMK-sentraler som utarbeider lister over hvilke nasjonaliteter som bor i de ulike asylmottakene.⁵
- Ifølge KoKom har AMK-Telemark og Vestfold gode erfaringer med private tolkeformidlere som leverer tolketjenester med kort responstid.⁶

Kartlegging av brukergrupper med begrensede norskkunnskaper, og et system for bestilling av tolketjenester, samt opplæring i kommunikasjon og bruk av tolk, er viktige elementer i enhver plan for å gi gode og trygge tjenester til en mangfoldig befolkning.

For akuttmedisinske tjenester er det ekstra viktig å planlegge for mulige språkbarrierer, og Helsedepartementet skriver i sin nasjonale strategi om innvandrerhelse for perioden frem til 2017 at: "Helsepersonell på alle nivåer skal tilrettelegge for god kommunikasjon med pasienter med ulik språklig bakgrunn. Dette forutsetter blant annet å ha oversikt over tolkebehov og benytte kvalifiserte tolker".

Med hilsen
for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Ragnhild Nissen-Lie
assisterende strategidirektør

Bjørn Rygh
seniorrådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og trenger ikke underskrift.

Kopi:
Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

⁴ Helse- og omsorgsdepartementet (2013): Likeverdige helse og omsorgstjenester- god helse for alle. Nasjonal strategi om innvandreres helse 2013-2017, s 32.

⁵ NOU 2014:8 – Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd, s 165.

⁶ NOU 2014:8 – Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd, s 165