

Høringssvar: Forslag til lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)

Tolkesentralen ved Oslo Universitetssykehus (OUS) støtter behovet for en lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk. Tolkesentralen sitt høringssvar er todelt. Den første delen er generelle kommentarer til lovforslaget. Andre del er svar på spørsmål fra departementet. Tolkesentralen velger å besvare spørsmål som først og fremst er relevante for Tolkesentralen og som vi har forutsetninger å besvare.

1. Generelle kommentarer:

Tolkesentralen ved OUS mener at Høringsnotatet er et veldig grundig og gjennomtenkt arbeid. Vi mener at dette er en viktig lov som vil bidra til både mer tydelige retningslinjer og ansvar for bruk av tolk i offentlige sektorer, noe som i Helsesektoren har stor betydning for pasientsikkerhet, et likeverdig behandlingstilbud, og for profesjonaliseringen av tolkeyrket.

Særlig fokuset på tolkenes faglig forsvarlig standard og presiseringer som gjelder kravene til tolkenes kvalitet, anser for å være av stor betydning i offentlig sektor.

Vi støtter også departementets forslag om at forbudet mot bruk av barn som tolk bør inngå i tolkeloven.

- **Plikt å bruke tolk**

Vi mener at forslaget er veldig tydelig når det gjelder ansvar og plikt til å bruke tolk. Basert på vår erfaring er vi enige i at det kan være en krevende oppgave å vurdere norskferdigheter og avgjøre når det er nødvendig å bruke tolk. Som det presiseres i høringsnotatet, må det ofte tas hensyn til situasjonens alvorlighetsgrad, vanskelig terminologi mm. Dette opplever vi også som veldig krevende vurderinger når det gjelder avgjørelser om bruk av tolk i Spesialisthelsetjenesten.

Dep. foreslo at «det er opptil det offentlige organet å vurdere om det kan kommuniseres forsvarlig i det konkrete tilfellet». Vi mener det er hensiktsmessig å tilføye at denne vurderingen må tas i samråd med tolkebrukeren. Når tolkebrukeren selv mener at det er nødvendig å bruke tolk i en spesiell situasjon, burde det offentlige organet ta hensyn til dette.

- **Krav om kvalifisert tolk**

Vi er veldig positive til at det skal stilles krav om bruk av kvalifisert tolker dvs. tolker med dokumenterte kvalifikasjoner. Vi er også enige i kvalifikasjonskravet bør være knyttet til vilkårene for å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister. Tolkesentralen bruker i dag NTR i ansettelsesprosessen av sine tolker og vi er veldig positive til videreutvikling av NRT.

Når det gjelder adgang til å fravike kravet om kvalifisert tolk er vi enige i at dette må vurderes i nød- eller krisesituasjoner. Vi foreslår å tilføye, at offentlige organer skal bestille kvalifisert tolk så fort som

mulig, eventuelt i etterkant av en nød- eller krisesituasjon slik at tolkebrukeren får nødvendig informasjon og oppdatering om situasjonen, på et senere tidspunkt.

- **Fjerntolking**

Tolkesentralen er positiv til at det rettes fokus mot personvern under fjerntolking. Vi har god erfaring med interne rutiner for bruk av telefon/skjermtolk. Vi har egne tolkestudio i våre lokaler (lydisolert) noe som bidrar til økt personvern. Vi støtter fremtidig forskrift om fjerntolking.

Når det gjelder organisering av skjermtolking i offentlig sektor, må det tas hensyn til hver enkelt virksomhet sine behov, og det burde gjøres sektorvis vurdering om hvilke typer oppdrag som egner seg til fjerntolking. Disse vurderinger burde også inneholde hensyn til mulighet for å fremskaffe tilfredsstillende teknisk utstyr, økonomiske vurderinger, samt planlegging og utnyttelse av tolkens kapasitet. Ikke minst er det viktig med opplæring og veiledning av offentlige ansatte i bruk av fjerntolk.

- **Retningslinjer for bestilling og bruk av tolketjenester**

Vi er enige i at det enkelte organ burde ha egne retningslinjer for å konkretisere plikten til å bruke kvalifisert tolk samt ha gode interne rutiner for opplæring av ansatte i å kommunisere via tolk.

Vi mener at når det gjelder en eventuell differensiering av krav til tolkens kvalifikasjoner ut fra på type tolkeoppdrag, så burde hovedregelen være at høyst kvalifiserte tolker (dvs. tolker i høyeste kategorier i tolkeregister) skal alltid prioriteres.

- **Krav til tolken:**

Vi er positive til fokuset på tolkefaglig kompetanse, og vi er enige med Dep i at tilstrekkelig tolkefaglig kompetanse er et av de sentrale kravene innenfor god tolkeskikk. Tolken skal være sikker på å ha nødvendig kompetanse til å utføre oppdraget.

Vi mener at det burde være presisert at tolken har også eget ansvar for å vedlikeholde sin kompetanse og samarbeide med tolkeformidlere om forberedelser til oppdraget. Tolken må holde seg kontinuerlig oppdatert og følge med på endringer i bruk av terminologi i ulike sektorer, og ikke minst holde vedlike den kompetansen tolken har tilegnet seg via tolkeutdanningen.

- **Nasjonalt tolkeregister**

Tolkesentralen er meget positiv til videreutvikling og forbedring av Nasjonalt tolkeregister og vi bruker det i dag i stor grad i vår ansettelsesarbeid. Vi ønsker på sikt at alle tolker som jobber hos oss skal være oppført i NTR. Vi kommer til å velge konsekvent å inngå avtale utelukkende med tolker som er oppført i NTR for å ha til enhver tid oppdatert informasjon om tolkens kvalifikasjoner/tilgjengelighet.

- **Varsling og reaksjoner overfor tolker**

Vi er enige i at det burde etableres en formell mulighet om varsling av mangelfull utførelse av tolkeoppdrag. Samtidig burde det være kanskje tydeligere definert hvilke typer varsler som skal vurderes av IMDI og hvilke som skal løses på lavere nivå hos hver enkelt virksomhet.

Tolkesentralen har per i dag gode interne rutine for oppfølging av avvik under oppdraget. Det er sjelden vi opplever behovet for å klage videre til IMDI.

Vi er positive til at IMDI kan både gi advarsler og utestenge tolker fra NTR i en begrenset periode.

- **Gebyr**

Tolkesentralen er av den oppfatning at det vil være lite hensiktsmessig å kreve et gebyr for manglende oppmøte i Spesialisthelsetjenesten da det i praksis være umulig å overprøve om tolkebrukeren skjønnte at tolken er bestilt. All skriftlig kommunikasjon fra helsesektoren i dag (som innkallingsbrev til time eller operasjon) foregår utelukkende på norsk. Tolkebrukere vet som oftest ikke om tolken er bestilt da det ikke fremkommer fra sykehusets brev. Selv om gebyret foreslås som kan-regel, vil det være praktisk vanskelig å følge opp og det kan skape unødvendige forskjeller i praksiser på ulike avdelinger i samme sykehus.

Vi er derfor av den oppfatning at denne paragrafen skal fjernes.

2. Svar på spørsmål til høringsinstansene

1. [Bør unntaket fra kravet om å bruke kvalifisert tolk konkretiseres ytterligere? Se punkt 5.2.2.2.](#)

Vi er enige i at det å fravike fra kravet burde praktiseres strengt. Erfaringsmessig vet vi at en god organisering av tolketjeneste og langsiktig planlegging av tolkebruk kan være med på å bidra at man sikrer seg tilgang til kvalifisert tolk, også i akutte situasjoner, noe som i helsesektoren oppstår relativt ofte.

Som nevnt ovenfor er vi enige i at kravet kan fravikes i nød- eller krisesituasjoner. Hva som er nød eller krisesituasjon vil alltid være situasjonsbetinget og det er noe som er vanskelig å konkretisere.

Vi foreslår å tilføye, at offentlige organer skal bestille kvalifisert tolk så fort som mulig, eventuelt i etterkant av en nød- eller krisesituasjon slik at tolkebrukeren får nødvendig informasjon og oppdatering om situasjonen i på et senere tidspunkt.

Det er også viktig å spesifisere at hvis man ikke har brukt tolk av ulike årsaker, (utenom nødsituasjon) og det visert seg at kommunikasjon er vanskelig, eller at tolkebrukeren ytrer ønsker om å gjennomføre samtale via tolk, så må det være mulighet å bestille tolk enten på kort varsel eller utsette samtalen til man får en kvalifisert tolk.

2. Hvordan kan skjermtolking i offentlig sektor organiseres? Se punkt 5.3.3.

Under organisering av skjermtolking i offentlige sektor, må det tas hensyn til hver enkelt virksomhets behov og det burde gjøres egen vurdering om hvilke typer oppdrag som egner seg til fjerntolking. Disse vurderinger burde også inneholde hensyn til mulighet å fremskaffe tilfredsstillende teknisk utstyr, økonomiske vurderinger samt planlegging og utnyttelse av tolkens kapasitet. Ikke minst er det viktig med opplæring og veiledning av offentlige tjenestemenn i bruk av fjerntolk.

3. Hvordan kan IMDi bruke sin rolle som fagmyndighet til hjelp for de ulike sektortilsynsmyndighetene? Se punkt 7.2.3.

IMDi som fagmulighet kan først og fremst bidra med informasjon, råd og veiledning til ulike sektorer om viktigheten av bruk av tolk. IMDi kan ha det overordnede ansvar for oppdatering av tolkefaglig informasjon på sin hjemmeside slik at oppdatert og nyttig informasjon (retningslinjer, kunnskapsinformasjon mm.), til enhver tid er tilgjengelig for alle sektorer.

IMDi kan også komme med innspill hvordan Tolkeloven skal implementeres og hvordan eventuelle rutiner skal endres slik at tolkebruk i hver sektor skal skjer iht. til den nye tolkeloven.

IMDi kan også komme med tydelige retningslinjer for hvordan eventuelle varsler mot tolker skal utformes og gi tydelige retningslinjer for saksgang i varslingsprosessen.

I tillegg til faglig bidrag til sektormyndigheter, hadde det vært fint om IMDi kunne komme med informasjon om klage tilgang/varsler fra private tolkebrukere (f. eks. pasienter). Per i dag er det praktisk en umulighet for en pasient å klage på manglende bruk av tolk eller dårlig tolk. Tydeligere retningslinjer som kan gjøres kjent i relevante brukergrupper kunne bidra til bedre vurderinger for bestilling og bruk av tolk.

4. Bør det etableres et partssammensatt utvalg for å vurdere varsler mot tolker og gi advarsler? Se punkt 9.2.2.

Det kan absolutt være en fordel å etablere et partssammensatt utvalg/råd for å vurdere varsler mot tolker. Det må allikevel spesifiseres mer konkret hvilke saker det skal varsles om og hvordan et slikt utvalg skal gå frem for å vurdere hver enkel sak. Ikke minst hvordan en klager skal gå frem når det blir behov å sende en sak/varsel til vurdering, Hensynet til personvern bør veie tungt.

5. Bør det innføres en mulighet til å kreve inn en egenandel fra brukere av tolketjenester? Se punkt 9.5 og 10.3.7.

Vi mener at det ikke skal innføres egenandel fra brukere. Egenandel vil kunne føre til at færre brukere får tilbud om tolk i situasjoner som er viktige for eksempel innen forebyggende tjenester og rehabiliteringstjenester.