

Topp 5 for et godt behandlingsforløp

1. Gode rutiner for bestilling av tolk er. Det er behov og ikke økonomi som skal avgjøre om det bestilles tolk
2. Godt samarbeid mellom helsepersonell, pasient, pårørende og tolk
3. I samarbeid med NAV kan det etableres et fast tolketeam for en døv pasient. Bruk av 3-4 faste tolker gjennom et behandlingsforløp skaper forutsigbarhet, trygghet og bedre kvalitet på tolkingen
4. Avklar med pasienten hvilke situasjoner vedkommende ønsker å ha tolk tilstede. Tenk også gjennom situasjoner du ønsker å bruke tolk.
5. Legg til rette for at pasienten føler seg trygg på å:
 - spørre dersom vedkommende ikke forstår hva som blir sagt
 - si i fra hvis vedkommende ikke er fornøyd med tolken

Hvis du er i kontakt med døve pasienter og er interessert i å lære deg litt tegnspråk kan Tegnstart være en fin ressurs. Dette er et opplæringsprogram for tegnspråk og brukes på datamaskin. Tegnstart finner du på statped.no/nettbutikk

På tegnordbok.no finner du ca 7000 tegn fra norsk tegnspråk vist som video. Bruk stikkordregisteret eller velg tema, som for eksempel "helse".

Referanser

Helsedirektoratet, 2011: *Veileder om kommunikasjon via tolk for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene*

Marita Løkken, 2014: *Døve og sterkt tunghørte pasienter i somatiske sykehus. Likeverdige offentlige helsetjenester? NTNU, Masteroppgave i funksjonshemming og samfunn*

Marita Løkken og Torill Ringsø, 2013: *Døv pasient, hva nå? Kreftsykepleie 1 - 2013, s.35-41*



DØVE PASIENTER



Mange ser på døve som funksjonshemmede. Døve selv definerer seg som en språklig og kulturell minoritet, har de tilgang på informasjon og kommunikasjon er de ikke funksjonshemmet. I talespråklige miljø kan de kommunisere via tegnspråktolk eller skrift. Men bruk av tolk er ofte nødvendig for at du skal oppfylle din plikt til å gi pasienten informasjon om helsetilstand og sykdomsbilde, samt god behandling og omsorg.

Når du ikke hører går du glipp av mye informasjon fra omgivelsene

Pasienter på sykehus kan lære mye av å høre andre snakke sammen. Det er mye tilfeldig læring i det andre snakker om i gangen, ved måltider, hos pasienten i sengen ved siden av osv. Andres snakk kan åpne for samtale med mennesker i samme situasjon. Døve pasienter går glipp av denne muligheten, mange forteller at de føler seg isolert når de er innlagt på sykehus. Det finnes dessverre mange historier om døve som ikke har fått god nok informasjon om sin helsetilstand eller ikke har visst hva slags behandling de går gjennom.

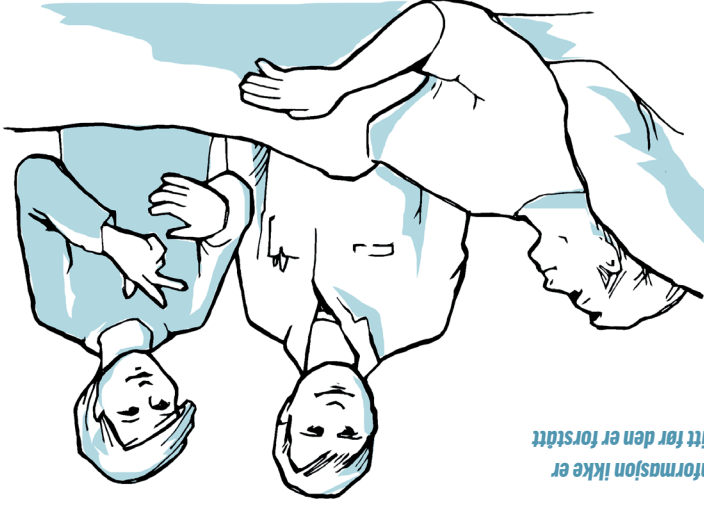


Tolk

Tegnspråktolk bestilles hos NAV Hjelpemiddelsentral i ditt fylke. Mange legekontor, helsestasjoner og poliklinikker har gode rutiner på å bestille tolk når pasienten yrter behov for det. Ved polikliniske behandling er det folketrygden som dekker utgifter for tolk til døde, hørsehjemmede og døvblinde.

Ved sykehusinnleggelse er det helseforretakene som er ansvarlig for å bestille og betale for tolketjeneste. Rettigheten er knyttet til den døde pasienten, men tolken er like viktig for helsepersonell. Begge parter har behov for tolk når de ikke forstår hverandres språk. Pårørendene skal ikke brukes som tolk. De skal først og fremst være støtte for pasienten, men kan også være en ressurs for å legge til rette for god kommunikasjon.

**Informasjon ikke er
gitt før den er forstått**



Det sier seg selv at det er behov for tolk ved legokonsultasjon og ved annen informasjon til en døv pasient. Men ved innleggelse er det mange treffpunkt i løpet av dagen som innebærer kommunikasjon med pasienten. Døve pasienter er like forskjellige som andre pasienter. Noen har behov for mye samtale og vil gjerne snakke med andre på avdelingen. Andre synes det er tilstrekkelig med tolk når det er samtale med lege. Det er viktig å anerkjenne hver enkelt pasient sitt ønske om når det skal benyttes tolk og møtekomme dette i størst mulig grad. Det kan også være at du som helsepersonell ønsker å benytte tolk i flere situasjoner i løpet av dagen.

«Å benytte kvalifisert tolk og å inneha nødvendig kompetanse som tolkebraker er avgjørende for å kunne yte forsvarlige helse- og omsorgstjenester når det er en språkbarriere»
Helsedirektøren, 2011

Hva gjør du når tolken ikke er tilstede?

I korte samtaler, som for eksempel ved mat og stell kan det fungere greit uten tolk. Da er det viktig å ha blikkontakt og snakke med tydelige munnebevegelser, uten å overdriive. Du trenger ikke å snakke høyere enn vanlig og husk at det er mange måter å kommunisere på. I tillegg til å snakke kan du bruke kroppsspråk, mimikk, blyant og papir eller mobiltelefon. Ikke stå foran vinduet i slike situasjoner, da kan ansiktet ditt fort bli mørkt og vanskelig å se. Husk dette ved bruk av munnbind, ta det av om du skal si noe til pasienten. Forsøk å unngå visuell støy bak deg og finn gjerne rolige omgivelser for samtale. For flere tips se www.staped.no/helseegn

Tegnordbok.no kan være et fint supplement i direkte samtale med døve pasienter. Der kan du skrive inn et søkeord og få tegnet som tilsvarer ordet avspilt som video. Denne kan brukes som oppslagsverk hvis dere står fast på et ord. Her kan du også lære deg noen nyttige tegn som for eksempel spise, sove, medisiner etc. Det er ikke sikkert du finner alle ordene du trenger, men på *tegnordbok.no* er det nå ca 7000 tegn fra norsk tegnspråk vist som video. Tegnboka finnes også som app for både iOS og Android.

I noen tilfeller kan skriftlig informasjon være en løsning når tolken ikke er tilstede. Men vær oppmerksom på at skriftlig kommunikasjon er sårbar. Tolk har opplevd at døve pasienter har glemt unna lapper som de ikke helt har forstått og som de ber tolken om å oversette senere. Som helsepersonell kan du sikkert forestille deg at dette kan resultere i alvorlige misforståelser.

Der som du har behov for en lengre samtale med pasienten og tolken ikke kan komme med det samme, er bruk av bilde tolk et alternativ. Bruk av bilde tolk tjenesten bør fungere som et supplement, og kan ikke fullt ut erstatte en tolk som er tilstede.

Mer informasjon om tolk og bilde tolk finner du på *nav.no* – søk etter tolketjeneste.

