

Vestlandsforskning-rapport nr. 8/2017

Utfordringar, barrierar og forbetringar for tolketenester i Sogn og Fjordane

Marit Haugan Hove



Vestlandsforskning rapport

Tittel Utfordringar, barrierer og forbetringar for tolketenester i Sogn og Fjordane	Rapportnummer 8/2017 Dato 01.07.2017 Gradering Open
Prosjekttittel Utfordringar, barrierer og forbetringar for tolketenester i Sogn og Fjordane	Tal sider 19 Prosjektnr 6442
Forskar(ar) Marit Haugan Hove Ivar Petter Grøtte	Prosjektansvarleg Ivar Petter Grøtte
Oppdragsgivar Fylkesmannen i Sogn og Fjordane	Emneord Tolketenester

Samandrag

Denne rapporten oppsummerer resultat frå ei kartlegging av bruk av tolketenester i tre utvalde kommunar i Sogn og Fjordane. Bakgrunnen for arbeidet er lokale og regionale erfaringar samt nasjonale rapportar som viser at tolketenestene er av svært varierende kvalitet. Kartlegginga vart gjennomført etter oppdrag frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.

Resultata frå intervjuar viser at det er stor einigheit om at tolketenestene er svært variable i kvalitet. Nokre tolkar held høg kvalitet og gjer godt arbeid, men alle som har blitt intervjuar i samband med denne kartlegginga fortel om negative opplevingar med tolkar. Dei har opplevd at tolkane ikkje er merksame gjennom samtalen, driv med andre ting samtidig og heller ikkje sit i eigna rom, slik kravet er. Kvalifikasjonane til tolkane er også ukjent for brukarane i dei fleste tilfelle.

Lokal tolkeutdanning blir sett på som eit positivt forslag, og fagspesifikk tolkeopplæring er ønska av fleire. I forhold til bruk av videoteknologi som eit alternativ til telefon er det stor usemje. Nokre er svært positive, medan andre er totalt avvisande til å ta i bruk slik teknologi.

Andre publikasjonar frå prosjektet

ISBN: 978-82-428-0384-9	Pris:
--------------------------------	--------------

Samandrag

Denne rapporten oppsummerer resultat frå ei kartlegging av bruk av tolketenester i tre utvalde kommunar i Sogn og Fjordane. Bakgrunnen for arbeidet er lokale og regionale erfaringar samt nasjonale rapportar som viser at tolketenestene er av svært varierende kvalitet. Kartlegginga vart gjennomført etter oppdrag frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane.

Eit av føremåla med kartlegginga var å vurdere behov og moglegheit for å sette i gang med lokal tolkeutdanning eller -opplæring i Sogn og Fjordane. Eit anna var å vurdere brukarane sitt syn på bruk av videoteknologi eller andre løysingar for å betre opplevinga av tolkesamtalen. Ein antok ved oppstart av prosjektet at tolketenesta var av tilsvarande variabel kvalitet i Sogn og Fjordane som rapportar frå andre landsdelar har vist.

Første datainnsamling viser at det er ein del fellestrekk og nokre tydelege skilnader mellom dei tre utvalde kommunane sin bruk av tolketenester. Felles for alle er dei nesten utelukkande nyttar telefontolking. Videoteknologi er ikkje i bruk, og oppmøtetolk har ikkje vore i bruk i den perioden me har data frå. Nokre skilnader kan forklarast av kjende lokale forhold, andre må tilskrivas naturlege variasjonar i eit lite utval. Vidare vart det gjennomført totalt fem intervju med tilsette i dei tre kommunane. Dei intervju representerte ulike avdelingar og etatar i sine kommunar, og både helse-, oppvekst- og flyktningetenester, samt NAV, har vore involverte.

Resultata frå intervju viser at det er stor einigheit om at tolketenestene er svært variable i kvalitet og at fleire har måtta avslutte tolkesamtalar fordi tolken ikkje har vore god nok. Nokre tolkar held høg kvalitet og gjer godt arbeid, men alle som har blitt intervju fortel om opplevingar med tolkar som gjer andre ting parallelt med tolkesamtalen, køyrer bil eller passsar born, og som ikkje sit i eit privat, lukka lokale slik som kravet er. I dei fleste tilfelle ser det også ut til at kvalifikasjonane til den enkelte tolken er ukjend for brukarane.

Lokal utdanning blir sett på som eit positivt forslag, og fagspesifikk tolkeopplæring er ønska av fleire. I forhold til bruk av videoteknologi som eit alternativ til telefon er det stor usemje. Nokre er svært positive, medan andre er totalt avvisande til å ta i bruk slik teknologi.

Innhald

Samandrag	3
Bakgrunn	5
Tolking i Sogn og Fjordane	5
Oppdraget	5
Tolkeutdanning og kvalifikasjonar	6
Tolking i offentlig sektor – bachelor	6
Tal på tolkeoppdrag i aktuelle kommunar	7
Om talmaterialet	7
Tolkebruk i Flora	7
Tolkebruk i Stryn	8
Tolkebruk i Sogndal	9
Oppsummering av talmateriale	11
Oppdrag - Flora	11
Oppdrag - Stryn	11
Oppdrag - Sogndal	11
Etat/avdeling	11
Flora	11
Stryn	11
Sogndal	11
Totalt	11
Oppsummering av intervju	12
Diskusjon og tilrådingar	17
Lokal tolkeutdanning	17
Videoteknologi i tolketenesta	17
Tilrådingar	18
Referansar	19

Bakgrunn

Basert på kunnskap frå NOU2014:8 og på lokale og regionale erfaringar frå Fylkesmannen, helsesektoren og kommunar i Sogn og Fjordane, på oppstarta prosjekt i regi av Skiwo og Helse Førde, samt rapporten «Ikke lenger "en tjeneste av ukjent kvalitet" - Statusrapport om tolkefeltet i helsevesenet i hovudstadsområdet», er det blitt sett i gang eit arbeid for å kartlegge status rundt tolketenestene i Sogn og Fjordane.

Den første delen av arbeidet har fokus på oppsummering av eksisterande innspel og kunnskap, med hovudfokus på rapporten frå hovudstadsområdet og resultat frå denne. Vidare har det blitt henta inn kvantitative data rundt tolkeoppdrag i større kommunar i fylket, med Flora, Stryn og Sogndal som hovudfokus. Relativt store kommunar er valt for å sikre ei tilstrekkeleg mengde tolkeoppdrag som grunnlag for samanlikning. Det er naturleg å anta at mindre kommunar har færre tolkeoppdrag, sjølv om det vil vera store skilnadar på rutinar rundt tolkebruk i dei ulike kommunane i fylket. Informasjon om tolkeoppdraga er henta ut frå tolketenesta Hero sine databasar og blir spesifisert etter type oppdrag (kategori), språk og i kva forbindelse (for kva etat) oppdraget vart utført.

Rapporten «Ikke lenger en teneste av ukjent kvalitet» som viser status på tolkefeltet i helsevesenet i Oslo-området konkluderer med at eit overveldande fleirtal av tolkeoppdraga som inngår i undersøkinga blir utført av tolkar utan noko eller med svært lite formell utdanning innan tolking. Dette trass i at det ligg i anbodsvilkåra at tolkane som blir formidla frå tolkeformidlingstenester skal oppfylle visse krav til kvalitet og fagleg bakgrunn. Dersom dette også er tilfelle i Sogn og Fjordane, risikerer ein at dette kan gå ut over liv og helse for innbyggjarar i fylket, og ei kartlegging av dagens situasjon er difor viktig.

Basert på kunnskap frå fyrste del av arbeidet vart spørsmål til intervju med kommunane utarbeida, i samarbeid med oppdragsgjevar. Me ønskjer her å samle kvalitative data som seier noko om korleis prosessen rundt tolkebestilling går føre seg, kva bestillarkompetanse kommunane eigentleg sit på og om tilsette i kommunen opplever at tolkar som blir brukt har god nok kompetanse. Dersom nokre etatar i kommunen har eigne prosedyrar for bestilling av tolketenester, vil også dette vera viktig å få fram. Vidare vil det vera ønskeleg å belyse kva dei kommunetilsette som er brukarar av tolketenesta tenkjer om behovet for nye løysingar. Dette kan vera andre teknologiløysingar eller anna type opplæring for tolkane. Spesifikt vil me fokusere på bruk av videoteknologi (skjermtolk) som eit alternativ til telefontolk og moglegheiter for lokal opplæring og utdanning av tolkar i Sogn og Fjordane.

Tolking i Sogn og Fjordane

I november 2015 kunngjorde Sogn og Fjordane fylkeskommune eit oppdrag i DOFFIN, på vegne av ni kommunar i fylket. Målet for utlysinga var å inngå ein rammeavtale på tolketenester til Sogn og Fjordane fylkeskommune og deira samarbeidspartnarar. Dette anbudet vart vunne av Hero Tolk som i dag er ein av dei største leverandørane av tolketenester på marknaden. Hero tilbyr tenester innan oversetting, telefontolk og frammøtetolk og har tolkar i heile landet. Andre leverandørar av tilsvarande tenester finnest også, og fleire kommunar har tidlegare hatt andre faste leverandørar.

Oppdraget

Denne rapporten er utarbeidd av Vestlandsforskning på oppdrag frå Fylkesmannen i Sogn og Fjordane. I utforminga av oppdraget vart det lagt vekt på at oppdragsgjevar ønska ei kartlegging av dagens situasjon, både i samband med kvaliteten på tenesta, men og for å avdekke om nye teknologiløysingar eller auka fokus på lokal utdanning vil kunne betre dagens teneste.

Kommunane me fokuserer på i denne rapporten er valde ut i samarbeid med oppdragsgjevar. Grunna utfordringar med å få kontakt med desse kommunane har oppdraget blitt forseinka. Me har også møtt utfordringar i samband med innhenting av data frå Hero Tolk. Dei har vore veldig hjelpsame med tal på tolkeoppdrag i kommunane, men ønskja ikkje å gi ut informasjon om kvalifikasjonar på tolkane i dei enkelte tolkesamtalane. Dette er truleg interessant informasjon dersom ein set den i samanheng med kommunane sine eigne opplevingar av kvalitet, og for ei meir grundig kartlegging av kvalitet vil dette vera viktige data. Me har, i samråd med oppdragsgjevar, bedt rådmennene i dei tre utvalde kommunane om å innhente slik informasjon frå Hero. Dette har me ikkje fått tak i.

Tolkeutdanning og kvalifikasjonar

Det finnes fem kvalifikasjonskategoriar for tolkar i Nasjonalt tolkeregister. Desse spenner frå dei høgast kvalifiserte (kategori 1) som er statsautoriserte tolkar med tolkeutdanning, til tolkar utan formell kompetanse, men som har bestått eit minstekrav av testar og kurs (kategori 5)¹. Den einaste offentlege forma for godkjenning er statsautorisasjon, som ein kan søke frå Integrerings- og mangfaldsdirektoratet (IMDi) dersom ein har bestått autorisasjonsprøva. Utover at retten til å kalle seg statsautorisert tolk er reservert for dei som har fått bevilling, så er ikkje tolk noko beskytta tittel i Noreg.

Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) tilbyr i dag «Tolking i offentlig sektor» som nettbasert bachelorstudium samt grunnmodulen, med same namn, på 30 studiepoeng. HiOA har også fleire vidareutdanningar innan tolking. For å illustrere kva kompetanse ein kan forvente at ein tolk har, dersom han eller ho har utdanning på dette nivået, viser me nedanfor hovudelementa i innhaldet i HiOA sin bachelorgrad.

Tolking i offentlig sektor – bachelor

Studiet er nett- og samlingsbasert og er fordelt over fire år. Utdanninga er eit samarbeid mellom HiOA og Integrerings- og mangfaldsdirektoratet retta mot å dekke behovet for tolkar i offentlig sektor. Som ved andre høgskulestudium så er generell studiekompetanse i utgangspunktet eit krav for opptak, i tillegg til at ein må bestå ein tospråkleg opptaksprøve. Det er også mogleg å få opptak til studiet utan generell studiekompetanse, dersom ein får godkjent realkompetanse.

Studieoppbygginga for 2018 er presentert i tabellen under. Her ser ein at mykje av utdanninga er oppbygd rundt sjølve tolkesituasjonen, der fleire av emna har fokus på mellom anna yrkesetikk, tolken si rolle og identitet. Vidare er det fleire emne med hovudvekt på teknikk og ulike typar tolking. Eitt emne, *fjerntolking*, handlar spesielt om tolking via telefon og video, og kva problemstillingar, moglegheiter og avgrensingar som ligg i fjerntolking som konsept.

1. semester	2. semester	3. semester	4. semester
Tolking i offentlig sektor	Tolking i offentlig sektor	Tolkens kommunikative kompetanse	Kulturell og individuell variasjon i tolking
	Tolke- og oversetterfagets historie	Tolking fra skrift til tale	
5. semester	6. semester	7. semester	8. semester
Tolking av monologer – hukommelse og notatteknikk	Tolking av monologer – hukommelse og notatteknikk	Fjerntolking	Bacheloroppgave
	Simultantolking	Tolking i komplekse møter	

¹ <https://www.tolkeportalen.no/no/Om-Nasjonalt-tolkeregister/>

Tal på tolkeoppdrag i aktuelle kommunar

Om talmaterialet

Talmaterialet som blir brukt i denne rapporten, er levert av Hero og viser deira oppdrag i tre ulike kommunar i Sogn og Fjordane. Gjennom samtale med kommunane har det blitt klart at bestilling, i nokre kommunar, gjerne blir samordna for fleire etatar og at desse tabellane difor ikkje vil vise eit heilt korrekt tal på oppdrag i kvar enkelt etat. Talmaterialet utgjer grunnlaget for vidare arbeid, og er ikkje noko resultat i seg sjølv. Fordelinga av oppdraga er berre vesentleg for å kunne avdekke kva typar kommunale tenester som er brukar av tolketenester i kommunar i Sogn og Fjordane.

Basert på dette talmaterialet blir det gjort eit val om kva etatar det er viktig å følge opp gjennom vidare intervju.

Hero leverer tenester innan fleire kategoriar. «Grøn tolk» er den som er mest brukt i dei tre kommunane me har henta inn data ifrå. Dette er ordinær tolking over telefon, og blir marknadsført som den mest miljøvenlege tolkeløysinga – derav namnet. Vidare leverer Hero oversettingstenester, som her blir omtala som «skriftlig dokument». Kategorien «frammøte» er tenesta der tolken er fysisk til stades i rommet der samtalen finn stad.

Tolkebruk i Flora

Samla tal på oppdrag i 2016: 2022

2015 av dei 2022 tolkeoppdraga i Flora i 2016 er kategorisert som «Grøn tolk / Telefontolk», dei resterande sju er «Skriftlig dokument». Ingen av oppdraga tilhøyrer kategorien «Frammøte».

Oppdrag fordelt etter etat	Tal på bestillingar
Skule og barnehage	78
Helsestasjon	427
Busetting og integrering + innvandrarsenteret	568
Legevakt	1
NAV	154
SMS-legegruppa	615
Asylmottak	179

Ved å sortere tolkeoppdrag på etat blir det tydeleg at det er helsetenestene som er den største brukaren av tolketenester i Flora kommune. Totalt 1043 av 2022 oppdrag (over 50%) er oppdrag for lege og helsestasjon.

Oppdrag fordelt etter språk	Tal på bestillingar
Albansk	16
Amharisk	2
Arabisk (inkl. «arabisk (Sudan)»)	681
Arameisk	1
Badini	2
Bengali	7
Blin	1
Bosnisk/serbokroatisk	1
Dari	89
Dari (Afghanistan)	59
Farsi	62
Fransk	2
Kurmanji	21
Litauisk	54
Mandarin	1
Oromo	5
Pashto	132
Polsk	36
Portugisisk	10
Rumensk	95
Russisk	42

<i>Somali</i>	304
<i>Sorani</i>	15
<i>Spansk</i>	32
<i>Swahili</i>	49
<i>Tamil</i>	6
<i>Thai</i>	34
<i>Tigre</i>	1
<i>Tigrinja</i>	247
<i>Tsjetsjensk</i>	1
<i>Tysk</i>	7
<i>Uigur</i>	3
<i>Ukrainsk</i>	1
<i>Usbekisk</i>	1
<i>Uspesifisert oppdrag</i>	2

I Flora har ein hatt tolkeoppdrag i 2016 på til saman 35 ulike språk. Det er likevel nokre få som utmerkar seg som mykje brukt. Arabisk, Somali, Tigrinja og Pashto er dei klart største tolkespråka i denne kommunen.

Tolkebruk i Stryn

Samla tal på oppdrag i 2016: 851

Alle tolkeoppdraga i Stryn i 2016 er kategorisert som «Grøn tolk / Telefontolk». Ingen av oppdraga tilhører kategoriane «Skriftlig dokument» eller «Frammøte».

Oppdrag fordelt etter etat	Tal på bestillingar
<i>Barnevernstenesta</i>	59
<i>Flyktingtenesta</i>	16
<i>Skule og barnehage</i>	73
<i>NAV</i>	27
<i>Helse- og sosialkontor</i>	102
<i>Helsesenter</i>	272
<i>Helsestasjon</i>	290
<i>Andre helsetenester</i>	12

Også i Stryn er helsetenestene størst på tolkebruk. Ved å summere tal frå helsesenter, helsestasjon og andre helsetenester hamnar ein på totalt 574 oppdrag (over 67 %) innan helse.

Oppdrag fordelt etter språk	Tal på bestillingar
<i>Amharisk</i>	4
<i>Arabisk (inkl. «arabisk (Sudan)»</i>	279
<i>Badini</i>	15
<i>Dari</i>	58
<i>Dari (Afghanistan)</i>	12
<i>Farsi</i>	61
<i>Kurmanji</i>	62
<i>Litauisk</i>	2
<i>Oromo</i>	50
<i>Pashto</i>	36
<i>Polsk</i>	23
<i>Russisk</i>	4
<i>Slovakisk/tsjekkisk</i>	141
<i>Somali</i>	7
<i>Sorani</i>	18
<i>Spansk</i>	3
<i>Thai</i>	20
<i>Tigrinja</i>	52
<i>Tysk</i>	2
<i>Ukrainsk</i>	2

Som i Flora er arabisk det desidert største tolkespråket i Stryn kommune. I tillegg utmerkar slovakisk/tsjekkisk seg som eit språk med stort tolkebehov. Dette er språk som ikkje ein gong er registrert på listene frå dei andre to kommunane. Dette kjem nok av at Nordfjord Kjøtt, som har tilhald i kommunen, har mange tilsette frå Slovakia. Dette er slik sett eit spesialtilfelle der ein kommune har uvanleg mange tolkeoppdrag på språk som er relativt lite brukt i andre kommunar. Det er også verd å merkje seg at ein på somali ikkje har hatt meir enn sju tolkeoppdrag i heile 2016.

Tolkebruk i Sogndal

Samla tal på oppdrag i 2016: 713

707 av dei 713 tolkeoppdraga i Sogndal i 2016 er kategorisert som «Grøn tolk / Telefontolk», fem tilhører kategorien «Skriftlig dokument» og eitt oppdrag er kategorisert som «Frammøte».

Oppdrag fordelt etter etat	Tal på bestillingar
Jordmortenesta	27
Skule	12
NAV	18
Psykisk helsearbeid	14
Sogn barnevern	66
Flyktingtenesta	192
Fysioterapi	14
Helsestasjon	182
Legesenter	188

Summerer me saman tala frå helsestasjon, legesenter og jordmortenesta ender me opp med at totalt 397 av tolkeoppdraga (55 %) i kommunen skjer i tilknytning til helsesenteret i kommunen. I tillegg kan ein legge inn både kategorien psykisk helse og fysioterapi under same overskrift. Me ser då at nærare 60 % av tolkeoppdraga er helserelaterte.

Oppdrag fordelt etter språk	Tal på bestillingar
Albansk	2
Amharisk	29
Arabisk	213
Blin	10
Bosnisk/serbokroatisk	6
Dari	8
Dari (Afghanistan)	4
Farsi	5
Kurmanji	31
Oromo	9
Pashto	10
Polsk	5
Portugisisk	2
Rumensk	2
Russisk	2
Somali	116
Sorani	7
Spansk	9
Thai	1
Tigre	5
Tigrinja	236
Uspesifisert oppdrag	1

Også i Sogndal er arabisk eit av dei største språka på lista over tolkeoppdrag, men det er tigrinja (eit språk frå Eritrea og Etiopia) som har kravd alle flest oppdrag. I tillegg ser vi at somali også her er eit av dei mest bestilte tolkespråka.

Oppsummering av talmateriale

Tabell 1 - Tolkeoppdrag fordelt etter bestillar i kommunane Flora, Stryn og Sogndal

Oppdrag - Flora		Oppdrag - Stryn		Oppdrag - Sogndal	
Skule og barnehage	78	Barnevernstenesta	59	Jordmortenesta	27
Helsestasjon	427	Flyktningtenesta	16	Skule	12
Busetting og integrering + innvandrarsenteret	568	Skule og barnehage	73	NAV	18
Legevakt	1	NAV	27	Psykisk helsearbeid	14
NAV	154	Helse- og sosialkontor	102	Sogn barnevern	66
SMS-legegruppa	615	Helsesenter	272	Flyktningtenesta	192
Asylmottak	179	Helsestasjon	290	Fysioterapi	14
		Andre helsetenester	12	Helsestasjon	182
				Legesenter	188

Tabell 2 - Tolkeoppdrag fordelt etter hovudeining i kommunane Flora, Stryn og Sogndal

Etat/avdeling	Flora	Stryn	Sogndal	Totalt
Skule og barnehage	78	73	12	163
Helse	1043	676	425	2144
Flyktningtenester	747	16	192	955
NAV	154	27	18	199
Barnevern	-	59	66	125

Utifrå tabell 2 ser me at hovudvekta av tolkeoppdrag i dei tre kommunane er innan helse (inkludert helse- og sosialkontor). Det er også mange oppdrag som går på flyktningetenester, og ein del innan oppvekst. Me går difor vidare med samtalar innan desse tre kommunale einingane, og me prøver i tillegg å få til ein samtale med NAV i minst ein av kommunane.

Oppsummering av intervju

Fem intervju i tre ulike kommunar – Sogndal, Stryn og Flora

Intervju har blitt gjennomført i tre ulike kommunar; Sogndal, Stryn og Flora. Fordelt på dei ulike kommunane har me intervju tilsette i barnehage og på helsestasjon, i innvandr- og flyktingteneste samt NAV. Intervju har hovudsakleg blitt gjennomført som ein-til-ein samtalar. Ved eitt høve vart intervjuet gjort over telefon, og ved eitt høve gjennomført som gruppeintervju.

Spørsmåla i intervjuguiden vart endra noko etter fyrste intervju, då det kom fram tema som ikkje hadde blitt vurdert i førekant av dette intervjuet. Etter dette har spørsmåla vore like. Nokre spørsmål har ikkje blitt stilt direkte, men har blitt svart på gjennom samtalen og som oppfølging til andre spørsmål. Ei oppsummering av svar på dei ulike spørsmåla følger her.

1. Korleis fungerer bestilling av tolkar i dykkar kommune?

- Brukar alle etatar same system for bestilling eller er det ulike løysingar internt i kommunen?
- Kva kompetanse har bestillar i forhold til kvalifikasjonar hjå og erfaring med den enkelte tolk?

Alle har litt ulike løysingar for bestilling. Nokre bestiller sjølve, andre melder inn til administrativt personale som samlar opp og legg inn alle bestillingar samtidig. Bestilling skjer over nett, og opplevst som enkelt og greitt av alle som har blitt intervju. Ingen av dei som har oppgitt at dei bestiller tolkar har spesiell kompetanse i forhold til å kunne vurdere kvalifikasjonar hjå tolkane, dersom dette skulle bli opplyst om. Dei har ikkje kjennskap til kva som er krava for å bli rekna som tolk på nivå fire i forhold til nivå to osv. På helsestasjonen er bestillar nøye med å sei kva type undersøking eller avtale tolken skal bistå i, og ber spesifikt om kvinnelege tolkar til time hjå jordmor.

2. Kva avdelingar har det største behovet for å bruke tolk for å sikre gode tenester?

Flykting- og innvandrartenestene trekk fram helse og politi som tenestene med størst tolkebehov, då desse er mest kritiske for å sikre helse og rettstryggleik. Sjølve har dei størst behov for tolk når nye personar kjem til landet. Dette gjeld spesielt flyktingar som har fått tildelt bustad eller andre som skal ha «oppstartssamtalar» eller liknande. Desse tenestene bruker svært mykje tolk, og skil ikkje nødvendigvis på avdelingar. Alle er tydelege på at dei har fokus på å bruke tolk i alle nødvendige samanhengar, og at dette er viktig for å sikre innbyggjarane gode tenester.

NAV har ulike avdelingar som arbeider med ulike tenester, og nokre har difor vesentleg større tolkebehov enn andre. Dette vil variere noko over tid, men dei som jobbar mest med flyktingar er dei som har hyppigast bruk av tolketenester. På helsestasjonen er det fleire ulike faggrupper som har bruk for tolk. Alle gravide er i kontakt med jordmor og alle born i kontakt med helsesøster, og dette inkluderer sjølvstøtt born og foreldre som treng tolk. Nokre jobbar meir direkte mot innvandrarborn enn andre, har kurs for flyktingar og liknande. Nokre brukar difor meir tolk enn andre.

I barnehagen er tolkebehovet varierende frå år til år, avhengig av talet på born med innvandrarbakgrunn. Behovet for tolk vil også variere med behova til barnet. Dersom eit barn har store utfordringar, vil dette medføre fleire samtalar med foreldra, og vil difor gi eit større tolkebehov enn eit barn som klarar seg godt utan ekstra oppfølging. Det er altså ikkje nokre avdelingar som generelt sett har større tolkebehov enn andre i barnehagen.

3. Opplever de utfordringar i samband med bruk av tolketenester? (I forhold til bestilling, kvalitet og nivå på tolken, tidsbruk etc.)

Systemet rundt telefontolking fungerer godt i samband med bestilling. Det tekniske rundt bruk av telefontolk er også dei fleste godt nøgde med, og bestilling går raskt og effektivt. Dei som bestiller sjølve meiner dette er det enklaste då dei kan styre avtalane sine sjølve og bestille tolk der dei ser det er behov. Likevel er det slik at alle trekk fram den svært varierende kvalitet på tolkane som ei stor utfordring. Grundigare svar på dette er samla under spørsmål nr 6.

Fleire nemner at det er utfordrande og krevjande å gjennomføre tolkesamtalar. Ein må tilpasse språk og talemåte, for å sikre at tolken klarar å få med seg alt som blir sagt. Det kan også vera utfordrande å vera den som styrer samtalen, spesielt dersom tolken har ein tendens til å blande seg inn.

Dei som har mykje erfaring med bruk av tolk synest ikkje samtalan er like krevjande som dei med lite erfaring. Fleire framhevar også kor viktig det er at alle partar er klar over tolken si rolle, og lærer seg korleis ein må prate for å få gjennomført samtalen på ein god måte. Nokre har opplæring på sine tilsette i bruk av tolk, men dei fleste har lært gjennom erfaring.

4. Er det ulike utfordringar i samband med tolking for vaksne eller for born?

Ingen av dei intervjuar hadde personleg erfaring med tolking for born. I barnehagen var dette sjeldan eit problem, og på helsestasjonen var det mødrene som vidareformidla spørsmål osv.

5. Kjenner de utdanningsnivå og sertifisering hjå tolkane de brukar?

Dei kommunetilsette veit svært lite eller ingenting om den enkelte tolk, i forhold til autorisasjon og utdanningsnivå. Fleire forklarar at dei merkar seg namn og telefonnummer til tolkar som dei har vore spesielt nøgde med, slik at dei kan kontakte desse ved seinare høve. Det er mogleg å få noko informasjon om kursnivå på tolken når ein mottek bestillingsbekrefting, men ingen av dei som er intervjuar her har kunnskapar om kva desse kursa eigentleg inneheld. Fleire seier også at «eg har ikkje sett så grundig på den, men det står no litt om noko kurs på bekræftinga me får.»

Ingen av dei intervjuar gir uttrykk for at dei sit på konkrete kunnskapar om utdanningskrava i anbodet som ligg til grunn for avtalen med Hero. Dei har heller ikkje kunnskap om kva opplæring som ligg i dei enkelte kurs og godkjenningar som tolkane kan ha eller kva dei ulike kvalifikasjonskategoriane eigentleg betyr.

6. Opplever de at kvaliteten på tolketenestene er stabil, eller er det store skilnader frå oppdrag til oppdrag?

- Pris? Kven dekker kostnaden? Kan dette ha noko innverknad på bruken av tolk?

Kvaliteten på tenestene er svært variabel. Alle dei som har blitt intervjuar har hatt opplevingar med bakgrunnsstøy og trafikk, eller at tolken gjer andre ting parallelt med tolkesamtalen. Ein av dei intervjuar fortalde at «Det er mykje rart... Eg opplevde ein gong at ein låg i badekaret.» Nokre fortel at dei tidlegare har trudd at tolkane hadde eit kontor, eller i alle fall ein arbeidsstad der dei sit når dei har oppdrag, men det har vist seg at dette ikkje er tilfelle. Nokre trakk fram at det var «lengre mellom dei dårlege» tidlegare, då dei nytta ein anna leverandør.

Norske dialektar blir trekt fram som utfordrande for ein del tolkar. Dei fleste prøver å tilpasse språket slik at dei skal vera enkle å forstå, men det er ikkje alltid godt nok. Fagspråk kan i utgangspunktet også vera problematisk, men fleire spesifiserer kor viktig det er at fagpersonar brukar eit enkelt og lettfatteleg språk – uansett om dei snakkar med nordmenn eller via tolk.

På tilleggsspørsmål om fagspesifikk tolkeutdanning kunne vore nyttig er dei aller fleste positive. Det kunne vore nyttig i visse samanhengar at ein har ein tolk med spesielle kunnskapar om fagterminologi innan helse, juss osv. for å forstå konteksten rundt samtalen. NAV ser spesielt at dette kunne ha vore nyttig for dei. Mange av omgrepa dei brukar omhandlar særnorske tenester og ytingar, og det er ofte vanskeleg å finne gode oversettingar. Det er utfordrande å formidle korleis ein kan søke om bustøtte eller kontantstøtte dersom tolken ikkje forstår kva ordet betyr. Alle har opplevd at ein eller fleire av tolkane må spørje opp att mange gonger om kva som blir sagt, og fleire har måtta avslutte tolkesamtalane fordi tolken ikkje har vore god nok.

Det er altså liten tvil om at kvaliteten er ustabil, og at mange tolkar arbeider under heilt andre forhold enn det som er definert både i konkurransegrunnlaget frå fylkeskommunen og frå leverandøren sjølv.

7. Korleis opplever de at konfidensialitet og personvern blir ivareteke i høve til tolkar som sit i private omgjevnader eller liknande?

Tolkane er flinke til å opplyse om teieplikt, konfidensialitet etc. Dei fleste opplyser grundig om dette ved oppstart av tolkesamtalen, og dersom dei unntaksvis skulle gløyme, det så blir dei minna på dette. Dei fleste opplyser at dei gjerne startar samtalen med å be tolken om å gjera greie for si oppgåve som tolk, og kva rolle dei skal ha i samtalen.

Helsepersonell opplever at ein del av deira pasientar/brukarar finn det ubehageleg å svare på sensitive spørsmål. Dei opplev likevel ikkje at pasienttryggleiken er redusert som følge av variable tolketenester. I tilfelle der konfidensialitet er spesielt viktig (personar på flukt o.l.) så unngår dei bevisst å bruke namnet på pasienten meir enn absolutt nødvendig.

Mangel på private omgjevnadar er absolutt ei utfordring i samband med konfidensialitet i tolketenestene. Dette ser ikkje ut til å ha hatt uheldige konsekvensar, til no, i dei aktuelle kommunane, men bør absolutt vera fokus i vidare arbeid rundt utdanning av tolkar og utvikling av nye tolkeløysingar.

8. Har mangel på tolk eller dårleg kvalitet på tolkinga på noko tidspunkt vore til hinder for å sikre gode, trygge tenester til innbyggjarar i kommunen?

Fleire fortel om tilfelle der dei har måtta avslutte tolkesamtalen grunna dårleg kvalitet på tolken, eller for mykje bakgrunnsstøy. Nokre fortel også at dei ved eitt eller fleire høve ikkje har fått tak i tolken til avtalt tidspunkt, og at dei difor ikkje får gjennomført den planlagde samtalen. Slik sett har tenestetilbodet kunne blitt noko redusert, men ingen av dei som har blitt intervjua trur dette på noko tidspunkt har gått ut over liv og helse. Dei kjenner i alle fall ikkje til dette innan si eining, i sin kommune.

”Av og til er dei til dømes ute og køyrer bil og då skjer det av og til at samtalen bryt. ... ein får jo ikkje gjennomført den planlagde samtalen.”

9. Har de eit system for tilbakemelding i samband med dårlege tolketenester?

I tilfelle der tolken ikkje gjer ein tilfredsstillande jobb så melder dei fleste av dei intervjua dette tilbake til Hero. Nokre svarar på dette spørsmålet med at ein heilt sikkert kunne ha vore flinkare til å gi beskjed når tenesta frå Hero er for dårleg, og at dei ikkje alltid tek seg tid til å melde ifrå. Terskelen for å melde ifrå ser også ut til å variere med mengde av tolkebruk og grad av erfaring. Dei med mykje erfaring har låg terskel for å klage til Hero, og i nokre tilfelle har dei også vore tydelege på at dei ikkje betalar for tenesta dersom det er for dårleg kvalitet.

10. Kva ønskjer de at skulle ha vore annleis i samband med bestilling og bruk av tolk?

Systemet med telefontolk fungerer for dei fleste, om ein ser på den tekniske sida av det. Det som må endrast, er kvaliteten på tenesta som blir levert. Ingen ser noko utfordringar rundt bruk av telefon, anna enn at det er krevjande å halde samtalar via ein telefontolk.

Det må også nemnast at ingen av dei intervju har erfaring med bruk av til dømes videoteknologi som ei alternativ løysing, og slik sett ikkje har grunnlag for å trekke fram dette som eit godt alternativ.

11. Har de noko samordning mellom avdelingane i samband med erfaringar rundt bruk av tolk?

- Gjennomføring av tolkeoppdrag
- Evaluering
- Personvern

Det ser ut til å vera lite samarbeid mellom dei ulike etatane innan kommunen i forhold til utveksling av erfaringar, krav til betre kvalitet osv. Lite blir gjort aktivt for å kontrollere eller kvalitetssikre tenesta. Fleire seier dei skal ta tak i dette etter intervjuet, og at det finnest planar i kommunane.

12. Kva tenkjer de om lokal tolkeopplæring og fysisk oppmøte?

- Kan lokale tolkar by på utfordringar med tanke på små forhold og tette miljø?
- Kan ein bruke «naboen» i ulike typar tolkeoppdrag?

For dei kommunane som har tospråklege tilsette er dette ein stor ressurs, og kan vera veldig viktige. Det blir også lagt vekt på at dette ikkje betyr at personleg oppmøte alltid er den beste tolkeløysinga. I Sogn og Fjordane er miljøa små og dei fleste kjenner kvarandre. Mange av samtalanene som krev tolk har sensitivt innhald som ein ikkje ønskjer at naboar og vener skal vite om. Naboar og vener kan brukast til å omsetje korte beskjedar når det er snakk om enkel, praktisk informasjon eller ein kan bruke oppmøtetolk ved større gruppemøter og kurs. Ein må ha meir avstand til tolken når det kjem til samtalar med sensitivt innhald.

Fleire trekk også fram kor enkelt det er å forholde seg til ein telefontolk. Dei bestiller tidspunkt når det passar for dei sjølve, og får ein tolk som kan det rette språket. Slik sett er systemet godt, og ein treng ikkje å tilpasse seg timeplanen til ein tolk som skal bidra. Dette kan ein sjå føre seg at også vil gjelde for skjermtolk/videotolk.

Nokre meiner likevel at det i visse samanhengar kan vera positivt med noko grad av lokalkunnskap, sjølv om dette ikkje er noko konkret som har blitt sakna i tidlegare tolkesamtalar. Eit viktigare poeng som blir trekt fram av dei som jobbar tett på flykningar er at ved å tilby lokal opplæring og utdanning av tolkar så får ein gjort nytte av flykningar som ein ressurs i samfunnet. Ein får dekkja eit behov for kompetente tolkar, samtidig som ein gir flykningar (og andre innvandrarakar) utdanning og jobb der dei får brukt sin språkkompetanse. Slik sett vil lokal utdanning vera ein vinn-vinn-situasjon.

Lokal utdanning står fram som viktig både i form av å nytte flykningar som ein ressurs i samfunnet, men også i samband med at ein då kan få tak i tolkar med lokalkunnskapar. Vidare vil lokal utdanning bidra til at flykningar kan få arbeid der dei bidreg med kompetanse som samfunnet verkeleg har behov for, og ein kan arbeide med fjermtolking i heile landet frå ein base i Sogn og Fjordane. Slik unngår ein problematikken med at «naboen tolkar» som fleire av dei intervjua er opptekne av.

13. Kva tenkjer de om moglegheit for videotolking som eit alternativ til telefontolk?

- Har de denne typen teknologi, og brukar de dette i andre samanhengar?
- For å ivareta personvernet, vil det vera betre om tolken har ein fast lokalitet i form av eit kontor tilknytt eit sjukehus eller tilsvarande?

Ingen av dei intervjua har konkret erfaring med bruk av videotolk. Dei fleste har berre brukt telefontolk.

Dei som har lite erfaring med telefontolking synest dette er utfordrande, og er positive til videoteknologi. Det blir trekt fram at det er vanskeleg å ha ein tolk som ein ikkje ser, då det er vanskeleg å vite om tolken har forstått det ein prøver å seie. Fleire er også usikre på kva anna som skjer rundt tolken, fordi dei ofte høyrer støy, og stolar ikkje heilt på at tolken faktisk får med seg det som blir sagt. Video ville gjere det vanskelegare å kombinere tolkesamtalen med andre gjeremål, då dette ville blitt veldig synleg.

Fleirtalet av dei som har blitt intervjua, som brukar tolk ofte, er kritiske til at tolken vil bli «ein del av samtalen» og at det blir vanskligare å snakke direkte med pasient eller brukar dersom ein tek i bruk videoløysingar. Dei opplever at det ikkje er telefonteknologien som er problemet med dagens teneste, og trur videoteknologi vil bli meir krevjande. Nokre av dei som er kritiske ser likevel fordelar i samband med at videoløysingar vil «tvinge» tolken til å fokusere mindre på andre ting undervegs i samtalen, men dette blir ikkje sett på som ein fordel som veg opp for ulempene ved denne typen løysing.

Helsepersonell ser det som totalt uaktuelt å ta i bruk video, då mykje av arbeidet deira inkluderer undersøkingar der pasienten må kle av seg. Ein del av pasientane kjem frå kulturar som gjer dette meir utfordrande, og mange har også gjerne hatt negative opplevingar tidlegare. Mange undersøkingar krev at ein må flytte seg rundt i undersøkingssrommet og flytte telefonen med seg. Dette er ei ordning som fungerer godt i dag, men ein er skeptisk til om dette vil fungere like godt med videoteknologi. I tillegg har dei fleire brukarar som ønskjer å leve i skjul, og som truleg aldri ville gått med på bruk av videotolk, av omsyn til eiga tryggleik.

14. Er det noko anna de ønskjer å nemne?

Nokre etatar opplever at brukarane ikkje ønskjer tolk. «Eg kan norsk så godt at me har ikkje behov for det». Andre opplever at det er den kommunetilsette som må seie at «no er du betre i norsk enn tolken, så frå no av klarar me oss utan». Det er store skilnader i korleis ein opplever situasjonen med bruk av tolk, men det er tydeleg at dei som har mest erfaring har meir positive opplevingar.

Dei same problema som har vore nemnt tidlegare kjem opp att på dette spørsmålet. Fleire er tydelege på at noko må gjerast med kvaliteten på tolketenestene, men det er vanskeleg å sei kvar ein bør begynne. Det er likevel einigheit i at det ikkje er løysinga med telefontolk som er problemet, og mange er opptekne av å trekke fram at det finnest mange svært gode tolkar. Problemet ligg i den variable kvaliteten og at ein aldri heilt «veit kva ein får» når ein skal bestille tolk.

Det er også tydeleg at dei fleste ikkje føler at tolketenestene er noko dei kan påverke. Tenesta er slik den er, og kommunane prioriterer ikkje nødvendigvis å finne andre løysingar, sjølv om tenesta ikkje alltid er så bra. Ein av dei intervjua avsluttar med å seie at «det er merkeleg at ein aksepterer å betale så mykje for ei teneste av så variabel kvalitet. Det hadde ein aldri akseptert innan andre kommunale tenester.»

Diskusjon og tilrådingar

Informasjonen som har blitt samla inn i denne intervjurunden gir ikkje tilstrekkeleg datagrunnlag til at me kan trekke generelle konklusjonar. Det er likevel ein tydeleg tendens i tilbakemeldingane, frå fleire ulike kommunar og fleire ulike kommunale einingar. Alle kommunane som har delteke i intervju i denne kartlegginga har same leverandør av tolketenester, og opplevingane deira med denne tenesta er svært like. Om me i tillegg vurderer situasjonen som vart kartlagt i Oslo gjennom rapporten «Ikke lenger ”en tjeneste av ukjent kvalitet”» (Linnestad & Buzungu, 2012) er det naturleg å anta at tendensen frå desse intervjua dessverre er gjeldande for heile Sogn og Fjordane.

Alle som har delteke i denne kartlegginga har vektlagt at det er variasjonen i tolkekvaliteten som er det største problemet. Det er på ingen måte slik at fleirtalet av tolkane ikkje gjer den jobben dei er sett til, men skilnaden på dei gode og dei dårlege opplevingane er svært stor. Samtidig er tenesta alt for dårleg, i dei tilfella der ein er misnøgd, og det er for mange av dei dårlege opplevingane rundt bruk av tolk. Dette kan tyde på at ein god del av tolkane som blir formidla ikkje har stor grad av formell utdanning, då denne bygger kunnskap rundt etikk og profesjonalitet som enkelte eksempel viser fråvær av. Vidare er det eit krav i anbodet at tolken, ved telefontolkning skal opphalde seg i eit egna miljø – spesifisert som eit lukka rom utan andre til stades.

Det er tydeleg at tolketenestene i desse kommunane, slik dei fungerer i dag, er av ein svært variabel kvalitet. Utfordringane ser ikkje ut til å ligge i teknologien eller løysingane, men kvaliteten på tolkane og systemet rundt gjennomføring av tolkeoppdrag. Det er difor viktig at ein ved endring av tolketenestene fokuserer på dette før ein eventuelt innfører nye teknologiløysingar.

Lokal tolkeutdanning

Som det vart trekt fram i fleire av intervjua, så er tospråkleg tilsette og lokal språkkompetanse viktige og nyttige ressursar for dei som jobbar tett på personar som ikkje snakkar norsk. Det er likevel slik at mange av samtalanene ein innbyggjar har med helsepersonell, skule/barnehage og NAV omhandlar tema som han eller ho ønskjer å halde for seg sjølv. Mange slike samtalar har sensitiv innhald og innvandarmiljøa i Sogn og Fjordane er små. Dersom dei kommunale tenestene skal bruke lokale tolkar, vil dei ofte kunne oppleve at tolk og brukar/pasient kjenner kvarandre frå før, og at tolken kjem i ein situasjon der han sit på mykje meir kunnskap om naboar og vener enn han skulle ønskje. Det er sjølvstakt ikkje alt du ønskjer at naboen skal vite noko om, og du ønskjer heller ikkje å vite alt som omhandlar naboane og deira born.

Tilbakemeldingane er likevel positive når det kjem til spørsmål om lokal tolkeutdanning og -opplæring. Fleire fokuserer på at mange innvandrarak er ressursar som ikkje blir nytta av samfunnet, men som ønskjer å bidra. Lokale kunnskapar kan i visse samanhengar vera nyttig, og oppmøtetolk kan fungere godt ved gruppesamtalar og kurs. Dersom det i tillegg blir lagt til rette for eit samarbeid med andre utdanningsløp, vil ein også kunne sikre spesifikke fagkunnskapar hjå lokalt utdanna tolkar. Dersom desse leverer tolketenester til heile landet, vil ein unngå problematikken med dei små miljøa her i fylket, og kan slik bygge arbeidsplassar lokalt som har både regional og nasjonal nytteverdi.

Videoteknologi i tolketenesta

Ein veit at mange føler motstand mot, og frykt for, endring og innføring av nye løysingar og det er slik sett ikkje overraskande at det finnest tydeleg motstand mot innføring av videoteknologi i kommunane som har blitt intervjua. Noko overraskande er det likevel at det er så stor skilnad i responsen me har fått gjennom desse intervjua. Nokre er svært positive til slik teknologi, og meiner dei vil ha nytte av ei slik endring i tolketenesta, medan andre er totalt avvisande. Helsepersonell trekk fram personlege spørsmål og fysiske undersøkingar som utfordringar i samband med videotolk. Andre er redd for at tolken skal bli ein samtalepartnar heller enn ein rein tolk, dersom ein skal forholde seg til eit fjes på ein skjerm. Dette tyder på at ein ved testing og utprøving av nye løysingar må gjere grundige kartleggingar av dei ulike brukargruppene og vurdere kva kriterier som må oppfyllest for å tilby ulike tenesteløysingar til dei ulike einingane i kommunen.

Tilrådingar

Det er lite som tilseier at videoteknologi som løysing for fjerntolking skal bidra til ei dårlegare tolketeneste. Tvert om er det sannsynleg at videoteknologi kan bidra til å fjerne mange av dei utfordringane som blir trekt fram av tolkebrukarane i denne undersøkinga. Mange av historiane som har blitt presentert viser til at tolkane ikkje sit åleine og i lukka rom, slik det i utgangspunktet er krav til at dei skal gjennom anbodsgrunnlaget frå Sogn og Fjordane fylkeskommune. Dersom ein tek i bruk video som eit alternativ til telefon vil ein truleg kunne redusere dette problemet. Vidare er det viktig at det faktisk ikkje er den teknologiske løysinga med telefontolk som blir trekt fram som den store utfordringa. Uansett kva type teknologi som blir brukt for å formidle fjerntolking er det viktig å sørge for at tolken sit i skjerma omgjevnader der krava til konfidensialitet blir oppfylte. Dette er noko arbeidsgjevar må sørge for, gjennom til dømes eigne kontorlokale eller gode løysingar for heimekontor. Slike tiltak vil gi tolken betre arbeidsforhold, og brukarane får auka tiltru til tenesta.

Problemet i dag er at sjølve tenesta er for variabel, og at for mange av oppdraga blir øydelagde av dårleg tolkekvalitet. Store teknologisatsingar vil ikkje gjere dette problemet mindre, dersom ein ikkje samtidig held fokus på god utdanning og kvalitet for tolkane som skal nytta teknologien. Det er viktig for dei som brukar tolk å «vite kva dei får» når dei bestiller tolk og difor må ein også sikre at bestillar mottek god informasjon om tolken sine kvalifikasjonar. Slik kan det byggast ei teneste med både stabil kvalitet og meir føreseieleg drift.

Forsøk med videoteknologi i samband med tolketenester i Sogn og Fjordane bør ta omsyn til haldningane i dei ulike brukargruppene. Ein må sikre ein god dialog med dei brukargruppene som er mest kritiske til videoteknologi og gjere vidare utgreiing rundt deira konkrete utfordringar. Dei fyrste forsøka bør starte i samarbeid med tenester som brukar tolk i samband med samtalar, og ikkje i samband med til dømes helseundersøking av born eller gravide.

Flyktningar og innvandrarak som kjem til Sogn og Fjordane bør kan vera ein stor ressurs for fylket. Det finnest mange eksempel på personar med høg utdanning og viktig kompetanse som ikkje får nytta denne på grunn av språkbarrierar. Ved å byggja språkkunnskap og tolkeutdanning vil fleire ha moglegheit til å gå ut i arbeidslivet, samtidig som god tilgang på tolkar kunne bidra til at andre, mindre språksterke, også får utnytta sitt potensiale betre.

Referansar

Hasle, A. K., Engum, B., Frøyland, E., Grønland, L., Günenc, S., Helander, N. Ø., . . . Skaaden, H. (2014). *NOU2014:8 Tolking i offentlig sektor*.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2017, juni). *tolkeportalen.no*. Henta frå Hva er Nasjonalt tolkeregister?: <https://www.tolkeportalen.no/no/Om-Nasjonalt-tolkeregister/>

Linnestad, H., & Buzungu, H. F. (2012). *Ikke lenger "en tjeneste av ukjent kvalitet"*. Oslo: Oslo kommune og Helse Sør-øst.

Sogn og Fjordane fylkeskommune. (2015, November). Konkurransgrunnlag tolketjenester.