



Oslo kommune  
Bydel Alna

Bydelsadministrasjonen

## Nasjonal tolkekonferanse 2013

Forsvarlig tolking – og hvordan få det til?

### Helhetlig tilnærming. Erfaringer fra Bydel Alna, Oslo kommune

Ved avdelingsdirektør Elisabeth Sem Christensen 28.11.2013



Bydel  
Alna



# Nøkkeltall for Bydel Alna i Groruddalen

## Befolkning

- Ca. 48 000, som Bodø
- 48,6 prosent med innvandrerbakgrunn
- Ca. 15 600 innvandrere
- Ca. 7 700 etterkommere
- Mange med lang botid
- De fleste er «ikke-vestlige»
- Ca. en av ti innbyggere har røtter i Pakistan

## Bydelens tjenester

- Halvparten av en kommunes oppgaver – ikke skole, voksenopplæring, sykehjem
- Budsjett 1,6 milliard
- Ca 1 250 årsverk
- Ca 1/3 innvandrerbakgrunn
- Ansatte fra minst 40 land
- Snakker minst 60 språk
- Ulikt fordelt på tjenester



# Intern organisering i Alna og Oslo

- **Mangfold er hverdagen** – stor variasjon i innbyggernes levekår, norskferdigheter, botid
- Bydelen har **ikke eget «flyktning- og innvandrerkontor»**. Bosetting og intro er i NAV.
- **Spesialkonsulent** underlagt avdelingsdirektør i adm. har tolkeområdet som en av flere oppgaver
- **Ingen felles tolkebestiller** – gjøres i tjenestene
- Den kommunale Oslo tolketjeneste brukes på linje med private - ingen rammeavtale.



# Utfordring og grep

- Antatt underforbruk av tolk
- Bevisstgjøring gjennom budsjett og regnskap
- Opplæring
- Etterspørre kvalifiserte tolker og være bevisste bestillere
- Bruke prosedyrer og avvikssystem





## Hva vet vi om underforbruk?

- Diverse IMDi rapporter, bl.a. tolk i NAV og Barnevern
- Egenrapportering i Alna sommer 2013
- Bruker mest: Barnvern, NAV, Helsestasjon
- Bruker likevel *for lite* etter egen oppfatning





# Bevisstgjøre gjennom budsjett og regnskap

- Kjøp av tolketjenester kostnadsføres på eget artsted
- 29 enheter/tjenester regnskapsførte tolkeutgifter i 2012
- Ca 2,150 mill i 2012 inkl. tolkebruk hos fastleger
- Ca 10 prosent økning fra 2012 til 2013
- Kun 4 enheter/tjenester har egne budsjetter – tas fra ordinær drift







# Opplæring

- Tema
  - kommunikasjon via tolk
  - bestilling
  - kvalitetskrav
- Årlig seminar – inngår i bydelens opplæringsplan
- Veiledning og skreddersydd opplæring av fagkonsulent på forespørsel
- **Pedagogiske tolkeprosedyrer** i bydelens ordinære kvalitetssikringssystem





## Alnaprosedyre 1: Når og hvordan bruke tolk

- Finne ut om behov
  - Hvilke hensyn skal utløse at du bestiller tolk
  - Viktig ved bestilling av språk
- Praktiske tips og forberedelser
- Hva man må huske på i samtalen
- Generelt om tolk og tolkeskikk





# Alnaprosedyre 2: Bestilling av tolk

## Bruke forbrukermakten!

- Hvem bestiller?
- Hvor og hvordan bestiller man
  - praktisk fremgangsmåte
  - be alltid om høyest kvalifisert tolk
  - eget skjema for å dokumentere tolkens kvalifikasjoner
  - eget skjema ved brudd på god tolkeskikk
  - fremmøte versus telefontolking
- Betaling
- Bruk tolk med dokumenterte kvalifikasjoner; ikke





## **Alnaprosedyre 3: Brudd på tolkeskikk**

- Skal brukes ved graverende og spesifisert overtramp
- System for rapportere om avvik internt og eksternt
- Internt: I bydelens eget kvalitetssikring – og avvikssystem
- Eksternt: Til Nasjonalt tolkeregister



## Bydel Alna ønsker å være foregangsbydel

- Aktiv deltaker i Oslo kommunes arbeid for å fremme likeverdige tjenester
- Praksisfelt for opplæring, metodeutvikling, dokumentasjon og erfaringer
- Mottok OU fondets opplæringspris for 2012 i Oslo





Oslo kommune  
Bydel Alna

Bydelsadministrasjonen

# Takk for meg!



Bydel  
Alna