

Tolkning i sjukhusmiljö – vem tolkar för vem, när och varför?

Gun-Viol Vik
Vasa universitet

Jari-Pekka Välimaa
Vasa universitet

Abstract

The article focuses on healthcare interpreting in a hospital from the point of view of the staff. The research is based on an electronic questionnaire sent to the staff of a district hospital, Vaasa Central Hospital.

The aim of the study is to explore bilingual and interpreting practices in a hospital serving a population of 166,000, of whom 51% speak Swedish as their first language, 45% Finnish and 4% other languages. In the hospital both Finnish and Swedish are used in parallel in most functions.

According to the more than 500 respondents of the questionnaire, professional interpreters are often used for other languages than Finnish and Swedish, but up to 49% of the respondents report that they themselves have acted as interpreters, mostly in the language pair Finnish–Swedish. Of the hospital staff, doctors are the most often mentioned parties to situations where professional or non-professional interpreting is required, and they also act as interpreters themselves. This indicates a need for further discussion on existing practices and their ethical implications for the hospital as a bi- and multilingual organization.

Keywords: healthcare interpreting, interpreting practices, multilingualism

Nyckelord: sjukvårdstolkning, tolkningspraxis, flerspråkighet

1 Bakgrund

Denna studie behandlar professionell och icke-professionell tolkning på en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen, Vasa centralsjukhus. Med professionell tolkning avses sådan tolkning som utförs av en yrkestolk, med icke-professionell tolkning åsyftas i denna studie tolkning i sådana situationer där yrkestolk saknas och där tolkningen sköts av exempelvis sjukhusets personal eller en anhörig till patienten (jfr Pöchhacker 2004: 163). Syftet med studien är att kartlägga den tolkningspraxis som tillämpas i vården på ett sjukhus som betjänar ett officiellt tvåspråkigt sjukvårdsdistrikt med en för finska förhållanden relativt stor invandring. Även personalens uppfattningar om den tillämpade tolkningspraxisen ingår i vår studie. Både de inhemska språken finska och svenska och en mera omfattande flerspråkig dimension diskuteras.

Undersökningen som denna studie baserar sig på är en del av forskarteamet BiLingCos (Bilingualism and Communication in Organizations) projektportfölj och studien hör till

forskningsprojektet Tvåspråkig fackspecifik kompetens vid en serviceorganisation inom vård- och hälsoindustrin (Vasa universitet 2013, se även Välimaa 2013). BiLingCo har som mål att studera vilken slags verksamhetskultur och vilka slags verksamhetsbetingelser som bäst stöder tvåspråkighet i det finländska samhället. I fokus står olika språkmiljöer där villkoren för två- och flerspråkigheten varierar, dvs. statliga myndigheter, kommuner, föreningar, utbildnings- och vårdenheter. Också utmaningar relaterade till tvåspråkigheten tas upp till närmare granskning. Projektet utgör ett bidrag till den språk- och kommunikationsforskning som lägger tonvikten på ett språksociologiskt perspektiv på samhällets funktioner.

Enligt Språklagen (2003/423, § 10) har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakt med statliga och kommunala myndigheter, inklusive sådana myndigheter som erbjuder hälso- och sjukvård. Patienter har också lagstadgad rätt att få information om sitt hälsotillstånd, om vården och behandlingen på ett sådant sätt att de i tillräcklig omfattning förstår informationen. Om personalen inte behärskar det språk som patienten använder eller patienten på grund av funktionshinder inte kan förstå personalen, ska i mån av möjlighet tolk anlitas. (Lag om patienters ställning och rättigheter 1992/785, § 5.)

Vasa centralsjukhus erbjuder specialsjukvårdstjänster för tvåspråkiga, svenskspråkiga och finskspråkiga kommuner i Österbottens kustregion och det upprätthålls av samkommunen Vasa sjukvårdsdistrikt. Både Vasa sjukvårdsdistrikt och sjukhuset som organisation är tvåspråkiga.¹ Vasa sjukvårdsdistrikt har svenska som majoritetsspråk. Distriktet har drygt 166 000 invånare, varav 51 % har svenska som modersmål, ungefär 45 % finska som modersmål och ca 4 % något annat modersmål. Sjukhuset har verksamhet i Vasa och Kristinestad. (Vasa centralsjukhus 2013a)

Vasa centralsjukhus har över 2 000 anställda inom olika områden och yrkeskategorier. Sjukhusets personal har en språkfördelning som förhållandevis väl motsvarar patientunderlagets språkfördelning, 52 % av personalen har finska, 46 % svenska och 2 % något annat språk som modersmål. Vasa centralsjukhus har i sin verksamhet betonat den språkliga servicen i kontakt med patienterna. Sjukhuset har en egen språklärare som stöder personalens språkkunskaper genom olika typer av språkkurser. År 2012 fastställdes för sjukhuset en behörighets- och språkkunskapsstadga med en klassificering av den språkkunskap som krävs för olika tjänster och befattningar. Kunskaper i båda de inhemska språken förutsätts normalt av personer som deltar i vården. I sjukhusets behörighets- och språkkunskapsstadga har personalgrupperna vårdpersonal och läkare kategoriserats så att de som jobbar i dessa grupper måste ha språkkunskaper antingen enligt klass 1 eller enligt klass 2. Klass 1 i denna kategorisering betyder att man har god förmåga att i tal och skrift använda svenska och finska. Klass 2 betyder att man har god förmåga att i tal och nöjaktig förmåga att i skrift använda svenska och finska. (Vasa centralsjukhus 2013b.) Sjukhuset har betonat patientsäkerhetsfrågorna och verksamheten utvärderas kontinuerligt för att säkerställa

¹ Språklagen (2003/423 6 §) definierar vad som avses med enspråkiga respektive tvåspråkiga myndigheter. Tvåspråkiga myndigheter är statliga centralförvaltningsmyndigheter och andra myndigheter med ämbetsdistrikt som omfattar kommuner som har olika språk eller minst en tvåspråkig kommun. Också tvåspråkiga kommuners myndigheter och samkommuners myndigheter är tvåspråkiga om kommuner med olika språk eller minst en tvåspråkig kommun hör till samkommunen.

kvaliteten i vården. Vasa sjukvårdsdistrikt har också ett speciellt språkprogram som styr användningen av finska och svenska i sjukhusets verksamhet. Språkprogrammet baserar sig på Vasa sjukvårdsdistrikts strategi. (Vasa centralsjukhus 2013c.)

En aktuell fråga i Finland under de senaste åren har varit rekrytering av sjukvårdspersonal från andra länder och de rekryterade personernas språkkunskaper (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2009: 169). Europaparlamentets och rådets direktiv om erkännande av yrkeskvalifikationer anger att personer som får sina yrkeskvalifikationer godkända ska ha sådana språkkunskaper som är nödvändiga för att de ska kunna utöva sin yrkesverksamhet i den mottagande medlemsstaten (Europaparlamentets och rådets direktiv 2005).

Personer som söker en tjänst inom hälsovården och som inte är EU/EES-medborgare måste bevisa sina språkkunskaper genom ett intyg över avlagd språkexamen för statsförvaltningen eller avlagd allmän språkexamen. Den övervakande myndigheten är Valvira, tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården. Finska medborgare eller andra EU/EES-medborgare behöver inte förete något intyg till Valvira, men arbetsgivaren kan kräva språkintyg. (Valvira 2013)

Vårdpersonalens språkkunskaper har också uppmärksammats i de finländska medierna. I kvällstidningen *Iltalehti* fästs uppmärksamhet på att Valvira fått flera reklamationer av patienter om läkares dåliga språkkunskaper, vilket till och med har orsakat livshotande situationer (Romero 2013). Dagstidningen *Pohjalainen* konstaterar att den kulturella mångfalden syns i Vasa. Allt oftare anlitas tolk i samband med läkarbesök eller också talar personalen något annat språk än de inhemska språken med patienterna. Exempelvis barnmorskor brukar ofta använda engelska i sitt arbete på grund av det stora antalet invandrare (Mattila 2013). Dessa exempel visar att tolkning inom vårdbranschen är ett dagsaktuellt tema.

2 Tolkning inom sjukvården

Tolkning mellan personer som talar olika språk och kommer från olika kulturer kan i sjukvårdssammanhang ha olika former och kommunikationen mellan patienten och personalen kan ordnas på olika sätt. En utredning gjord av The National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC 2002) i USA om olika modeller för att ordna service för spansktalande patienter omnämner som möjliga modeller för kommunikationen individers tvåspråkighet samt tolkning i olika former. Enligt utredningen kan vårdproducenten stå för tvåspråkig service genom att ha tvåspråkig personal med antingen spanska eller engelska som modersmål. Även patienten kan vara den tvåspråkiga parten som anpassar sig enligt personalens språkkunskaper. När kommunikationen sker genom tolkning kan tolkningen skötas av tvåspråkig vårdpersonal eller andra anställda inom vårdinrättningen, av enskilda eller personer från frivilligorganisationer som gratis service, av familjemedlemmar eller vänner, av tolkar anställda av vårdinrättningen, av frilanstolkare anlitade direkt av sjukhuset eller tolkar som förmedlas av tolkförmedlingar. (Ibid. 8–14.) Alla dessa alternativ förekommer inte på det sjukhus vi studerar och förmodligen inte heller på andra sjukhus i Finland.

Det finns för- och nackdelar med olika modeller för ordnande av den språkliga servicen för patienten. Bland fördelarna med service utan professionell tolk kan nämnas en snabbare tillgänglighet och ekonomiska fördelar. I forskning som berör icke-professionell tolkning påpekas ändå ofta problem i anknytning till att personer utan utbildning i tolkning fungerar som tolkar. Schouten, Ross, Zendedel och Meeuwesen (2012) har forskat i tolkning i vårdsammanhang. Deras resultat visar att *informella tolkar*, med vår terminologi icke-professionella tolkar, tar en aktiv roll i kommunikationen och att de använder varierande förmedlingsstrategier. Vissa icke-professionella tolkar är noggranna med att tolka ord för ord, men det finns även sådana tolkar som själva bidrar med mer detaljerad information om patienten och som förändrar det som läkaren säger i sin tolkning och därmed påverkar utgången av samtalet och eventuellt också vården. Enligt Schouten m.fl. (2012) kan dessa tolkar också avvika från tolkrollen och i stället sporadiskt fungera som primära diskussionsparter, inte som förmedlare mellan de parter som egentligen ska kommunicera via dem. Detta är ofta fallet när exempelvis anhöriga ställer upp som tolkar. Pöchhacker (2004: 162–163) påpekar att icke-professionella tillfälliga tolkar oftast är tvåspråkiga individer som antingen saknar tolkutbildning helt eller bara har deltagit i någon form av kort utbildning. Till denna grupp kan utöver anhöriga också hänföras sjukhusets personal som tar hand om tolkning mellan patienter och annan personal. Internationellt är trenden den att allt större del av den tolkning som behövs för invandrare sköts av icke-professionella tolkar (se Pöchhacker 2004: 163 och Pérez-González & Susam-Saraeva 2012).

3 Forskningsfrågor, material och metod

I denna studie ligger fokus på professionell och icke-professionell tolkning i vårdsituationer. De språk som används med patienterna på det sjukhus som är objekt för denna studie kan delas in i två kategorier. Den ena kategorin är de inhemska språken finska och svenska, vilka båda har en stark ställning genom sjukvårdsdistriktets och sjukhusets balanserade tvåspråkighet. Den andra kategorin är övriga språk. I sjukvårdsdistriktets kommuner bor invånare från ca 100 olika länder, varför det är naturligt att det ibland är svårt att i vårdsituationer ha tillgång till lämpliga professionella tolkar. Vi strävar efter att utreda aspekter som ansluter sig till professionell och icke-professionell tolkning speciellt ur personalens synvinkel och tangerar även två- och flerspråkighet hos personalen.

För att kartlägga tolkningspraxisen på sjukhuset söker vi svar på följande forskningsfrågor:

1. Hur ofta förekommer det situationer där tolkning behövs?
2. Vem sköter tolkningen och av vilka orsaker?
3. Hur upplever personalen den professionella och den icke-professionella tolkningspraxisen?

Materialet har samlats genom en elektronisk enkät som sammanlagt 503 av Vasa centralsjukhus drygt 2000 medarbetare har besvarat. En svarsprocent på drygt 20 % kan anses vara normal i jämförelse med annan forskning baserad på elektroniska enkäter. Syftet med enkäten var att kartlägga hur tvåspråkigheten fungerar i fackspecifika

sammanhang, att hitta goda verksamhetsmodeller samt lokalisera eventuella utvecklingsbehov. Totalt utgjordes enkäten av 47 frågor om språklig praxis på sjukhuset. Denna studie begränsas till ett urval av de frågor som specifikt berör tolkning.

I enkäten ingick både slutna frågor med alternativa svar och öppna frågor för längre svar i textform. Kvantitativa data presenteras och diskuteras i förhållande till sjukhuskontexten. Svaren på de öppna frågorna analyseras kvalitativt med hjälp av fenomenografisk ansats. Denna metod kan användas när man vill kategorisera människors sätt att uppfatta fenomen i sin omvärld och när man ska uttolka deras beskrivningar av fenomenen (Hedquist 1978: 126 och Chekol 2012: 95–96).

4 Informanter

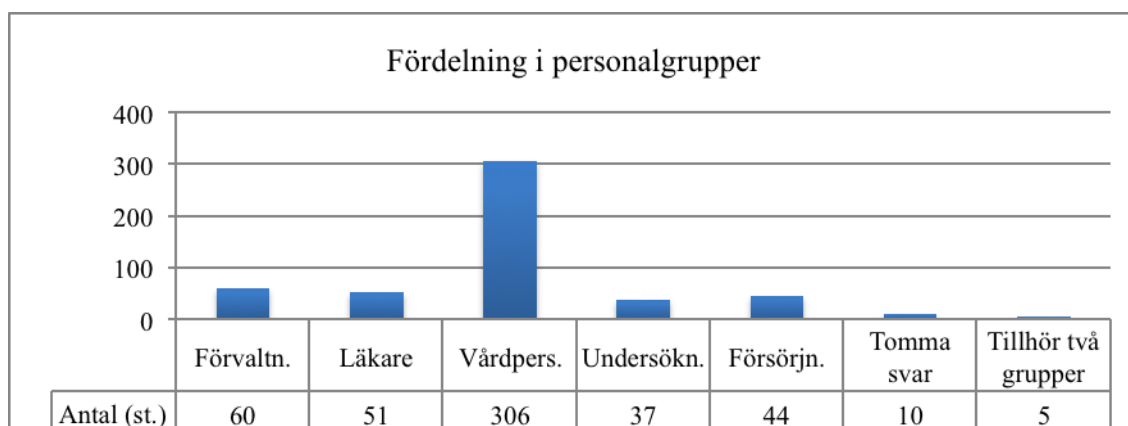
Av de 503 arbetstagare som fungerar som informanter för denna studie är 262 (52 %) kvinnor och 232 (46 %) män. Det finns 9 informanter som inte har besvarat frågan om kön. Det finns vissa personalgrupper inom sjukvården, exempelvis sjukskötarna inom kategorin vårdpersonal, som tenderar vara kvinnodominerade (jfr Finlands sjuksköterskeförbund 2013). Den jämna könsfördelningen i vårt material följer emellertid av att alla yrkeskategorier i sjukhusets personal kunde besvara enkäten. Åldersmässigt är informanterna relativt jämnt fördelade från 21 till över 61 år.

Av informanterna har 51 % finska som modersmål (259 informanter) och 46 % har svenska som modersmål (232 informanter). Nio informanter, knappt 2 %, har något annat språk än finska eller svenska som modersmål. På Vasa centralsjukhus webbplats (2013a) anges att personalens språkfördelning är den att 52 % är finskspråkiga, 46 % svenskspråkiga samt 2 % har något annat språk som modersmål.

Informanterna ombads ange om de upplever sig som flerspråkiga. 223 informanter (44 %) upplever sig själva som enspråkiga (finska, svenska eller något annat språk). Nästan lika många, 202 informanter (40 %), upplever sig som tvåspråkiga. Av dessa är 188 (93 %) sådana som upplever sig som tvåspråkiga mellan finska och svenska. Det finns också 76 informanter (15 %), som upplever sig som flerspråkiga. Av denna grupp anser sig 24 (32 %) vara flerspråkiga mellan finska, svenska och engelska. Två informanter har inte besvarat frågan.

Figur 1 visar informanternas fördelning enligt personalgrupp. Den största personalgruppen bland informanterna är vårdpersonalen exklusive läkarna, sammanlagt 306 personer, vilket utgör knappt 63 % av alla informanter. Läkarnas andel är drygt 10 % och antalet läkare som besvarat enkäten är 51. Den näst största personalgruppen som besvarat enkäten är förvaltningspersonalen med 60 informanter, drygt 12 %.

Figur 1. Fördelning i personalgrupper



Tio informanter har inte svarat på frågan om personalgrupp, troligen på grund att det är svårt att välja bara ett alternativ. Några informanter har konstaterat att det är svårt att välja kategori, eftersom deras arbetsuppgifter och -miljöer är så varierande. Fem informanter tillhör två olika personalgrupper.

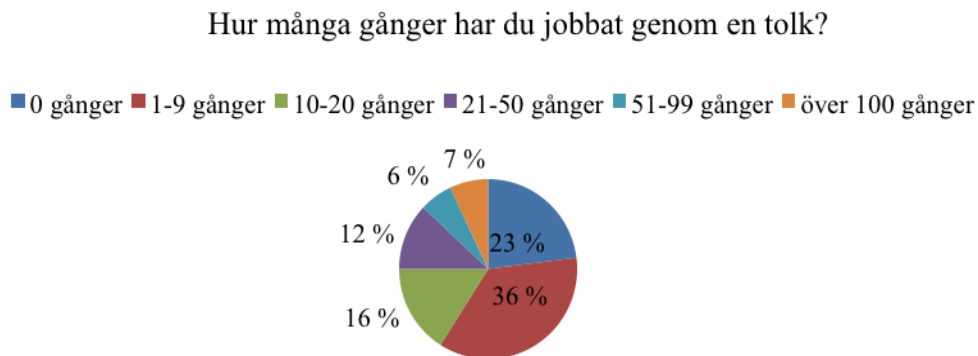
5 Tolkning på Vasa centralsjukhus

Sjukhuset som en tvåspråkig organisation samt två- och flerspråkigheten i sjukvårdsdistriktets geografiska område återspeglas i sjukhusets vardag. Både professionell tolkning och icke-professionell tolkning utförd av personalen eller anhöriga till patienten förekommer. I redovisningen av enkätsvaren om tolkning beskrivs förekomsten av tolkning och personalens åsikter om situationer där tolkning behövs.

5.1 Hur vanligt är det med tolkning?

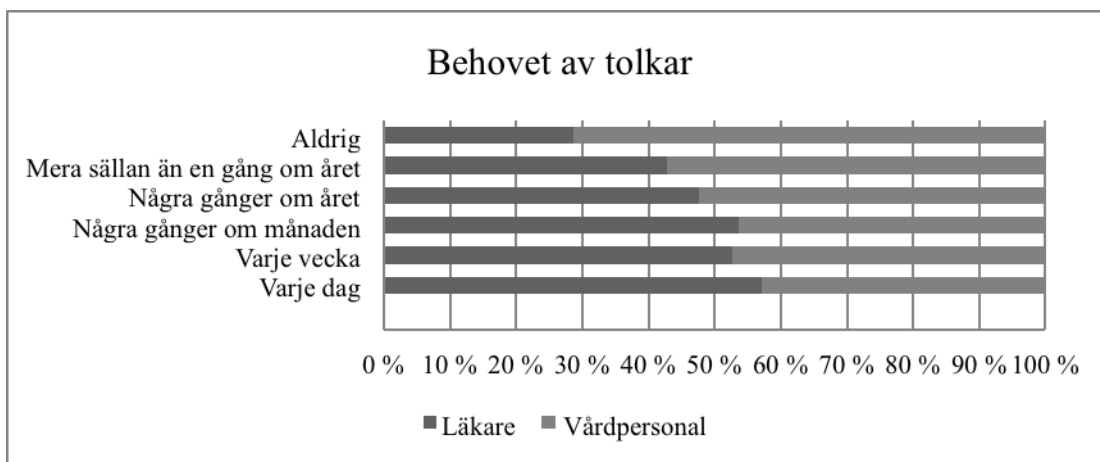
Enkätsvaren visar att många informanter upplever situationer där professionell eller icke-professionell tolkning förekommer (figur 2). Man kan konstatera att cirka hälften av alla informanter (52 % av alla svar) har jobbat genom en tolk 1–20 gånger under någon bestämd tidsperiod som informanterna själva fick definiera. Sammanlagt har nästan 30 % av informanterna jobbat genom en tolk 10–50 gånger och 6 % har jobbat genom tolk över 50 men under 100 gånger. Även andelen informanter som aldrig har jobbat genom tolk är relativt stor, 23 %. Å andra sidan finns det också en kategori på 7 % av informanterna som har stor vana av tolkning genom att de deltagit i situationer med tolkning över hundra gånger.

Figur 2. Tolkningsrelaterade arbetsuppgifter



Generellt är läkare och vårdpersonalen de personalgrupper som har jobbat mest via tolk. Hela 68 % av läkarna och 66 % av vårdpersonalen möter situationer som kräver tolkning från några gånger per månad till några gånger per år (se figur 3). Det finns sådana som möter situationer med tolkning varje vecka, av läkarna 20 % och vårdpersonalen 18 %.

Figur 3. Behovet av tolkar



Svaren visar också att de informanter som anger sig vara flerspråkiga oftare upplever situationer med tolkning än de en- eller tvåspråkiga informanterna. Även arbetserfarenhet verkar påverka behovet av tolkning: ju kortare arbetserfarenhet man har desto oftare deltar man i situationer där tolkning förekommer. Denna studie har inte kombinerat yrkeskategori, språkkunskaper och arbetserfarenhet, men en ytterligare analys av olika variabler förväntas ge en klarare bild av tolkningssituationer i förhållande till interna förhållanden inom personalgrupperna.

5.2 Vem sköter tolkningen och varför?

Informanterna fick ange vem som har skött tolkningen i situationer de deltagit i. Oftast har professionell tolk använts, enligt enkätsvaren i 68 % av fallen där tolkning förekommit. En anhörig till en patient har fungerat som tolk i 48 % och vårdpersonalen i 26 % av fallen. Normalt anlitas professionella tolkar i fråga om andra språk än finska och svenska, medan tolkning mellan dessa språk sköts internt. I jämförelse med en schweizisk studie används professionella tolkar ofta på centralsjukhuset. Bischoff och Loutan (2004) har undersökt tolkning på schweiziska sjukhus och enligt deras resultat används professionella tolkar i endast 14 % av fallen. Vanligen anlitas enligt deras studie släktingar och vårdpersonal som tolkar.

Av de drygt 500 som besvarade enkäten har ungefär hälften (49 %) själva fungerat som tolk någon gång. Av dessa informanter har 76 % tolkat mellan finska och svenska. Informantens modersmål är inte avgörande, eftersom 44 % av de som har finska som modersmål och 54 % av de som har svenska som modersmål någon gång har fungerat som tolk. En klar majoritet (89 %) av de informanter som har något annat språk än finska eller svenska som modersmål har någon gång fungerat som tolk. Av läkarna har 37 % och av vårdpersonalen 61 % själva fungerat som tolkar.

Den vanligaste orsaken till att någon i personalen fungerar som tolk på Vasa centralsjukhus är att någon av diskussionsparterna inte har tillräckliga språkkunskaper, vilket anges av 59 % av informanterna. Hela 36 % av informanterna påstår att det är svårigheten att få en professionell tolk på plats som gör att någon i personalen måste fungera som tolk. Också dialekter i finskan och svenskan och möjligen även i andra språk anges av 16 % som orsak till behov av tolkning. Oftast tolkar personalen mellan patienter och läkare (49 % av alla svar) eller anhöriga till en patient och läkare (25 %). Läkaren är alltså oftast den ena parten när personalen tolkar.

5.3 Hur upplevs den existerande tolkningspraxisen?

Av de informanter som har kommenterat den professionella tolkningen på Vasa centralsjukhus har 49 % angett positiv inställning till den existerande praxisen. Enligt dessa kommentarer är tolkcentralens tjänster fungerande och man får tolkar på plats vid behov. Av informanterna anger 51 % en negativ inställning. De negativa kommentarerna handlar om den dåliga tillgången till professionella tolktjänster till exempel nattetid eller mellan vissa språk.

Trots att ungefär hälften av informanterna någon gång själva fungerat som tolk i sitt arbete på sjukhuset var det bara 12 personer, 3 %, som fått någon form av tolkutbildning eller information om tolkning. Två personer hade kurser i tolkning på universitetsnivå och två hade fått information om eller utbildning i teckenspråkstolkning. Några informanter hade kommenterat att de råkat läsa någonstans hur tolkning ska gå till eller att de hört av andra hur man ska göra när man tolkar.

Bara 13 % av informanterna besvarade frågan om huruvida de skulle vilja få tolkutbildning ordnad av arbetsgivaren. Tyvärr var frågan något oklart ställd, eftersom utbildning kunde förstås antingen som regelrätt utbildning för att bli tolk eller som

någon form av kurs i att agera tolk. Ett tiotal personer förhöll sig positiva till sådan utbildning. De positiva motiverade sitt svar med bl.a. att man bör få utbildning om det krävs att man ska tolka i sitt jobb samt att det skulle vara bra med utbildning för att reda ut principerna för tolkning och de egna rättigheterna. Det påpekades också att man genom utbildningen kunde få någon form av officiellt dokument på att man har rätt att tolka. Av de som förhöll sig negativt till utbildning påpekade ett trettiotal att man ska använda professionella tolkar, att tolkning inte hör till de egna arbetsuppgifterna och personalen inte har tillräckliga språkkunskaper för att sköta tolkningen. Personalen anses inte ha tid för tolkning utöver de egna arbetsuppgifterna och det påpekas att de som utöver egna arbetsuppgifter också ska tolka borde få extra ersättning. Angående tolkning mellan svenska och finska framfördes åsikterna att personalen klarar av det utan utbildning och att man ska satsa på språkutbildning i de inhemska språken för personalen så att tolkning inte behövs. En informant konstaterar *vi kan nog svenska och finska utan utbildning och vad gäller andra språk ska proffs användas*. Detta konstaterande verkar rätt väl beskriva den allmänna attityden i enkätsvaren.

När informanterna själva har fungerat som tolkar har enligt enkätsvaren 60 % upplevt att de som behövt tolkningen har varit nöjda. Av informanterna anger 40 % att de upplevt tolkningen som ett belastande tillägg till övriga arbetsuppgifter medan ca 20 % anger att tolkningen inte krävde några större ansträngningar. Av informanterna uppger 16 % att vården i någon mån blev bristfällig på grund av förståelsesvårigheter när de tolkade och lika stor andel att patientsäkerheten i någon mån blev lidande. Osäkerhet när de skulle tolka uppges av 15 % av informanterna. Trots att icke-professionell tolkning utförd av personalen ofta löper väl, visar svaren att denna praxis inte alltid fungerar problemfritt.

6 Slutdiskussion

Vår kartläggning av den tolkningspraxis som tillämpas i vården på Vasa centralsjukhus visar att praxisen kan ses utgående från två perspektiv. Det ena perspektivet utgår från den officiella tvåspråkigheten och det andra från patienter med annan språklig bakgrund än finska och svenska.

Vasa centralsjukhus och sjukvårdsdistriktets tvåspråkighet återspeglas väl i personalens språkliga sammansättning och språkkunskaper. Personalen generellt upplever inte den tvåspråkiga arbetsmiljön som någon belastning. I vården använder personalen normalt både finska och svenska och cirka hälften av informanterna i studien anger att de själva i vårdsammanhang har fungerat som tolkar. Oftast är det då fråga om tolkning mellan finska och svenska.

I fråga om andra språk än finska eller svenska anlitas normalt professionella tolkar om sådana finns att tillgå med beaktande av språk och tidsramar. Vid behov fungerar läkarna och övrig vårdpersonal själva som tolkar, trots att det av många upplevs som belastande och någonting som inte hör till det egna vårdarbetet. I någon mån måste man förlita sig på icke-professionell tolkning av anhöriga till patienten. Personalen är medveten om riskerna att vården kan bli lidande om tolkningen inte fungerar.

Rekryteringen av personal med utländsk bakgrund medför enligt undersökningen både för- och nackdelar; dels får sjukhuset personal som kan bemöta patienter på flera språk, dels personal som har brister i behärskning av båda de inhemska språken. Den komplexa språkliga situationen kan ur personalens synvinkel exemplifieras med läkarna, som är en personalgrupp som i sitt arbete utnyttjar egna språkkunskaper, använder professionella tolkar, själva tolkar och som övrig personal behöver tolka för.

Litteratur

Bischoff, Alexander & Louis Loutan 2004. Interpreting in Swiss hospitals. *Interpreting* 6:2, 181–204.

Chekol, Ing-Marie 2012. Fenomenografi. I: Monica Granskär & Birgitta Höglund-Nielsen (red.) *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur, 95–109.

Europaparlamentets och rådets direktiv 2005. Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/36/EG av den 7 september 2005 om erkännande av yrkeskvalifikationer. Tillgänglig: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:255:0022:0142:sv:PDF> [citerat 14.9.2013].

Finlands sjuksköterskeförbund 2013. *Suomen sairaanhoitajaliitto*. Tillgänglig: <http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/viestinta/tilastoja/> [citerat 14.9.2013].

Hedquist, Rolf (1978). *Emotivt språk. En studie i dagstidningarnas ledare*. Acta Universitatis Umensis. Umeå Studies in Humanities 25. Umeå: Umeå universitet.

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 2009. *Suomen kielen tulevaisuus. Kielipoliittinen ohjelma*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisu 155. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Lag om patienters ställning och rättigheter 1992/785. Tillgänglig: [http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lag%20om%20patienters%20st%C3%A4llning%20och%20r%C3%A4ttigheter](http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1992/19920785?search[type]=pika&search[pika]=lag%20om%20patienters%20st%C3%A4llning%20och%20r%C3%A4ttigheter) [citerat 14.9.2013].

Mattila, Jaana 2013. Yhteinen kieli helpottaa lääkärillä. *Pohjalainen* 26.1.2013, 4.

NCIHC 2002. *Models for the Provision of Language Access in Health Care Settings*. Paper produced under a contract between Hablamos Juntos and the National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC). Tillgänglig: https://ncihc.memberclicks.net/assets/documents/NCIHC%20Working%20Paper%20-%20Models%20for%20Provision%20of%20Training.pdf?mcid_token=97891ac8-9401-4bda-babe-d3870f19c99f [citerat 14.9.2013].

Pérez-González, Luis & Şebnem Susam-Saraeva 2012. Non-professionals Translating and Interpreting. Participatory and Engaged Perspectives. *The Translator* 18:2, 149–165.

Pöchhacker, Franz 2004. *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.

Romero, Rebeca 2013. Hoono soomi – jopa kuolemanvaara! *Iltalehti* 10.1.2013, 10–11.

Schouten, Barbara, Jonathan Ross, Rene Zendedel & Ludwien Meeuwesen 2012. Informal Interpreters in Medical Settings. A Comparative Socio-cultural Study of the Netherlands and Turkey. *The Translator* 18:2, 311–338.

Språklagen 2003/423. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423> [citerat 23.4.2013].

Valvira 2013. *Språkkunskaper*. Tillgänglig: <http://www.valvira.fi/se/tillstand/yrkesrattigheter/sprakkunskaper> [citerat 14.9.2013].

Vasa centralsjukhus 2013a. *Vasa sjukvårdsdistrikt*. Tillgänglig: http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Vasa_sjukvardsdistrikt/Allmant [citerat 14.9.2013].

Vasa centralsjukhus 2013b. *Patientens rättigheter och patientsäkerhet*. Tillgänglig: http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Patienter_kunder_och_anhoriga/Patientens_rattigheter_patientsakerhet_och_patientjournalarkivet [citerat 14.9.2013].

Vasa centralsjukhus 2013c. *Språkprogrammet*. Tillgänglig: http://www.vaasankeskussairaala.fi/Suomeksi/Potilaat__asiakkaat__omaiset/Potilaan_oikeudet__potilasturvallisuus_ja_potilaskertomusarkisto [citerat 14.9.2013].

Vasa universitet 2013. *BiLingCo*. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/> [citerat 14.9.2013].

Välimaa, Jari-Pekka 2013. Tolkning i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen – praxis och utmaningar ur personalens synvinkel. Avhandling pro gradu i svenska språket. Vasa universitet.