

## Bestilling av videotolkning med tegnspråk- eller skrivetolk til døve og hørselshemmede

### Oppdatert 15.02.24

Når det er bestemt at en pasient skal ha videokonsultasjon (VK) og det er kjent tolkebehov, må du både følge rutine for planlegging av videokonsultasjon og bestille tolk fra NAV (ekstern tjeneste). Du kan også ha tolk med på video når pasient og behandler er fysisk i samme rom, så fremt du har tilgjengelig nettbrett eller pc med kamera og lyd.

#### 1) Innkalling

- Legg inn tolkebestilling hos Tolketjenesten i NAV etter å ha fulgt ehåndboskrutine for planlegging av videokonsultasjon: <https://ehandbok.ous-hf.no/document/144832>

- 

#### 2) Elektronisk bestilling hos Tolketjenesten i NAV

- Gå til elektronisk bestilling [www.nav.no/tolkebestilling](http://www.nav.no/tolkebestilling). Du må ha bank-id tilgjengelig for pålogging.
- Skriv inn videotolkning i feltet for oppmøteadresse.
- Lim inn lenken til videokonsultasjon i feltet for **tilleggsopplysninger**. Lenken skal legges først i fritekstfeltet. Det skal ikke være komma eller punktum etter lenken. Det må være minst et linjeskift mellom lenken og øvrig informasjon.
- Fyll ut alle andre felt på vanlig måte. Se [hovedprosedyre](#) for detaljert instruks om NAVs elektroniske bestillingsløsning.

#### 3) Ved endring eller avlysning av timen

- Gi Tolketjenesten i NAV beskjed så raskt som mulig. Det gjelder også i tilfeller der det blir forandringer på bestillingen f.eks. endring som fordrer ny lenke. Tolketjenesten i NAV sikrer at beskjeden kommer til tolken. Timen skal ikke avlyses eller endres direkte via tolken.
- Hvis bestillingen har status «åpen» i bestillingsportalen ([www.nav.no/tolkebestilling](http://www.nav.no/tolkebestilling)) kan du gjøre endringen der. Hvis du allerede har fått tildelt tolk må du ringe (40002047), sende sms (98281831) eller mail ([nav.tolketjenesten.oslo@nav.no](mailto:nav.tolketjenesten.oslo@nav.no)) med beskjed om endring/avlysning.

#### 4) Gjennomføring av timen:

- Tolketjenesten i NAV sørger for at tolkene kjenner til rutiner for pålogging og bruk av NHN/Delta. Tolken skal sitte på et sted som er egnet til videosamtale og hvor taushetsplikten blir ivarettatt.
- Tolken skal logge seg på iht. bestilt tid. Kommer ikke tolken, ring NAV Tolketjeneste på telefon 400 02 047 (dagtid hverdager). 994 81 810 (kveldstid og helg).
- Tolken er kun tilgjengelig i tidsrommet som står i oppdragsbekreftelsen.
- Er pasienten forsinket? Gi beskjed til Tolken. Tolken skal da vente i det virtuelle venterommet/lobbyen og slippes inn i det virtuelle møterommet når pasienten kommer.
- Når alle samtaleparter er i det virtuelle møterommet, begynn med å sjekke om alle kan se hverandre og at tolken og behandler kan høre hverandre. Gjør nødvendige justeringer ved behov.