

Tolke, bestilling og brug af			
Udgiver	Region Hovedstaden		
Dokumenttype	Vejledning	Version	9
Forfattere	Koncern Økonomi, Indkøb	Gældende fra	09-06-2015
Fagligt ansvarlig	Region Hovedstadens Indkøbschef	Næste revision	26-06-2015
Ændringskommentar	Under referencer er indsat ny bekendtgørelse - Bekendtgørelse 504 af 23. april 2015 - som erstatter bekendtgørelse 1413, hvilket ikke kræver ændringer i selve vejledningen.		

Formål

Målgrupper og anvendelsesområde

Definitioner

Fremgangsmåde

Ansvar og organisering

Referencer, lovgivning og faglig evidens samt links hertil

Akkrediteringsstandarder

Bilag

Genvej til indhold

Links direkte til login:

- Social-Medicinsk Tolkeservice A/S: www.tolkeservice.dk
- Tolkdanmark ApS/SK Tolkeservice ApS: https://www.sktolkeservice.dk/index.php?id=36&no_cache=1
- TolkeDanmark ApS: www.tolkedanmark.dk

[1. Afdækning af behov for tolkebistand](#)

[2. Hvornår er der behov for en tolk?](#)

[3. I hvilke situationer anvendes tolk?](#)

[4. Hvem har ansvaret for tolkeforløbet?](#)

[5. Hvem må ikke benyttes som tolk?](#)

[6. Krav til tolken – se bilag 1](#)

[7. Bestilling, afbestilling, afbud af tolkebistand](#)

[8. Afregning/fakturering af tolkebistand](#)

[9. Dokumentation](#)

[10. Klager](#)

Vejledningen indeholder følgende bilag:

- [Bilag 1: Krav til tolken og minimumskrav til indhold af kursus](#)

- [Bilag 2: Gode råd til personalet ifm. tolkesamtalen i tolketeknik og etik](#)
- [Bilag 3: Sprogliste ift. Region Hovedstadens behov](#)
- [Bilag 4: Attestation for gennemført tolkning](#)
- [Bilag 5: Klageformular](#)
- [Bilag 6: Vejledning til brug ved bestilling af tolk](#)

Formål

- At sikre, at at den sundhedsfaglige kommunikation mellem patienter med utilstrækkelige dansksproglige kundskaber og sundhedspersonalet kan foregå forsvarligt
- At personale vejledes i bestilling af tolk
- At personale vejledes i brug af tolk.

[Tilbage til top](#)

Målgrupper og anvendelsesområde

Vejledningen omfatter sundheds- og administrativt personale på hospitaler, i psykiatrien samt den sociale virksomhed i Region Hovedstaden.

Vejledningens anvendelsesområde er patienter med anden sproglig baggrund end dansk med behov for tolkning.

Vejledningen omfatter ikke:

Vejledningen omfatter ikke tolkning til grønlandske, døve eller svært hørehæmmede patienter. Her henvises til lokal procedure på hospitalerne, i Region Hovedstadens Psykiatri og i Den Sociale Virksomhed.

[Tilbage til top](#)

Definitioner

A-sprog: De sprog og større dialekter, som udgør Region Hovedstadens primære behov, og som er markeret med * i [Bilag 3](#)

Arabisk, Bosnisk, Farsi, Kinesisk (mandarin), Polsk, Somali, Tyrkisk og Urdu

B-sprog: Øvrige sprog og større dialekter, som er angivet i [Bilag 3](#).

[Tilbage til top](#)

Fremgangsmåde

1. Afdækning af behov for tolkebistand

Det er det behandlingsansvarlige sundhedspersonale, der vurderer, om der er behov for tolkebistand.

Inden tolkebistanden bestilles, skal sundhedspersonalet afdække:

- Hvilket sprog/dialekt, der skal tolkes på
- Om patienten foretrækker, at tolken har et bestemt køn. Ved akut tolkning vil det ikke altid være muligt at tage hensyn til patientens ønske
- Om tolken bør have særlig erfaring i forhold til patienter med psykiske lidelser
- Tolkningens forventede længde
- Tolkningens metode:
 - Videotolkning
 - Telefontolkning
 - Fremmødetolkning

Både danske og internationale erfaringer peger på videotolkning som et godt og ressourcebesparende alternativ til fremmødetolkning. I Danmark har man hidtil især benyttet fremmødetolkning, hvor tolken sidder med i samtalen mellem patient/borger og personale. Videokonferenceudstyr skal opfattes og anvendes som et almindeligt værktøj i den kliniske dagligdag og samtidig øge tilgængeligheden til tolkebistand.

Videotolkning har en række fordele som:

- Mere effektiv udnyttelse af ressourcer og mindre tid på transport
- Lettere tilgængelighed til tolkebistand ved akut behov og ved små sprog
- Mindre sandsynlighed for, at tolk og patient kender hinanden.

[Tilbage til top](#)

2. Hvornår er der behov for en tolk?

Der er behov for en tolk, når sundhedspersonalet og/eller patienten ikke kan kommunikere på et sprog, som begge parter forstår, dvs. når sundhedspersonalet og patienten ikke kan tale frit og ubesværet med hinanden.

Vær opmærksom på, at patienter og pårørende med anden etnisk baggrund, som taler et godt hverdagsdansk, i nogle tilfælde alligevel kan have brug for tolk, når emnet og samtalen er kompliceret og kræver nuanceret sprogbrug og sprogforståelse.

Det behandlingsansvarlige sundhedspersonale vurderer, om der er behov for tolkebistand.

Ved henvisning fra praktiserende læge/praktiserende speciallæge bør det fremgå, at der er behov for tolkebistand og i givet fald, hvilket sprog/dialekt patienten kommunikerer på.

3. I hvilke situationer anvendes tolk?

Tolkebistand skal rekvireres, så snart behovet opstår, herunder:

- Når patienten skal give informeret samtykke til behandling
- Ved journaloptagelse/indlæggelsessamtaler, svar på undersøgelser og i vejledningssituationer, hvor sundhedspersonalet vurderer, at der er behov for tolk.

I akutte og livstruende situationer, hvor der er lovhjemmel til, at behandling indledes uden patientens samtykke, afventes ikke tolk.

[Tilbage til top](#)

4. Hvem har ansvaret for tolkeforløbet?

Sundhedspersonalet har det fulde ansvar for samtalens indhold og forløb. Tolkene har kun ansvar for den sproglige formidling.

5. Hvem må ikke benyttes som tolk?

- Som udgangspunkt er det ikke hensigtsmæssigt at anvende pårørende som tolk. Det må i hvert enkelt tilfælde vurderes, om det er forsvarligt. Voksne pårørende kan evt. bruges som tolk i situationer, hvor der skal gives enkle instrukser, indgås aftaler om mødetidspunkter, i forbindelse med information om kostforplejning eller lignende
- Man må aldrig bruge pårørende til at informere om alvorlige diagnoser og/eller prognoser og resultater
- Børn og unge (under 18 år) må ikke anvendes som tolke.

[Tilbage til top](#)

6. Krav til tolken, se endvidere bilag 1

- Se [bilag 1](#)

7. Bestilling, afbestilling, afbud af tolkebistand

Forud for første bestilling af tolk hos det pågældende tolkebureau skal afdelingen brugeroprettes:

- Den enkelte afdeling opretter sig selv på bureauets hjemmeside og får derefter tildelt et log-in, der også anvendes ved fremtidig bestilling.
- I forbindelse med oprettelsen oplyser bestilleren adressen på den sikre mailboks, hvortil bureauet skal sende sin bekræftelse på bestillingerne.
- Samtidig opgiver bestilleren, til hvilket GLN nr. (EAN nr.) bureauet skal fremsende elektronisk faktura.

7.1 Bestilling:

Bestilling af tolkebistand skal sker via tolkebureauets hjemmeside/bestillingssystem og kan ske 24 timer i døgnet, dog skal akuttolkebistand mellem kl. 17 og kl. 8 skal ske pr. telefon.

For Bornholm gælder, at fremmødetolkning rekvireres telefonisk gennem Bornholms Regionskommune på tlf. 56 92 00 00.

Ved bestilling af en tolk vil bestilleren blive bedt om at oplyse følgende til tolkebureauet:

- Dato for tolkning
- Patientens navn
- Patientens cpr. nr.
- Starttid
- Varighed
- Metode (tolkning ved fremmøde, telefontolkning eller teletolkning via videokonference).
- Sprog/dialekt
- Hospital samt afd./afsnit
- Evt. præference mht. navngiven tolk og/eller angivelse af køn.
- Kontaktperson, med angivelse af navn og telefon.

Genbestilling af en tolk kan ikke ske hos den pågældende tolk, men skal via bureauets bestillingssystem (se nedenfor).

Valg af bureau

Bestilling af tolkebistand efter 1. februar 2013 kan som udgangspunkt **kun** ske hos Social-Medicinsk Tolkeservice A/S. Kontaktoplysninger er:

Tolkebureau	Hjemmeside	Tlf.	Fax	E-mail
Social-Medicinsk Tolkeservice A/S	www.tolkeservice.dk	70 20 90 12	70 20 91 21	bestilling@tolkeservice.dk

Oversigt over muligheder for bestilling af tolk i øvrige bureauer i tilfælde af leveringsvigt:

Bekræfte ordre indenfor responstid indenfor frist angivet i punkt 7	Bekræfte ordre indenfor fastsatte sprog indenfor frist angivet i punkt 7 og/eller er tolk udeblevet	Bekræfte ordre på andre sprog indenfor frist angivet i punkt 7 eller kan ikke levere andre sprog 3 gange i træk
Kan Social- Medicinsk Tolkeservice A/S ikke kan	Såfremt Social- Medicinsk Tolkeservice A/S:	Social- Medicinsk Tolkeservice A/S er forpligtet til også at kunne levere

<p>bekræfte en ordre inden for den responsfrist, angivet i punkt 7.2., kan tolkebistanden bestilles hos SK Tolkeservice ApS/Tolkdanmark ApS.</p>	<p>Tre gange i træk eller 5 gange i alt inden for en måned ikke har kunnet bekræfte en ordre over for en afdeling/afsnit inden for sprogene arabisk, tyrkisk, farsi, urdu, polsk bosnisk somali og kinesisk (mandarin) – alle med dialekter - inden for den frist, der er angivet i punkt 7.2, og/eller er tolken udeblevet tre gange i træk, har afdelingen ret til permanent helt at overgå til SK Tolkeservice ApS/Tolkdanmark ApS.</p>	<p>tolkebistand på andre sprog, bortset fra grønlandsk, som ikke omfattes af kontrakten.</p> <p>Hvis Social- Medicinsk Tolkeservice A/S ikke kan bekræfte en ordre på andre sprog inden for den frist angivet i punkt 7.2, har afdelingen ret til at bestille tolkebistanden hos SK Tolkeservice ApS/Tolkdanmark ApS.</p> <p>Såfremt Social- Medicinsk Tolkeservice A/S ikke kan levere sådanne sprog 3 gange i træk over for en given afdeling, kan tolkebistand på det pågældende sprog permanent bestilles hos SK Tolkeservice ApS/ Tolkdanmark ApS.</p>
<p>Kan SK Tolkeservice ApS/ Tolkdanmark ApS heller ikke bekræfte ordren inden for fristen, angivet i punkt 7.2, kan tolkebistanden bestilles hos TolkeDanmark ApS.</p>	<p>Såfremt SK Tolkeservice ApS/ Tolkdanmark ApS:</p> <p>Tre gange i træk eller 5 gange i alt inden for en måned ikke har kunnet bekræfte en ordre over for en afdeling/afsnit inden for sprogene arabisk, tyrkisk, farsi, urdu, polsk bosnisk somali og kinesisk (mandarin) – alle med dialekter - inden for den frist, der er angivet i punkt 7.2 og/eller er tolken udeblevet tre gange i træk, har afdelingen ret til permanent helt at overgå til TolkeDanmark ApS.</p>	<p>SK Tolkeservice ApS/ Tolkdanmark ApS. er forpligtet til også at kunne levere tolkebistand på andre sprog, bortset fra grønlandsk (er ikke omfattet af kontrakten).</p> <p>Hvis SK Tolkeservice ApS/ Tolkdanmark ApS. ikke kan bekræfte en ordre på andre sprog inden for den frist angivet i punkt 7.2, har afdelingen ret til at bestille tolkebistanden hos TolkeDanmark ApS.</p> <p>Såfremt SK Tolkeservice ApS/Tolkdanmark ApS. ikke kan levere sådanne sprog 3 gange i træk over for en given afdeling, kan tolkebistand på det pågældende sprog permanent bestilles hos TolkeDanmark ApS</p>

Afdelingen kan dog ikke foretage sådanne permanente skift i aftalens første 6 måneder (prøveperioden), dvs. sådanne skift kan ikke ske før den 1. august 2013.

Det skal bemærkes, at beslutning om permanent overgang til andet bureau er underkastet de sædvanlige forvaltningsretslige regler, som følger af forvaltningsloven. Dette forudsætter bl.a., at rekvirerende afdeling/afsnit dokumenterbart har klaget til det pågældende bureau., inden beslutning om overgang til efterfølgende bureau træffes. For så vidt angår overholdelse af de forvaltningsmæssige regler henvises til hospitalernes stabsfunktioner. Dokumentation og beslutning indsendes til orientering til Koncernøkonomi/Indkøb att: Thomas O. Holm på e-mail: thomas.holm@regionh.dk.

Se nedenstående skema mht. øvrige tolkebureauers kontaktoplysninger.

Tolkebureau	Hjemmeside	Tlf.	Fax	E-mail
Tolkdanmark ApS/SK Tolkeservice ApS	www.tolkebistand.dk	70 20 03 91	70 23 03 91	info@tolkebistand.dk
TolkeDanmark ApS	www.tolkedanmark.dk	70 20 05 30 22 62 55 94 (telefonvagt)	96 10 25 76	tolkedk@tolkedanmark.dk

[Tilbage til top](#)

7.2 Bekræftelse på bestilling

Umiddelbart efter booking af tolk, skal tolkebureauets bestillingssystem elektronisk til bestillers afsenderadresse:

- Bekræfte, at bestillingen er modtaget
- Oplyse ordrenummer

Indenfor de anførte responstider skal bestillingssystemet sende følgende oplysninger til afdelingen/afsnittet:

- Bekræftelse af ordre med angivelse af sted, dato og tidspunkt for tolkning
- Patientens navn
- Patientens CPR-nr.
- Tolkens navn hvis navnet er kendt eller hvis der er bestilt navngiven tolk
- Tolkens køn hvis der er bestilt tolk af bestemt køn
- Ved videotolkning: Telefonnummer på relevant kontaktperson hos bureauet, såfremt der er vanskeligheder med at opnå videokontakt.

Bekræftelse af akut tolkeservice mellem kl. 17 og kl. 08 skal dog ske pr. telefon, men ordren skal efterfølgende bekræftes skriftligt af leverandøren, jf. ovenstående.

Responstider

Responstiden for bekræftelse af, at ydelsen kan leveres, er følgende:

- Ved bestilling af tolkning mere end en uge før levering skal rekvirenten senest have bekræftelse 2 dage efter bestilling
- Ved bestilling af tolkning inden for en uge fra levering skal rekvirenten senest have bekræftelse dagen efter bestilling
- Ved bestilling af tolkning til efterfølgende dag skal rekvirenten have bekræftelse på bestillingsdagen senest 2 timer efter bestilling
- Ved bestilling af akut tolkning skal rekvirenten have en umiddelbar bekræftelse på, om tolkebureauet kan levere ydelsen.

Hvis ovenstående responstider ikke overholdes, har rekvirenten ret til at rekvirere tolkningen hos et af det næste tolkebureau på listen, se punkt 7.1.

7.3 Afbestilling

Rekvirenten forpligter sig til at give telefonisk besked om afbestilling, såfremt dette sker mindre end 48 timer før den planlagte tolkning. Ellers sker afbestilling via bureauets bestillingssystem.

Ved afbestilling fra hospital/institution/læge senere end 24 timer før den planlagte konsultation afregnes der for 1time for fremmødetolkning til timetakst II og for video- eller telefontolkning for den planlagte ydelse dog max 1 time til timetakst II.

Hvis afbestilling sker pr. telefon, skal den bekræftes skriftligt af rekvirenten.

7.4 Afbud/ forfald

Afbud/forfald fra tolks side er rekvirenten uvedkommende, og det er derfor tolkebureauets ansvar at skaffe en anden tolk i stedet. I tilfælde af at rekvirenten har rekvireret en navngiven eller en tolk af bestemt køn, kontakter bureauet rekvirenten med henblik på rekvirentens accept af skift af tolk.

[Tilbage til top](#)

8. Afregning/fakturering af tolkebistand

Generelt gælder, at priserne for alle dage (hverdage, lørdage og søndage) er opdelt efter, hvornår på døgnet ydelsen erlægges. Opdelingen er som følger:

Kl. 08.00 – 17.00

Kl. 17.00 – 08.00

Priserne inkluderer alle omkostninger, herunder transportomkostninger. Der ydes således ikke honorar ud over de anførte timetakster.

Fremmødetolkning:

Timepris I dækker den 1. tolketime på leveringsadressen.

Timepris II dækker den efterfølgende tolketid på samme adresse.

Ved leveringsadresse forstås her: Samme afdeling henholdsvis samme afsnit eller samme lægehus (dvs. en eller flere læger på samme adresse).

Der afregnes efter medgået tid pr. påbegyndt ¼ time, dog altid minimum for 1 time. Dette gælder, uanset hvor mange patienter, der er omfattet af tolkningen på afdelingen/afsnittet/lægehuset, så længe der er tale om samme sprog. En afdeling kan således lade foretage to tolkninger á en halv time inden for samme sprog i forlængelse af hinanden uden at skulle betale for mere end én time i alt.

Timepris I-taksten anvendes for den første time. Herefter anvendes timepris II. (Eksempel: Ved 1 ¼ times tolkning afregnes således 1 time efter timepris I plus ¼ time til timepris II).

Telefon- og videotolkning:

Timepris I dækker den første halve tolketime (0,5 x timepris I).

Timepris II dækker den efterfølgende tolketid for samme afdeling/afsnit/lægehus.

Der afregnes efter medgået tid pr. påbegyndt ¼ time, dog altid minimum for 1/2 time. Dette gælder, uanset hvor mange patienter, der er omfattet af tolkningen på afdelingen/afsnittet/lægehuset, så længe der er tale om samme sprog. En afdeling kan således lade foretage to tolkninger á en 1/4 time inden for samme sprog i forlængelse af hinanden uden at skulle betale for mere end 1/2 time i alt.

Timepris I-taksten anvendes for den første halve time. Herefter anvendes timepris II.-taksten. (Eksempel: ¾ times tolkning er udført. Der afregnes ½ time x timepris I plus ¼ t x timepris II).

Pårørende kan ikke kræve honorar for tolkebistand.

[Tilbage til top](#)

9. Dokumentation

Fremmødetolkning

Tolken medbringer til hver fremmødetolkning et udfyldt eksemplar af ”Attestation for gennemført video-telefon- samt fremmødetolkning. Når tolkningen er afsluttet, underskrives af et af de involverede sundhedspersonaler. Tolken afleverer attesten til bureauet, som fremsender attesten som underbilag til sin fakturering.

Video- og telefontolkning

Ved video- og telefontolkning udfylder, underskriver og beholder rekvirenten selv attesten, som indgår som dokumentation for den efterfølgende betaling.

[Tilbage til top](#)

10. Klager

Klager over tolkeydelser skal afgives på regionens klageformular, bilag 5, som er tilgængelig på bureauernes hjemmesider. Klagen sendes elektronisk til tolkebureauet med henblik på besvarelse. Bureauet har 5 kalenderdage til at svare udførligt. Besvarelsen skal indeholde svar på de rejste kritikpunkter samt redegørelse for de opfølgningstiltag, tolkebureauet har gennemført eller påtænker at gennemføre til sikring af kvaliteten for så vidt angår de påklagede forhold.

Det er klagerens ansvar, at klagen bliver fulgt op og afsluttet.

Både klagen og bureauets svar herpå sendes automatisk via bureauets hjemmeside til Koncernøkonomi/Indkøb attn.: thomas.holm@regionh.dk. Koncernøkonomi/Indkøb er regionens tovholder på evt. klager over leverandørens og dennes ydelser.

Ved gentagelse af reklamation over den samme tolk op til 2 eller flere gange for samme afdeling, institution, kan rekvirenten frabede sig brug af den pågældende tolk.

[Tilbage til top](#)

Ansvar og organisering

- Hospitalsdirektioner og direktionen for Den Sociale Virksomhed er ansvarlige for implementering af vejledningen.
- Center-, afdelings- og klinikledelser er ansvarlige for
 - at vejledningen følges i det enkelte center eller afdeling. Det anbefales, at der tages stilling til, om afdelingen/afsnittet skal oprettes som helhed i bureauets bestillingssystem (se ovenfor), eller om den enkelte bestiller skal oprette sig individuelt.
 - at sikre postkasser er kendt i afdelingen
- Koncern Økonomi, Indkøb er ansvarlige for at varetage aftalegrundlaget med relevante eksterne leverandører af tolkeydelser.

[Tilbage til top](#)

Referencer, lovgivning og faglig evidens samt links hertil

- [Lovbekendtgørelse nr. 913 af 13. juli 2010](#) (Sundhedsloven) med senere ændringer
- [Bekendtgørelse 504 af 23. april 2015](#)
- [Sundhedsstyrelsens bekendtgørelse nr. 665 af den 14. september 1998 om information og samtykke og om videregivelse af oplysninger mv.](#)
- [Sundhedsstyrelsens vejledning nr. 161 af den 16. september 1998 om information og samtykke og om videregivelse af oplysninger mv.](#)

[Tilbage til top](#)

Akkrediteringsstandarder

DDKM (2. udgave): 2.2.1

[Tilbage til top](#)

Bilag

- [☞ Bilag 1 Krav til tolken og tolkekursus juni 13.pdf](#)
- [☞ Bilag 2 Gode råd til personalet i forbindelse med tolkesamtalen juni 13.doc](#)
- [☞ Bilag 2 b Den gode teletolkesamtale - sprogfolkning via videokonference juni 13.pdf](#)
- [☞ Bilag 3 Sprogliste over Region Hovedstadens behov juni 13.doc](#)
- [☞ Bilag 4 Attestation for gennemført tolkning juni 13.pdf](#)
- [☞ Bilag 5 Klageformular tolke juni 2013.pdf](#)
- [☞ Bilag 6 Vejledning til brug af bestillingssystem juni 2013.pdf](#)

[Tilbage til top](#)