

## **POLITIKERSPØRGSMAÅL**

**Opgang** B & D  
**Telefon** 3866 6000  
**Mail** csu@regionh.dk

Journal nr.: 15013146  
Sagsbeh...: Thomas Pihl

Dato: 6. oktober 2015

Spørgsmål nr.: 178

Dato: 15. september 2015

Stillet af: Karin Friis Bach (B)

Besvarelse udsendt den: 6. oktober 2015

### **Spørgsmål:**

Til svaret på spørgsmål 147 er vedlagt Regionens vejledning vedr. brug af tolke. Her er anført, at vejledningen omfatter Regionens hospitaler, psykiatrien og den sociale virksomhed.

Jeg er imidlertid blevet spurgt, hvad man skal gøre, hvis man har brug for at ringe til akuttelefonen, men ikke kan dansk.

Kan man forvente hjælp til tolkning over telefonen? Hvordan foregår det i givet fald?

### **Svar:**

Der henvises til administrationens svar på spørgsmål nr. 10 fra 2014, som fortsat er gældende:

”Muligheder for at modtage opkald på fremmed sprog er den samme, hvad enten der ringes 1813 eller 112.

Personalet på Akuttelefonen 1813 kan varetage opkald på de nordiske sprog samt engelsk. Der er på nuværende tidspunkt ikke mulighed for tolkning på andre sprog som standard. En lang række medarbejdere besidder dog andre sprog, men det vil være afhængig af disse medarbejders tilstedeværelse i den konkrete vagt.

Såfremt personalet på Akuttelefonen 1813 modtager et opkald fra en borger, hvor det ikke er muligt at føre en samtale på en af de nævnte sprog, bliver borgerne henvist til en af regionens akutmodtagelser, hvor tolkning er mulig.

Såfremt det ikke er muligt at kommunikere denne besked til borgeren og situationen vurderes alvorlig, udsendes en ambulance for en sikkerheds skyld, i lighed med den løsning der findes på regionens 1-1-2-funktionen.

Der er i det udarbejdede IT-beslutningsstøtteværktøj til Akuttelefonen 1813 specifikt dedikeret et kapitel til problematisk kommunikation og håndtering af denne.”