

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

**Opgang** Blok C  
**Afsnit** 1. sal

**Telefon** 38 66 50 00  
**Direkte** +4538665800  
**Fax** 38 66 58 50  
**Mail** indkoeb@regionh.dk  
**Web** www.regionh.dk

EAN-nr: 5798001685030  
CVR/SE-nr: 30113721

Dato: 20. november 2015

Spørgsmål nr.: 203

Dato: 28. oktober 2015

Stillet af: Charlotte Fischer

Besvarelse udsendt den: 20. november 2015

### **Spørgsmål:**

Politikerspørgsmål:

Jeg har læst omtale af den nye rapport fra Translatørforeningen

<http://www.dr.dk/nyheder/indland/daarlige-tolke-skaber-store-problemer-se-laeger-og-advokaters-eksempler> . Jeg vil på den baggrund gerne vide, hvad regionen kan gøre her og nu for at kvalitetssikre sin tolkebestand.

### **Svar:**

Leverandøren, som er formidleren af tolkeydelser, har ansvaret for, at de tolke der anvendes i Region Hovedstaden lever op til de krav, som regionen stiller til kvalitet.

Leverandøren skal sikre, at tolkene har tilstrækkelige kvalifikationer, og kender og respekterer den indgåede aftale med Region Hovedstaden. Leverandøren er også forpligtet til, efter aftale med regionen, at udlevere relevante vejledninger vedr. udførelse af arbejde på regionens hospitaler og institutioner og sikre, at tolkene har gjort sig bekendt med indholdet heraf. I konkrete tilfælde skal leverandøren efterkomme rekvirentens krav om at få stillet en navngiven tolk eller en tolk af et bestemt køn til rådighed.

Leverandøren skal på regionens opfordring fremlægge dokumentation for kvalifikationer, eksempelvis dokumentation for tolkens deltagelse i kursus i tolketeknik og etik, jf. pkt. 4 nedenfor. Såfremt niveauet ikke er i overensstemmelse med de fastlagte krav, er leverandøren forpligtet til straks at bringe forholdet op på niveau.

Til tolkene stiller Region Hovedstaden krav om at vedkommende skal:

1. besidde nødvendige sproglige, tolketekniske og etiske, kulturelle, personlige og fagspecifikke kompetencer,
2. skal beherske dansk og det sprog/den dialekt der tolkes fra/til både mundtligt og skriftligt (sidstnævnte i form af mundtlig oversættelse af regionens centrale skriftlige materiale som eks. patientvejledninger),
3. som udgangspunkt have en uddannelse som statsprøvet tolk, translatør eller lignende (forventet kvalitetsniveau),

4. have gennemgået et kursus i tolketeknik og etik (skal dokumenteres) og efterleve minimumskravene hertil. Dette indebærer at tolkene skal som minimum have en gennemgang af tolkeetik, hvor det indskræpes at tolken skal være opmærksom på, at samtalen foregår mellem patienten og det sundhedsfaglige personale, hvilket vil sige at tolken skal forholde sig upartisk og neutralt, skal oversætte ordret og ikke fortolke, og skal spørge til og gengive den forklaring, der gives, hvis tolken er i tvivl om, hvad der er blevet sagt, jf. pkt. 5-10 nedenfor.
5. kunne levere en høj sprogfaglig og etisk kvalitet i tolkningen, uden fortolkning
6. oversætte ordret mellem parterne uden at deltage aktivt i samtalen ud over selve tolkeopgaven, forholde sig neutral og kun afklare forståelsesmæssige problemer,
7. have kendskab til almindeligt kendte medicinske udtryk, samt til sundhedsvæsnets opbygning,
8. være bekendt med tavshedspligten og iagttage tavshed med hensyn til alt hvad denne under udførelsen af sit erhverv erfarer eller får formodning om angående helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger.
9. tage behørigt hensyn til, at der er tale om syge mennesker og deres pårørende.
10. opføre sig professionelt og ansvarsbevidst.
11. stå til rådighed i det bestilte tidsrum idet tolken ved ankomsten til stedet, hvor der skal tolkes, forinden henvender til rekvirenten eller andet sundhedspersonale.
12. være velsoigneret og bære sit Id-kort synligt.
13. have sin mobiltelefon slukket eller på lydløs under hele tolkningen.
14. være upartisk, herunder ikke være i familie med eller have meget nære relationer med patienten, ikke være uvenner med patienten, ikke have en direkte interesse i forløbet og ikke være
15. økonomisk afhængig af patienten. Tolken er forpligtiget til at sige fra/tilkendegive overfor regionen, hvis tolkeopgaven relaterer sig til en af de nævnte situationer.
16. besidde ren børneattest.

Såfremt rekvirenten oplever at de ovenfor anførte krav ikke overholdes, skal der indgives en klage på regionens klageformular, som er tilgængelig på leverandørens hjemmeside, hvorfra bestilling ligeledes finder sted. Klagen sendes elektronisk til leverandøren, hvorefter leverandøren har 5 kalenderdage til at svare udførligt. Besvarelsen skal indeholde svar på de rejste kritikpunkter, samt redegørelse for de opfølgningstiltag, leverandøren 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 leverandørens svar herpå sendes automatisk via leverandørens hjemmeside til den ansvarlige medarbejder Region Hovedstadens administration.

Ved gentagelse af reklamation over den samme tolk for samme afdeling, institution eller lægepraksis kan regionen frabede sig brugen af den pågældende tolk. Såfremt der samlet set er klaget over samme tolk mere end 5 gange indenfor 12 måneder, skal dette fremgå af den kvartalsvise rapportering og tolken skal stilles ”i karantæne”. Det vil sige, at tolken ikke må benyttes før regionen har modtaget redegørelse fra leverandøren, og på baggrund af redegørelsen ”frigiver” tolken igen. I modsat fald kan tolken ikke fremadrettet tolke for regionen. Leverandøren er forpligtet til at sikre denne proces og ajourføre reklamationer. I værste fald kan regionen gøre misligholdelsesbeføjelser gældende.

Der stilles i kontrakten krav om, at tolken som udgangspunkt skal have en uddannelse som statsprøvet tolk, translatør eller lignende for at angive det faglige niveau der forventes af tolkene. Regionen har dog en forsyningspligt, og der er på nuværende tidspunkt ikke et tilstrækkeligt antal uddannede tolke/translatører til, at vi kan stille et konkret krav om uddannelsesniveau i kontrakten.

Det kan oplyses, at regionerne forbereder et fællesudbud i begyndelsen af 2016 om levering af fremmedsprogstolkning, hvor der er særlig fokus på 2 forhold, som forventes at højne kvaliteten i tolkningen. For det første er tolkenes kvalifikationer et omdrejningspunkt. Der har i den forbindelse været afholdt en workshop, hvor repræsentanter fra alle regionerne, Translatørforeningen, samt flere tolkebureauer, har bidraget til debatten omkring kvalificering af tolke. For det andet er der fokus på at øge omfanget af videotolkninger, hvorved transport tid spares, og tolken kan drage større erfaring ved primært at bruge sin tid på tolkeopgaverne. Samtidig er forventningen, at øget brug af videotolkning vil muliggøre at tolke på de større sprog, til forskel fra i dag, vil kunne blive fastansat af bureauet.

Der arbejdes sideløbende med, at skabe en dialog omkring national certificering og evt. uddannelse af tolke for at sikre, at tolkene har de fornødne sproglige kvalifikationer, og at tolkene får et modul indenfor det praktiske område, der skal tolkes i (retsvæsen, sundhedsvæsen, mv.), som giver kendskab til faglige begreber, særlige forhold, tolkeetik og teknik.