

## POLITIKERSPØRGSMÅL

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

**Telefon** 38 66 50 00

**Direkte** 38665800

**Fax** 38 66 58 50

**Mail** indkoeb@regionh.dk

**Web** www.regionh.dk

CVR/SE-nr: 30113721

Dato: 3. december 2015

Spørgsmål nr.: 215

Dato: 17. november 2015

Stillet af: Per Seerup Knudsen

Besvarelse udsendt den: 3. december 2015

### Spørgsmål:

Det fremgår af Regionernes plan for kommende fællesudbud af varer og tjenesteydelser, at Region Hovedstaden sammen med de fire øvrige regioner er deltager i et fælles udbud i Aftalekategorien ”Tolkning - video, fremmøde og måske døve” og med en forventet kontraktstart 1. oktober 2016.

Da vi har konstateret, at bedre tolkning er et væsentligt ønske for såvel hospitalssektor som praksissektor ønsker vi svar på følgende spørgsmål:

1. Hvad forventes det kommende udbud at indeholde? Og hvornår forventes udbuddet at være formuleret i sin endelige form?
2. Hvilke undersøgelser, er der foretaget i hospitalssektoren og praksissektoren med henblik på at formulere de krav, som udbudstagerne skal opfylde? Hvor er undersøgelserne foretaget?
3. Hvilke krav vil der blive stillet til kvaliteten?

For eksempel:

- krav i relation til korrekt oversættelse af ordene fra et sprog til et andet, men også krav om forståelse af medicinske udtryk, således at de ikke kun oversættes ord til ord, men også vil kunne beskrives/forstås uden anvendelsen af fagudtryk.
  - krav i relation til en ordentlig tale- og lyd gengivelse
  - krav i relation til en ordentlig belysning af tolkens ansigt, så tolkens mimik også kan opfattes gennem det valgte medie (TV, PC eller evt. fremmøde)
  - krav om tolkens anvendelse af billeder, fotos, illustrationer til at understøtte opnåelse af optimal kvalitet i tolkningen
  - krav om uddannelse
4. I hvilket omfang har tolkenes faglige organisation bidraget med erfaringer? - har været hørt?
  5. Hvilke overvejelser har administrationen om den fremtidige tolkning for døve, siden Aftalekategorien hedder ”... og måske døve”?

**Svar:**

**AD 1.**

**Svar:** Det kommende udbud omfatter leverance af fremmedsprogstolkning, med særlig fokus på at øge anvendelsen af tele/videotolkning.

Den gældende tidsplan for udbudsprojektet er taget op til revidering, og det er på nuværende tidspunkt ikke fastlagt, hvornår udbudsmaterialet forventes færdiggjort.

**AD 2.**

**Svar:** Region Syddanmark er udbudsansvarlig region på det fællesregionale udbud. Syddansk Sundhedsinnovation har i samarbejde med Region Syddanmark foretaget en behovsanalyse på baggrund af nuværende praksis for at afdække innovationsområder, samt en kortlægning af markedet med henblik på at identificere de relevante aktører, eksisterende løsninger, samt udviklingsmuligheder.

Region Syddanmark og Syddansk Sundhedsinnovation har i den forbindelse afholdt 4 workshops, med henblik på at opnå en udvidet dialog med markedet for at teste eksisterende løsninger og/eller koncepter samt generere og kvalificere nye ideer. Hver workshop har taget afsæt i et bestemt udviklingsområde, som er blevet identificeret ved behovsanalysen og kortlægning af markedet. Deltagere i de forskellige workshops har omfattet sundhedsfagligt personale fra såvel praksis- som hospitalssektoren på tværs af regionerne, indkøbere på tværs af regionerne, leverandører af fremmedsprogstolkning, repræsentanter fra uddannelsesinstitutioner, diverse eksperter i tolkning, mv. Se mere om udbudsprojektet og workshopsene her:

<http://www.syddanskisundhedsinnovation.dk/projekter/tolkning-faellesudbud-i-de-danske-regioner/>

I forbindelse med udarbejdelse af bl.a. krav til kvalitet i tolkeydelsen, har hver region, med en indkøber som tovholder, dannet en brugergruppe bestående af relevante sundhedsfaglige-, administrative-, IT- samt økonomimedarbejdere, for at få de nødvendige faglige input.

**AD 3.**

**Svar:** På nuværende tidspunkt er der ikke fastlagt kvalitetskrav til det kommende udbud.

I Region Hovedstadens nuværende kontrakt om levering af fremmedsprogstolkning stilles der følgende krav til henholdsvis leverandør og tolk:

Leverandøren har, som formidler af tolkeydelser, ansvaret for, at de tolke der anvendes i henhold til de i Region Hovedstaden udførte opgaver, lever op til de krav, som Regionen stiller til bl.a. kvalitet. Herunder skal leverandøren sikre at tolkene har tilstrækkelige kvalifikationer, og kender og respekterer den indgåede aftale med Region Hovedstaden. Leverandøren er også forpligtet til, efter aftale med ordregiver, at udlevere relevante vejledninger vedr. udførelse af arbejde på ordregivers hospitaler og institutioner samt i praksissektoren, til alle tolke og sikre at de har gjort sig bekendt med

indholdet heraf. I konkrete tilfælde skal leverandøren efterkomme rekvirentens krav om at få stillet en bestemt (navngiven) tolk eller en tolk af et bestemt køn, til rådighed. Såfremt ordregiver har oplevelse af, at kravene ikke overholdes, skal leverandøren på ordregivers opfordring fremlægge dokumentation herfor, 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 ordregivers 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 ordregiver, hvis tolkeopgaven relaterer sig til en af de nævnte situationer.
16. besidde ren børneattest.

**AD 4.**

**Svar:** En repræsentant fra HK LAK (landsorganisation for kommunikation og sprog), hvor tolke er organiseret, har været inviteret til at deltage i workshop omkring kvalificering af tolke, men meldte afbud. Repræsentanter fra hhv. Translatørforeningens Tolkeudvalg og Tolkeakademiet, forskere i tolkning, samt en tidligere tolk, som deltog på vegne af ikke-repræsenterede tolkebureauer, deltog i samme workshop, og gav i et vist omfang indblik i tolkens hverdag og udfordringer, mv.

**AD 5.**

**Svar:** Der er tale om en arbejdstitel, men på nuværende tidspunkt er der ikke lagt op til at døvetolkning bliver omfattet, omend der ikke er taget endelig stilling hertil.