

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

**Opgang** Blok E  
**Afsnit** Stuen

**Telefon** 38 66 50 00

**Direkte** 38 66 58 02

**Mail** [Indkoeb@regionh.dk](mailto:Indkoeb@regionh.dk)

**Web** [www.regionh.dk](http://www.regionh.dk)

CVR/SE-nr: 30113721

Dato: 24. maj 2018

Sagsnummer: 18019605

Spørgsmål nr.: 057-18

Dato: 13. april 2018

Stillet af: Jesper Clausson Vibholt (A)

Besvarelse udsendt den: 24. maj 2018

### **Spørgsmål:**

Hvorledes vurderes det at indførelse af brugerbetaling på tolkebistand i sundhedsvæsenet for personer, der har været i Danmark i mere end tre år, vil påvirke sundheden for de berørte?

Hvad er omfanget af tolkebrug i Region Hovedstaden?

Hvem udfører tolkning for Region Hovedstaden på sundhedsområdet og hvilke kvalifikationer har disse til at udfører opgaven på en sundhedsfaglig kompetent måde?

### **Svar:**

Ad 1: Det vurderes, at indførelsen af brugerbetaling på tolkeområdet for personer, der har været i Danmark i mere end 3 år i nogle tilfælde kan få en negativ indflydelse på sundheden for de berørte.

Gebyret kan bl.a. skabe en uhensigtsmæssig situation mellem patienterne og sundhedspersonale, når der skal tages stilling til, hvornår patienten taler og forstår dansk på et niveau, der medfører behov for en tolk. Specielt i psykiatrien kan det i visse tilfælde være fagligt uhensigtsmæssigt i et behandlingsforløb, hvor patienten i forvejen er psykisk dårlig og måske ikke har erkendt sin sygdom og sit behov for hjælp.

Der kan derudover være en risiko for, at patienter, som ikke vil betale for tolkebistand og ikke har pårørende, der kan agere som tolk, ikke modtager relevant behandling, idet behandling forudsætter kommunikation med patienten.

Psykiatriske behandlingsforløb er oftest længerevarende. Ved et gebyr på fremmedsprogstolkning kan der være en risiko for tidligt afbrudte patientforløb og evt. ringere livskvalitet til følge og eller genindlæggelser.

Det vurderes, at flere patienter som følge af tolkegebyret vil bruge pårørende som tolk, hvilket er uhensigtsmæssigt, idet familiemedlemmer ikke kan forholde sig neutralt i tolkesituationen. Relationerne familiemedlemmerne imellem kan lide skade, især hvis

børn anvendes som tolke. Endvidere kan der være en risiko for, at patienten ikke fortæller sandheden om sine symptomer. Tolkegebyret kan derved medvirke til at sætte sårbare personer i en dårligere situation.

Ad 2: Region Hovedstaden kan oplyse, at antallet af fremmedsprogstolkninger i perioden fra 1. februar 2017 til 31. januar 2018, dvs. 1 år, er på i alt 84.385 tolkninger fordelt med 40.311 i hospitalsregi og 44.074 i praksisregi. Tolkningerne vedrører både fremmøde-, telefon- og videotolkning. Det seneste år er det blevet tolket på godt 90 forskellige sprog.

Ad 3:

Der er gennemført et fællesregionalt udbud på tolkeydelsen, hvor der er fastsat krav til kvalitet, som den eksterne leverandør skal efterleve. Kontrakterne er opdelt geografisk, således at hver region har hver sin delkontrakt. Region Hovedstaden, Region Midtjylland og Region Sjælland har Tolkdanmark som leverandør.

I udbuddet var 25 mindstekrav til henholdsvis leverancesikkerhed og service, og tolkenes kompetencer. Der har været yderligere ni konkurrencekrav, som tilbudsgiverne skulle besvare, og disse besvarelser udgjorde kvalitetskriteriet i udbuddet. Et af mindstekravene dækker bl.a. over tolkens kompetencer, hvor der f.eks. er sat mindstekrav til, at tolken er kvalificeret til at tolke indenfor medicinsk-/lægefaglig terminolog, samt at tolken som minimum yder tolkebistand på grundlæggende niveau, dvs. at tolken behersker begge sprog på gymnasialt niveau. Derudover blev der bl.a. stillet mindstekrav til, at tolken skal leve op til almindelige standarder for professionel optræden ved bestilling og tolkning, såsom tavshedspligt, etik i relation til tolkebistand, diskret optræden, god situationsfornemmelse og neutral tolkning mht. køn, politik og religion. Endvidere er der i udbuddet bl.a. blevet konkurreret på deres rekrutteringsproces ved ansættelse af tolke, herunder en beskrivelse af kompetenceprofiler, uddannelseskraft og øvrige krav til tolkens kvalifikationer og erfaring osv., samt hvorledes det sikres at tolken har tilstrækkelige sprogkundskaber på både dansk og fremmedsproget.

Der har i det fællesregionale udbud været fokus på at give kontrakt- og driftsansvarlige værktøjer til at sikre leverandørens efterlevelse af kontraktens krav. I kontrakten er der bl.a. sat konkrete rammer for brugerklager, for at sikre effektiv behandling af indkomne klager og systematisk opfølgning på evt. tendenser i klageemnerne.

Der har været stor fokus på at gøre information til regionens brugere af tolkeydelser overskuelig og let tilgængelig, og i den forbindelse er der udarbejdet vejledninger om tolkning generelt, kontraktens bestemmelser, samt bestilling og afregning af tolkeydelser. Hospitalerne har et elektronisk bestillings- og klagesystem til rådighed.

Der er mulighed for at klage, hvis patienter eller medarbejdere er utilfredse med den tolkning, de har modtaget. Klager følger både Leverandøren og Region Hovedstaden op på. I forhold til antallet af tolkninger er der få klager over tolkningen fra Leverandøren. Region Hovedstaden har løbende dialog med leverandøren.