

Til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse

DANSKE
REGIONER



05-04-2013

Sag nr. 13/551

Dokumentnr. 16495/13

Birgitte Bidstrup

Tel. 3529 8221

E-mail: bbs@regioner.dk

Danske Regioners svar på Anmodning om bidrag til besvarelse af SUU alm. del spørgsmål 431 vedr. certificering af tolke i sundhedsvæsenet; spørgsmål 432 vedr. liste over tolke; og spørgsmål 476 vedr. specifikke krav til tolkes kompetencer.

Ministeriet har i mail af 5. -samt 21. marts 2013 til Danske Regioner anmodet om svar på tre spørgsmål stillet af Sundheds- og Forebyggelsesudvalget. Spørgsmålene lyder som følger:

Spørgsmål 431

”Vil ministeren oplyse, hvilke krav de forskellige regioner stiller i forhold til certificering af tolke i sundhedsvæsenet? I benægtende fald, mener ministeren så, at regionerne bør stille krav om certificering?”

Spørgsmål 432

”Kan ministeren oplyse, om der findes en national og offentlig tilgængelig liste over tolke i sundhedsvæsenet? I benægtende fald, mener ministeren så, at der bør oprettes en sådan?”

Spørgsmål 476

”Vil ministeren oplyse, hvilke specifikke krav til tolkenes kompetencer, som landets fem regioner stiller i dag?”

Dampfærgevej 22
Postboks 2593
2100 København Ø

T 35 29 81 00
F 35 29 83 00
E regioner@regioner.dk

Svar på spørgsmål 431:

Region Hovedstaden stiller ikke krav om certificering, eftersom der ikke eksisterer en certificeringsordning for tolke i sundhedsvæsenet.

Tolkeydelsen leveres af eksterne tolkebureauer, der har et større antal primært free-lance tolke tilknyttet.

Regionen har i 2. halvår af 2012 gennemført udbud af tolkeydelser for en tre årig periode. Regionen har stillet en række kvalitetskrav til tolkeydelsen, herunder krav til tolkenes faglige, sociale og uddannelsesmæssige kvalifikationer. Ud over at tolkene skal beherske såvel dansk som det pågældende fremmedsprog, stiller Region Hovedstaden som supplerende krav til sikring af kvalitet i den leverede tolkeydelse krav om kursusaktiviteter, som tolke skal have gennemgået for at være kvalificerede til at udføre tolkning på hospitaler m.m. samt i praksissektor. Tolkene skal således have gennemgået kursus omfattende tolketeknik, etik i tolkesituationen, medicinske udtryk og sundhedsvæsenet.

Region Hovedstaden har i sit udbudsmateriale af forsyningsikkerhedsmæssige årsager ikke stillet krav om, at tolkebureauernes tolke skal være statsprøvede, idet antallet af statsprøvede tolke er utilstrækkeligt til at dække Regions Hovedstadens behov for fremmedsprogstolkning. Regionen (inkl. praksissektor) rekvirerer ca. 50.000 tolkninger om året.

Et fremtidigt krav om, at tolkene skal være certificerede, forudsætter at der etableres certificeringsordninger, og at sådanne udbydes i tilstrækkelig mængde til, at regionerne reelt kan få dækket sine behov for tolkeydelser.

Svar på spørgsmål 432:

Region Hovedstaden er ikke bekendt med eksistensen af en national og offentlig tilgængelig liste over tolke i sundhedsvæsenet.

Regionen indgår som anført i besvarelsen af spørgsmål 431 aftaler med eksterne tolkebureauer efter konkurrenceudsættelse. Region har således ikke brug for en sådan liste, idet regionens hospitaler skal anvende tolke fra de bureauer, der har vundet opgaven.

Det synes desuden vanskeligt at fastlægge kriterier for, hvem der bør være omfattet af en sådan eventuel liste, henset at der ikke findes en certifice-

ringsordning, samt hvem, der vil kunne sammenstille en sådan liste, idet bureauerne typisk har et mindre antal fastansatte tolke samt et antal tilknyttede freelance tolke. Sidstnævnte vil typisk være tilknyttet flere bureauer.

Side 3

Svar på spørgsmål 476

Region Hovedstaden har i forbindelse med indgåelse af nye leverandøraftaler på tolkeområdet per 1. februar 2013 stillet følgende krav til tolkenes kompetencer m.m.:

Tolkene skal:

- besidde nødvendige sproglige, tolketekniske og etiske, kulturelle, personlige og fagspecifikke kompetencer jf. bl.a. Tolkeguide ¹.
- 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).
- som udgangspunkt have en uddannelse som statsprøvet tolk, translatør eller lignende (forventet kvalitetsniveau).
- have gennemgået et kursus i tolketeknik og etik og efterleve minimumskravene (som er angivet i bilag 1). Skal dokumenteres. Ordregiver henviser ligeledes til tolke-etiske retningslinjer².
- kunne levere en høj sprogfaglig og etisk kvalitet i tolkningen
- uden fortolkning oversætte ordret mellem parterne uden at deltage aktivt i samtalen ud over selve tolkeopgaven.
- forholde sig neutral og kun afklare forståelsesmæssige problemer.
- have kendskab til almindeligt kendte medicinske udtryk, samt til sundhedsvæsnets opbygning.
- 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.
- tage behørigt hensyn til at der er tale om syge mennesker og deres pårørende.
- opføre sig professionelt og ansvarsbevidst.
- stå til rådighed i det bestilte tidsrum idet tolken ved ankomsten til stedet, hvor der skal tolkes, forinden henvender til rekvirenten eller andet sundhedspersonale.
- være velsoigneret og bære sit Id-kort synligt.
- have sin mobiltelefon slukket eller på lydløs under hele tolkningen.
- 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 økonomisk afhængig af patienten. Tolken er forpligtiget til at sige fra/tilkendegive overfor ordregiver, hvis tolkeopgaven relaterer sig til en af de nævnte situationer.

¹ Ministeriet for Flygtninge Indvandrere og Integration: Tolkeguide – Håndbog om tolkning i den kommunale indsats.

København. 2008.

² Se fodnote 1

- Besidderen børneattest.

Det under bullet nr. 4 nævnte bilag 1 er vedlagt nærværende notat.

Region Sjælland

Svar på spørgsmål 431 og 476

I Region Sjælland er der gennemført et udbud af tolkeopgaverne for sygehusvæsnet og praksissektoren. Der er i dag 5 tolkebureauer, som står for tolkeopgaverne i regionen.

Uddannelseskravene til tolkene er ifølge de gældende aftaler, at tolkebi-standen som minimum skal være på grundlæggende niveau, det vil sige, at tolken behersker begge sprog på gymnasielevelt niveau. Hertil kommer, at tolken skal være kvalificeret til at tolke indenfor medicinsk-/lægefaglige terminologier.

Det skal i den forbindelse bemærkes, at nogle sprog er så sjældne anvendt i Danmark, at det er yderst vanskeligt at finde en person, der kan beherske en tolkning.

Svar på spørgsmål 432

I Region Sjælland findes der en liste over tolkebureauer på Sundhed.dk, hvorfra almen praktiserende læger, private speciallæger og sygehusene kan rekvirere tolke fra. Det er den enkelte læge, som afgør om der er behov for en tolk, og det er lægen som rekvirerer tolken via tolkebureauet.

Region Nordjylland

Svar på spørgsmålene 431 samt 476

I forbindelse med seneste udbud af fremmedsprogstolkning i Region Nordjylland fremgik følgende af kravspecifikationen vedr. certificering og krav til tolken:

Krav til tolken:

- 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)
- Skal som udgangspunkt have en uddannelse som statsprøvet tolk, translatør eller lignende (forventet kvalitetsniveau)

- Skal have gennemgået et kursus i tolketeknik og etik og efterleve minimumskravene som er angivet nedenfor. Skal kunne dokumenteres.
- Skal kunne levere en høj sprogfaglig og etisk kvalitet i tolkningen.
- Skal udvise en skærpet opmærksomhed i forbindelse med telefon- og teletolkning.
- Skal uden fortolkning oversætte ordret mellem parterne uden at deltage aktivt i samtalen ud over selve tolkeopgaven
- Skal forholde sig neutral og kun afklare forståelsesmæssige problemer
- Skal have kendskab til almindelig kendte medicinske udtryk, samt have kendskab til sundhedsvæsnets opbygning
- Skal være bekendt med og overholde deres tavshedspligt med hensyn til alt hvad de under udførelsen af deres erhverv erfarer eller får formodning om angående helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger.
- Skal tage behørigt hensyn til at der er tale om syge mennesker og deres pårørende.
- Skal opføre sig professionelt og ansvarsbevidst.

For så vidt angår Psykiatriområdet er det yderligere nødvendige forudsætninger, at tolken:

- Har en særlig indsigt i Psykiatrien og psykiske sygdomme,
- Har en god viden om transkulturelle forhold i de lande, hvorfra patienterne kommer
- Yderligere kan der være tale om lange tolkeforløb, hvor det er utroligt vigtigt, at der skabes et tillidsforhold mellem tolk og patient og personalet på afdelingen, hvorfor det også er nødvendigt at tolken er til rådighed på fleksible tidspunkter, når patienten er ”moden” til at ville tale med tolk og personalet

Derudover skal vedkommende:

- Stå til rådighed fra konsultations start til konsultationens afslutning.
- Skal være velsoigneret og bære sit ID-kort synligt.
- Skal have sin evt. mobiltelefon slukket under hele konsultationen/tolkningen.
- Ikke være i familie med patienten, der tolkes for
- Besidde en ren straffeattest

Minimumskrav til indhold af kursus i tolketeknik og etik:

I et bilag beskrives minimumskravene i forhold til hvilke emner/problemstillinger som tolke skal have gennemgået og være bekendt med for at være kvalificerede til at udføre fremmedsprogstolkning på hospitaler/institutioner samt hos alment praktiserende læger og praktiserende speciallæger i Region Nordjylland.

Tolketeknik:

Tolkene skal være bekendt med hvad god tolketeknik er og hvordan en tolkning gennemføres mest effektivt.

Tolkene skal i den forbindelse være bekendt med følgende:

- At selve samtalen altid foregår mellem klienten og det sundhedsfaglige personale og ikke mellem klienten/det sundhedsfaglige personale og tolken, dvs. tolken deltager ikke i samtalen.
- At tolken er part i samtalen, men at denne altid skal opføre sig upartisk og neutralt.
- At tolkens opgave er at oversætte det sagte ordret, dvs. ikke fortolke på det sagte
- Hvis tolken er i tvivl om, hvad der er blevet sagt, skal tolken spørge til det og gengive den forklaring der gives.

Etik i tolkesituationen:

Tolken skal være bekendt med de regelsæt der gælder på hospitaler/institutioner, hos almen praktiserende læger og praktiserende speciallæger samt hvordan disse efterleves. Tolken skal i den forbindelse være bekendt med følgende:

- At vedkommende skal være bekendt med og overholde deres tavshedspligt med hensyn til alt hvad de under udførelsen af deres erhverv erfarer eller får formodning om angående helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger,
- At al personlig og uvedkommende snak undlades under tolkningen.

Medicinske udtryk:

Tolken skal være bekendt med almindelig kendte medicinske udtryk.

Sundhedsvæsenet:

Tolken skal være bekendt med sundhedsvæsenets opbygning.

Svar på spørgsmål 432

Region Nordjylland har ikke kendskab til en national og offentlig tilgængelig liste over tolke i sundhedsvæsenet.

Svar på spørgsmålene 431, 432 og 476.

Der findes ikke en decideret, anerkendt (blåstemplet) uddannelse på tolkeområdet, og dermed ingen certificering.

Der findes ikke nogen regional og offentligt tilgængelig liste over tolke i sundhedsvæsenet. Så vidt vides findes der ingen national liste heller.

Når Region Midtjylland booker en tolk hos et tolkebureau er det tolkebureauets forpligtelse, at deres tolke lever op til love og regler på området.

Region Midtjylland har indgået aftale med fire tolkebureauer, som alle regionens hospitaler, praktiserende læger m.fl. kan vælge imellem, hvis de har brug for en tolk, til at få oversat skriftlig patientinformation eller andet tolkearbejde. De fire udvalgte tolkebureauer fremgår af regionens intranet. For at opretholde god kvalitet og service på området har Region Midtjylland opstillet en lang række mindstekrav og evalueringskrav i udbudsmaterialet, som har gået forud for indgåelse af indkøbsaftale med de fire tolkebureauer. Nedenfor fremgår et udpluk af disse mindstekrav.

- Det er et mindstekrav, at
Tilbudsgiver og dets ansatte, herunder tolken, overholder de til en hver tid gældende love og regler for tolkeområdet samt lever 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
- Det er et mindstekrav, at
Tolkene skal fungere som neutrale og objektive sprogformidlere. Tolkene skal oversætte alle oplysninger, således at også sproglige nuancer gengives. Tolkene har ikke til opgave at vurdere, om noget af det sagte er uinteressant eller overflødigt.
- Det er et mindstekrav, at
Tolkene kan dokumentere ren børneattest.
Dette skal til enhver tid kunne dokumenteres, hvis Kunden kræver det.
Kunden er altid berettiget til at afvise tolke, hvis børneattesten giver anledning til bemærkninger.
- Det er et mindstekrav, at
Tolken kan dokumentere ren straffeattest.

Dette skal til enhver tid kunne dokumenteres, hvis Kunden kræver det. Kunden er altid berettiget til at afvise tolken, hvis straffeattesten giver anledning til bemærkninger.

- Det er et mindstekrav, at Tilbudsgiver skal garantere at tolke ikke leverer tolkeydelser i situationer, hvor tolken er beslægtet eller venner med den eller de personer, som tolkeopgaver vedrører. Såfremt en tolk føler sig inhabil i en tolkesituation skal tolken gøre opmærksom på dette.

- Det er et mindstekrav, at
 - ved anvendelse af videotolkning skal det tekniske udstyr have en tilfredsstillende standard, der gør at kvalificeret tolkning muligt og at Tilbudsgiver underviser tolkene specifikt i telefontolkning/videotolkning.
 - software og hardware skal være af en tilfredsstillende kvalitet, der kan sikre et driftsniveau, hvor videokonferenceudstyret og det anvendte software og hardware er drifts stabile.

- Evalueringskrav (besvarelsen fra tilbudsgiveren bliver evalueret af fagfolk på området)

- Bemanding:
Regionen ønsker en beskrivelse af, tilbudsgivers bemanding, herunder tolkes uddannelser, kvalifikationer og kompetencer.

- Yderligere oplysninger som Tilbudsgiver skal beskrive i tilbuddet, med reference til punktet:
 - A. Hvor mange af tolkene som er oplyst i Kontraktbilag 1.A er freelance eller fastansat
 - B. Tolkenes uddannelser, kvalifikationer og kompetencer
 - C. Hvordan tolkenes kvalifikationer vedligeholdes og udvikles
 - D. Hvilke kriterier firmaet lægger til grund ved ansættelsen af tolke
 - E. Hvilke krav firmaet stiller til tolkefærdigheder og habilitet
 - F. Hvorledes firmaet superviserer tolkene
 - G. Hvilken rådgivning og undervisning firmaet giver tolkene om etik i tolkebistand
 - H. Hvorledes Tilbudsgiver tilsikrer at tolkene har et godt kendskab til danske samfundsforhold.
 - I. Hvorledes Tilbudsgiver tilsikrer at tolkene kan beherske sproglige nuancer på dansk og fremmedsprog.
 - J. Hvorledes Tilbudsgiver tilsikrer at tolkene behersker den relevante fagterminologi for den konkrete tolkesituation, såvel på klientens sprog som på dansk.

- **Sprog og kapacitet:**

Ved sprog og kapacitet forstås en vurdering af den sproglige dækning og den tilbudte kapacitet til at løse de omfattede opgaver. Herunder antallet af tilbudte tolke som kan tolke på de mest anvendte samt mulighed for at rekvirere tolke til mindre anvendte sprog.

Region Midtjylland vægter positivt at der er et større antal tolke på de mest anvendte sprog som både kan lave fremmøde og telefonforkning/videoforkning.

- **Bestillings- og leveringsforhold:**

Regionen ønsker en beskrivelse af Tilbudsgivers oplysninger om bestilling og levering af tolke, herunder hvordan proceduren håndteres for nedenstående punkter

- Hvordan tolken vælges til den bestilte forkning
- Hvordan håndteres den geografiske afstand mellem tolkens hjemadresse og udførsels sted i planlægning af forkningen

Region Syddanmark

Svar på spørgsmål 431

I kontrakten som er indgået mellem Tolkekontoret A/S i Kolding, og Region Syddanmark (se bilag 2), om levering af tolkebistand til Regionens sygehuse og til de Praktiserende læger og Speciallæger, er der beskrevet 15 kvalitetskrav af organisering, og dertil 15 resultatkrav og 15 målemetoder. Derfor er der beskrevet 9 kvalitetskrav af tolkebistand og dertil 9 resultatkrav og 9 målemetoder.

Svar på spørgsmål 432

Region Syddanmark har ikke en officiel tilgængelig liste over tolke i Sundhedsvæsenet. Men ifølge kontrakten som er indgået mellem Region Syddanmark og Tolkekontoret A/S i Kolding, er der stillet krav om, at tolkenes personnumreskal oplyses på de elektronisk fremsendte regninger til sygesikringens afregningssystem, så der kan laves statistik på, hvem der har udført de enkelte tolkeopgaver.

Svar på spørgsmål 476

Vedhæftede bilag 2, er udtræk fra kontrakten mellem Tolkekontoret og Region Syddanmark. Her ses hvilke krav der stilles til de tolke der ansættes til at levere.

Tolkekontoret vandt udbuddet vedr. levering af tolkebistand fra 01-02-2013 til 31-01-2015 til Regionens sygehuse, samt til de praktiserende læger og speciallæger.

<http://www.visinfosyd.dk/wm169371> Via dette link ses Region Syddanmarks information til de praktiserende læger og speciallæger vedr. bestilling og brug af tolkebistand .

Med venlig hilsen

Birgitte Bidstrup