



Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg

Dato: 30-11-2017
Enhed: JURPSYK
Sagsbeh.: DEPPKH
Sagsnr.: 1707487
Dok. nr.: 459943

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg har den 16. oktober 2017 stillet følgende spørgsmål nr. 69 (Alm. del) til sundhedsministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Liselott Blixt (DF).

Spørgsmål nr. 69:

”Vil ministeren oplyse, hvordan teletolkningen, som vi besluttede for nogle år siden, fungerer, og hvilken sikkerhed der er for, at de tolker korrekt?”

Svar:

Til brug for besvarelsen har ministeriet indhentet bidrag fra Danske Regioner, der bl.a. har oplyst følgende:

”Regionerne oplyser, at teletolkning anvendes både som videotolkning og telefontolkning. Teletolkning anvendes både i almen praksis og på sygehusene.

Alle danske regioner deltog i Teletolkeprojektet fra 2011 til 2014. Projektets mål var, at regionerne skulle flytte tolkning fra primært at foregå ved fremmøde til teletolkning. Teletolkning er tolkning pr. video eller i telefonen.

Det daværende ABT-fond finansierede projektet ved på Sundhedsdata-nettet at etablere et nationalt videoknudepunkt, som drives af organisationen Med-Com. Regionerne anskaffede videoudstyr til hospitalerne og psykiatrien og etablerede en regional videoinfrastruktur, som afdelingerne kunne anvende.

Alle afdelinger på hospitalerne og i psykiatrien er således sat i stand til at video- eller telefontolke. Den primære sundhedssektor, først og fremmest almen praksis, bruger også teletolkning. Udbredelsen er dog lavere og adskiller sig også mht. de anvendte tolkeformer sammenlignet med den sekundære sundhedssektor.”

Danske Regioner har endvidere sendt en oversigt over anvendelsen af henholdsvis fremmødetolkning, teletolkning og videotolkning (fordelt på de forskellige regioner), jf. *tabel 1*:

Tabel 1		2015	2016	2017 (Helårseffekt)
Anvendelse af fremmødetolkning, telefontolkning og videotolkning i Region Hovedstaden, Region Sjælland, Region Syddanmark, Region Midtjylland og Region Nordjylland				
Region Hovedstaden	Fremmøde		27.914	28.272*
	Telefontolkning		2.505	
	Videotolkning		5.368	
	Samlet, telefon- og videotolkning			6.652**
Region Sjælland	Fremmøde	34.982		41.992***
	Telefontolkning	5.546		17.376***
	Videotolkning	2.133		62.060***
Region Syddanmark	Fremmøde		42.237	
	Telefontolkning		14.379	
	Videotolkning		33.250	
Region Midtjylland	Fremmøde	52.302	67.582	66.000
	Telefontolkning			12.500
	Videotolkning			6.000
	Samlet, telefon- og videotolkning	7.664	13.904	
Region Nordjylland	Fremmøde		12.152	9.728
	Telefontolkning		3.204	8.104****
	Videotolkning		363	576****

Anm.: *Der findes data for januar-juli 2017, som i tabellen er omregnet til helårseffekt. **Samlet for både video- og telefontolkning samt omregnet til helårseffekt. ***Der findes data for maj-oktober 2017, som i tabellen er omregnet til helårseffekt. ****Der findes data for januar-september 2017, som i tabellen er omregnet til helårseffekt.

Kilde: Danske Regioner

Vedrørende spørgsmålet om, hvilken sikkerhed der er for, at der tolkes korrekt, har Danske Regioner oplyst følgende:

”I regi af Regionernes Fælles Indkøb blev tolkeområdet i 2016 udbudt fælles på vegne af de fem danske regioner. Der indgik en række forskellige mål i udbuddet, som har relevans for spørgsmålet om korrekt tolkning. Desværre ophørte Region Syddanmarks og Region Nordjyllands respektive samarbejder med nye leverandører relativt kort tid efter opstart. Derfor har de nu fulgt andre løsninger: Region Nordjylland med et nyt udbud og Region Syddanmark med skabelsen af eget regionalt tolkekorps ('in-house').”

De mål regionerne arbejder med i forhold til tolkning er:

- Ønske om at professionalisere selve tolkeydelsen ved at stille endnu mere specifikke krav til tolkene, til deres uddannelse, til bedre service, forenklet bestilling m.v.
- Bedre udnyttelse af muligheden for en mere ensartet tjenesteydelse ved at stille de samme fælles krav til alle tolkeleverandører i Danmark og herigennem en modning af tolkeleverandørsiden

- Bedre adgang til veluddannede tolke, som er godt bekendte med det danske sundhedsvæsen og opgaverne i klinikken, fx med medicinske fagudtryk, specifik domænekendskab til forskellige sygdomsområder så som psykiatri, medicin, kirurgi m.v.

I Danmark er der som bekendt ingen minimumsstandard for tolkehvervet, som det fx kendes i andre nordiske lande, f.eks.:

- at tolke skal være optaget på et offentligt tolkeregister for at kunne løse offentlige tolkeopgaver,
- at tolke er kvalitetsbedømt af en uafhængig offentlig instans eller brancheanerkendt instans efter en anerkendt standard, og
- at tolke er autoriserede og/eller certificerede til specifikke opgaver.

Tilbudsgiverne blev i udbuddet derfor bedømt på områder så som kapacitet til at uddanne ved rekruttering, på systematisk efter- og videreuddannelsestilbud til deres tolke efterhånden som de opnår mere erfaring med tolkeopgaverne.

Kriterierne for valg af tolkeleverandør i det gennemførte udbud i 2016 blev dermed skærpet betydeligt sammenlignet med de tidligere udbud, regionerne udførte hver for sig.

Regionerne har altså igennem sit tolkeudbud specificeret sine kvalitetskrav i de kontrakter, den valgte tilbudsgiver skal levere efter. Aktiv og konkret opfølgning i forhold til de kontraktbestemmelser, der er aftalt med tolkeleverandøren, er derfor en vigtig daglig opgave i arbejdet med at forbedre kvaliteten af tolkeydelser, herunder aftaler om at foretage stikprøver og uanmeldte kontrolbesøg hos leverandøren:

- Klagesagsbehandling i de nye kontrakter, har fået skærpet opmærksomhed i det daglige samarbejde imellem regionens tolkebrugere, tolkeleverandør og kontraktholdere.
- Statistik over leveringssikkerhed, adgang til at lave særlige rapporter om udvalgte emner er også en del af kontraktopfølgningen i forhold til regionens tolkeleverandør.
- I de IT-systemer, som understøtter bestilling og levering af tolkeydelser, er der indbygget nye muligheder for at forbedre kvaliteten af tolkeydelsen f.eks.:
 - Tolkebrugerens bedømmelse af den leverede tolkeydelse (tolkeom-rådets 'svar på Trustpilot'),
 - Afdelinger, som har haft dårlige erfaringer med navngivet tolk ikke kan få tilbudt samme tolk igen, hvis afdelingen har frabedt sig dette
 - Strammere servicemål for den opfølgning tolkebu-reauet skal give tolkebrugen ved en dårlig tolkebedømmelse
 - Mulighed for øjeblikkelig inaktivering, hvis en tolk får klage eller er udeblevet fra en aftalt opgave.”

Som det bl.a. fremgår af min besvarelse af SUU alm. del – spm. 1109, er det langt fra alle regioner, der udnytter det allerede implementerede videoknudepunkt, der muliggør kontakt mellem tolkeudbydere og tolkemodtager.

Jeg forventer naturligvis, at regionerne lever op til deres forpligtelse til at sikre rammerne for, at landets læger har adgang til at bestille tilstrækkelig og kvalificeret tolkebistand, herunder udnytte de muligheder for anvendelse af videotolkning, der er blevet etableret.

Med venlig hilsen

Ellen Trane Nørby / Patrick Kofod Holm