



Holbergsgade 6  
DK-1057 København K

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

Folketingets Finansudvalg

Dato: 24-11-2020  
Enhed: KOK  
Sagsbeh.: DEPASTO  
Sagsnr.: 2014675  
Dok. nr.: 1466883

Folketingets Finansudvalg har den 12. november 2020 stillet følgende spørgsmål nr. 1 til sundheds- og ældreministeren om aktstykke 28 (*Aktstykke om oprettelse af flersproget telefonisk hotline i forbindelse med COVID-19*), som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Torsten Schack Pedersen (V).

Spørgsmål nr. 1:

”Vil ministeren bedes redegøre for konsekvenserne af, at der angiveligt ikke siden juni har været en hotline med tilbud til fremmedsprogede brugere?”

**Svar på spørgsmål nr. 1:**

Til brug for besvarelsen har jeg indhentet bidrag fra Sundhedsstyrelsen. Sundhedsstyrelsen oplyser følgende:

”Det har under epidemien med COVID-19 været en udfordring at få sundhedsmyndighedens anbefalinger og vejledning til forebyggelse af smitte med COVID-19 tilstrækkeligt ud til den del af befolkningen som taler andre sprog end dansk. Sundhedsstyrelsen har derfor haft fokus på dette område, fx ved løbende at sikre oversættelse af skriftlige materialer såsom anbefalinger og pjecer. Styrelsen for Patientsikkerhed har derudover vejledning med tolke tilgængelig i forbindelse med smitteudbrud.

Den telefoniske hotline henvender sig til de personer, som søger mere generel rådgivning om COVID-19 og ikke nødvendigvis har kompetencer eller overskud til at finde oplysningerne i skriftligt tilgængeligt materiale. Erfaringen fra foråret viser, at ca. 50 pct. af henvendelserne til hotlinen omhandlede sundhedsfaglige spørgsmål og den resterende halvdel omhandlede sociale-, arbejdsrelaterede- og familiemæssige spørgsmål samt spørgsmål under ”andet” (f.eks. ind- og udrejse af Danmark i forbindelse med arbejde, familie- og/eller kæresterbesøg mv.)

Da hotlinen var aktiv i foråret lå antal af henvendelser relativt stabilt på mellem 70-90 pr. uge frem til de sidste uger af hotlinens åbningstid. Antal henvendelser til den myndighedsfælles hotline havde i samme periode et gennemsnit på 9.600 antal opkald pr. uge. I løbet af den efterfølgende sommerperiode, hvor Dansk Flygtningehjælp var nødsaget til at lukke initiativet ned, havde den myndighedsfælles hotline et relativt mindre antal henvendelser med et gennemsnit på 7.700 antal henvendelser pr. uge for juli og august, hvor antal henvendelser især var faldende i juli måned. Dette kan afspejle faldet i smittespredning i disse måneder, og generelt synes behovet for telefonisk rådgivning altså at have været mindre i løbet af sommeren.

I sensommeren sås smitteudbrud blandt forskellige grupper af borgere med etnisk minoritetsbaggrund, f.eks. blandt polske medarbejdere på et slagteri i Ringsted og blandt somaliske beboere i Aarhus. Disse smitteudbrud peger på, at der på det tidspunkt igen begynder at være et behov for en hotline på minoritetssprog.

I efterårsmånederne har antal henvendelser til den myndighedsfælles hotline været stigende med et gennemsnit på 13.200 opkald pr. uge fra september og frem til og med 16. november 2020. Især fra uge 44 er antal henvendelser til tider oppe over 3.000 daglige opkald.

Set i lyset af den brede samfundssmitte og en stor forekomst af smitte blandt nogle grupper af etniske minoriteter, samt stigningen i opkald til den fælles myndigheds hotline i løbet af de første efterårsmåned, vil genaktivering af hotline på minoritetssprog bidrage positivt til smitteforebyggelsen blandt borgere med etnisk minoritets baggrund generelt.”

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke / Kirsten Hansen