



Center for Økonomi

Finans og SAP

Kongens Vænge 2

Opgang Blok C, stuen  
Direkte 38665994

Sundheds- og Ældreministeriet

Journal-nr.: 17010929

Dato: 22. august 2018

### **Udtalelse fra regionsrådet i Region Hovedstaden til Sundhedsministeriet vedr. Statsrevisorernes beretning nr. 12/2017 om myndighedernes brug af tolkeydelser.**

Regionsrådet i Region Hovedstaden har behandlet sagen om en udtalelse til Sundhedsministeriet. Regionsrådet er blevet bedt om at forholde sig til beretningens indhold, konklusioner og Statsrevisorernes bemærkninger, herunder hvilke foranstaltninger og overvejelser, som beretningen giver anledning til.

Til Rigsrevisionens beretning har Statsrevisorerne bemærket, at de finder det utilfredsstillende, at hverken Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundheds- og Ældreministeriet eller regioner har sikret en tilfredsstillende brug af fremmedsprogstolke. Statsrevisorerne skal pege på, at mangelfuld tolkning giver problemer for retssikkerheden og patientsikkerheden, ligesom det giver øgede samfundsøkonomiske omkostninger til sagsbehandling, patientbehandling mv.

Endeligt peger Statsrevisorerne på, at der er et uudnyttet potentiale i øget samarbejde omkring tolkeydelser på tværs af rets-, asyl- og sundhedsområdet, fx udbredelse af certificeringsordningen for tolke, fælles krav til kvalitet og kvalifikationer mv.

Statsrevisorerne baserer dette på bl.a. følgende resultater i undersøgelsen:

- At dommere, sagsbehandlere, læger og andre brugere ofte oplever, at tolkene mangler kvalifikationer og tolkeetik, og at de har en uhensigtsmæssig adfærd
- At det er vanskeligt for mange myndighedspersoner at leve op til deres ansvar om at vælge en kvalificeret tolk på grund af utilstrækkelig adgang til relevante informationer ved bestilling af tolkeydelser.
- At ministeriernes og regionernes tilsyn med området alene er baseret på opfølgning på klager

Region Hovedstaden er enig i de overordnede anbefalinger fra Rigsrevisionen samt Statsrevisorerne om behovet for en tværsektoriel kvalitetssikring og opkvalificering af udbuddet af tolke i Danmark. Region Hovedstaden er dog af den holdning, at en sådan opgave bør forankres på ministerielt niveau, idet regionerne ikke har formel kompetence til at ændre på nuværende lovgivning, ej heller oprette og udbyde uddannelser

inden for tolkeområdet. Derfor påskønnes det også fra Region Hovedstadens side, at der i finansloven for 2018 er medtaget initiativer som Fællesregionalt center for akut videotolkning og Certificeringsordning for tolke på sundhedsområdet.

I 2016 gennemførte alle regionerne et fællesudbud af tolkeydelser. Forud for udbuddet blev der gennemført et større innovativt projekt med støtte fra Markedsmodningsfonden, som havde til formål at øge kvaliteten af tolkningerne, modne markedet samt opnå effektiviseringer og besparelser. Projektet indebar bl.a. brugerinddragelse, øget dialog med markedet og en mere åben udbudsproces.

Aftalen trådte i kraft i 2017 og adresserede nogle af udfordringerne på området, så der i højere grad stilles krav til kvaliteten af tolkningen, herunder tolkenes kompetencer og bureauernes leveringssikkerhed. Det er dog vanskeligt at sikre dokumentation for tolkenes kompetencer uden en egentlig tolkeuddannelse. Eksempel på krav er f.eks. 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, uddannelseskra og øvrige krav til tolkens kvalifikationer og erfaring osv., samt hvorledes det sikres at tolken har tilstrækkelige sprogkunderskaber på både dansk og fremmedsproget.

Rigsrevisionen har gennemført undersøgelsen på et tidspunkt, hvor Region Hovedstaden og de øvrige regioner var i færd med en kompliceret implementering af den nye kontrakt. Beretningens konklusioner bygger særligt på besvarelser af spørgeskemaer sendt til kliniske medarbejdere i implementeringsperioden af den nye kontrakt, vel og mærke en ny kontrakt med en række forbedringer, der kræver ændrede arbejdsgange samt kommunikations- og vejledningsmateriale, som skal ud til mange aktører. Region Hovedstaden vurderer, at beretningens konklusioner dermed er mere kritiske end berettiget, da en tilsvarende undersøgelse gennemført på nuværende tidspunkt forventes at ville give et langt mere positivt resultat.

Det fremhæves flere steder i undersøgelsen, at det er Rigsrevisionens opfattelse, at Region Hovedstadens medarbejdere har meget få oplysninger til rådighed, når de bestiller en tolkeydelse. Rigsrevisionen har opfattet dette som om, at medarbejderne har svært ved at leve op til ansvaret for, at borgeren kan forstå og blive forstået af myndighederne. Region Hovedstaden er meget uenig i denne betragtning. Region Hovedstadens brugere har adgang til et booking- og klagesystem, som lever op til de krav, som blev stillet i det fællesregionale tolkeudbud. Brugeren kan ud over at bestille tolkning på et bestemt sprog, bestille tolke af bestemt køn, og ligeledes kan en navngiven tolk bestilles. Efter hver tolkning har brugeren mulighed for at vurdere, om en tolk lever op

til forventningerne eller ej. Er vurderingen af tolken tilfredsstillende, vil tolken ofte foretrækkes af brugeren, når der foretages bestilling til en anden opgave hos samme bruger. Tolken vil ikke blive allokert til opgaven, hvis vurderingen har været utilfredsstillende, med mindre der ikke kan skaffes andre.

Regionerne har gennem udbuddet etableret et grundlag for at systematisere modtagne klager og løbende følge op på dem og sikre kvaliteten, dermed er der mulighed for at klage, hvis patienter eller medarbejdere er utilfredse med den tolkning, de har modtaget. Der følges op på klagerne af både administrationen og leverandøren.

Udover at der i udbuddet er sat krav vedrørende kompetencer og rekrutteringsproces, da kan det tilføjes at booking-klagesystemet bygger på en algoritme, der automatisk allokere tolke, på baggrund af oplysninger om køretider mv. På denne måde har både bruger, leverandør og region et system, der hele tiden udvikles og optimeres til alles gavn. Booking- og klagesystemet vil i langt de fleste tilfælde være en fordel for brugeren, idet brugeren ikke skal bruge megen tid på at læse om hver enkelt tolks kompetencer. Brugeren skal have sikkerhed for, at der kommer en tolk, som kan oversætte korrekt, på rette tid og –sted. Der er dog enkelte tilfælde – f.eks. indenfor langvarige psykiatriske og traumatiske behandlingsforløb – hvor systemet kunne være bedre. Der er fokus på dette i regionens løbende arbejde med at optimere anvendelsen af tolke bl.a. ved at regionens Contract Manager (driftsansvarlig for kontrakten) sammen med leverandøren har dialog med de relevante afdelinger for at finde konkrete løsninger på konkrete udfordringer

Den uddelegering, som Rigsrevisionen anfører, der er mellem lægen, når lægen er ansvarlig for bestilling af tolkeydelse med henblik på at gennemføre tolkesituationen, og den som træffer beslutning om tolkens kvalifikationer (leverandøren), anser Region Hovedstaden ikke som værende af kritisk karakter i hovedparten af forløbene. Regionen anerkender dog, at der i visse psykiatriske forløb som nævnt ovenfor, kan være udfordringer ved at det er et tolkefirma som vurderer tolkens kvalifikationer. Det er Region Hovedstadens samlede vurdering, at den tid, som en læge vil skulle bruge på at læse 10 tolkes kvalifikationer igennem, forud for en tolkning, kan anvendes langt bedre i behandlingsøjemed. Etableres et nationalt register som der er i Norge, og som Rigsrevisionen anbefaler, vil en sammenligning i et elektronisk bookingsystem være meget enkelt, og ville kunne give mening som en mulighed for lægen.

Rigsrevisionen har i beretningen vurderet, at klager, der er registreret af myndighederne, ikke kan indgå som eneste kilde i et tilsyn med myndighedernes brug af tolke og med kvaliteten af tolkeydelser. Region Hovedstaden har overfor Rigsrevisionen anført, at opbygningen af et administrativt tilsyn, som skal kunne dække 86 sprog og ca. 400 daglige tolkninger vil kræve uhensigtsmæssigt mange ressourcer, også set fra et sundhedsfagligt perspektiv. Set i lyset af dette og sammenholdt med, at patienterne kan sige nej til et sådant tilsyn, anses dette ikke for at være en reel mulighed.

Kernedriften er vigtig, og derfor har Region Hovedstaden sammen med leverandøren, brugerne og de øvrige regioner fokus på forbedringer. Ved et nyt udbud vil Region Hovedstaden tage ved lære af egne erfaringer såvel som erfaringer på tværs af det offentlige. Endvidere forventes de konkrete nationale initiativer vedrørende certificering og uddannelse at komme Region Hovedstadens fremtidige ydelse til gavn.

Med venlig hilsen

Louise Hansen  
Specialkonsulent