

NOTATARK

Økonomi

Notat: Bemærkninger til statsrevisorernes beretning om myndighedernes brug af tolkeydelser.

J.nr.:2018-020065
Ref.:CKP
Dato: 21. august 2018
e-mail: ckp@rn.dk

Rigsrevisionen har selv taget initiativ til undersøgelse af Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Sundheds- og Ældreministeriets og regionernes brug af tolke.

Region Nordjylland har sammen med de øvrige regioner leveret input til rapporten samt kommet med bemærkninger til Rigsrevisionens rapport.

Statsrevisorerne har på baggrund af Rigsrevisionens rapport om brugen af tolke følgende bemærkninger:

"Statsrevisorerne finder det utilfredsstillende, at hverken Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundheds- og Ældreministeriet eller regionerne 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.

Statsrevisorerne skal endelig pege 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."

Det er siden undersøgelsens påbegyndelse vedtaget i finansloven for 2018, at der indføres en landsdækkende certificeringsordning. Certificeringsordningen vil medvirke til en generel imødegåelse af visse kritikpunkter.

Statsrevisorerne kommer med kritikken på baggrund af resultaterne i Rigsrevisionens undersøgelse. Statsrevisorerne baserer særligt deres kritik på følgende konklusioner fra rapporten:

1. at dommere, sagsbehandlere, læger og andre brugere ofte oplever, at tolkene mangler kvalifikationer og tolkeetik, og at de har en u hensigtsmæssig adfærd.
2. at størstedelen af tolkene i Rigspolitiets tolkeoversigt ikke lever op til Justitsministeriets egne krav til optagelse, jf. Rigsrevisionens stikprøvegennemgang.
3. at Justitsministeriet ikke stiller krav til kvaliteten af tolkeydelser fra tolkebureauer og selvstændige tolke.
4. at Rigspolitiet ikke systematisk fjerner tolke fra oversigten, hvis de ikke længere lever op til kravene, fx kravet om en ren straffeattest.

5. 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.
6. at ministerierne og regionernes tilsyn med tolkeområdet alene er baseret på opfølgning på klager.

Kritikpunkterne 1,5 og 6 vedrører regionernes administration af området.

Statsrevisorernes konklusioner har givet anledning til følgende foranstaltninger og overvejelser herom:

Ad 1 og Ad 6 : Region Nordjylland har indgået aftale om levering af tolkeydelser hos et privat tolkebureau. I forbindelse med aftalen findes en meget præcis beskrivelse af, hvilke krav til tolkens færdigheder og opførsel, der gælder.

Regionen udtager månedligt en stikprøve på 10 tolke, hvor det gennemgås, om tolkenes kvalifikationer matcher kvalifikationerne i aftalen.

Regionen anerkender, at regionens klagesystem hidtil ikke har været så godt, at dette alene kunne sikre en høj kvalitet i tolkningen. Regionen har imidlertid i samarbejde med den private leverandør forbedret klagesystemet væsentligt, således at selv mindre fejl bliver opfanget af klagesystemet.

Med ændringen af klagesystemet og indførelsen af kontrol i forhold til tolkekvalifikationerne har Region Nordjylland sikret, at tolkene har den fornødne kvalitet og at kvaliteten løbende bliver testet.

Region Nordjylland vil dog se frem til, at certificeringsordningen bliver gennemført, da det vil være med til at sikre kvaliteten af tolkene.

Ad 5: Regionen har den tilgang til tolkebestilling, at brugeren udfærdiger en bestillingsseddel hos tolkebureauet, hvor kravene til tolken fremgår. Det er siden tolkebureauet, der er ansvarlig for at finde en tolk, der matcher med kravene.

Region Nordjylland finder ikke, at det er optimal brug af ressourcer, at læger skal bruge tid på at gennemse lange lister med tolke og sætte sig ind i de enkelte tolkes kvalifikationer. Tid, der vil gå fra patientbehandling.

Udover tiden som lægen sparer, er der også et økonomisk rationale i, at det er tolkebureauet, der bestemmer, hvem af de kvalificerede tolke, som tolkebureauet vil sende. Tolkebureauets priser er således afhængig af, at de kan optimere deres anvendelse af tolke. Hvis den enkelte sundhedsperson frit kunne vælge tolk, vil udgifterne til tolkning forventeligt blive højere. Der ville ligeledes være risiko for at mange potentielle tolketimer ville blive afløst af transporttid, da kørselsruterne ikke ville blive planlagt optimalt.

I forhold til selve Rigsrevisionens rapport har regionerne tidligere fremsendt hørings svar med bemærkninger til rapporten.

Mange bemærkninger er blevet imødekommet, men Region Nordjylland ønsker stadig at bemærke følgende:

Delkonklusion s. 12, sidste afsnit:

"Endelig viser undersøgelsen, at Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet og regionerne fører begrænset tilsyn med brugen af tolke og med kvaliteten af tolkeydelserne, og at tilsynet udelukkende er baseret på klager fra myndighedspersonerne. Samtidig viser praksis for registrering og

antal registrerede klager samt spørgeskemaundersøgelsens resultater, at der er indikationer på underrapportering af klager på Justitsministeriets og Udlændinge- og Integrationsministeriets områder, og at der er indikation på underrapportering på sundhedsområdet i 2015 og i 2016. 3 regioner har siden foråret 2017 indført nye procedurer og systemer til klagehåndtering og har fået et bedre grundlag for at samle og systematisere klager, herunder at kunne bruge dem i et tilsyn.”

Region Nordjylland har efter undersøgelsens afslutning indgået samarbejde med det samme tolkebureau som de tre regioner nævnt ovenfor. Region Nordjyllands klagehåndtering foregår derfor nu på samme måde som hos disse regioner. Region Nordjylland har yderligere indført stikprøve kontrol af tolkenes kvalifikationer.

Resultater s. 30 sidste afsnit:

”Rigsrevisionen vurderer, at antallet af myndighedspersoner, der har klaget over en manglende eller mangelfuld tolkning, sammenholdt med myndighedernes oplysning om antallet af registrerede klager og nye eller manglende praksis for klageregistreringen, viser en indikation på underrapportering af klager på rets- og asylområdet og i 2015-2016 på sundhedsområdet. En forudsætning for, at myndighederne kan få et overblik over kvaliteten af tolkeydelser, er, at fejl og klager indberettes på en systematisk måde til en myndighed, og at der bliver fulgt op på klagerne. Rigsrevisionen vurderer, at klager, der er registreret af myndighederne, ikke kan indgå som eneste kilde i et tilsyn med myndighedspersonernes brug af tolke og med kvaliteten af tolkeydelser.”

Den formodede årsag til at Rigsrevisionen finder, at der forekommer en underrapportering af klager er, at klager ifølge afsnit 58 kan spænde fra dårlig stemning mellem sundhedspersonalet og tolken, og helt over til episoder, der fører til utilsigtede hændelser.

I Region Nordjylland skal klager fremsendes skriftligt. Det skal derfor pointeres, at de 80 klager, som fremgår af tabel 2 er skriftlige klager. Såfremt regionen modtager telefoniske henvendelser registreres disse ikke som klager. Ved telefoniske henvendelser fra sundhedspersonale, der ønsker at klage over tolkning, vejledes der i, at der skal fremsendes en skriftlig klage. Dette sker af hensyn til den efterfølgende dialog med tolkebureauet.

Er henvendelsen af alvorlig karakter, følger administrationen op, og sikrer fremsendelse af skriftlig klage således, at der kan følges op overfor tolkebureauet. Dermed anses de andre beskrevne ”klagetyper” i afsnit 58 ikke som officielle klager, som regionen har adgang til, med mindre disse er indgivet skriftligt.