

Dato: 25. juni 2018

Brevid: 3603921

Ledelsessekretariatet

Alléen 15

4180 Sorø

Tlf.: 70 15 50 00

Ledelsessekretariatet
@regionsjaelland.dk

www.regionsjaelland.dk

Udtalelse vedr. Statsrevisorernes beretning nr. 12/2017 om myndighedernes brug af tokeydelser

I marts 2018 blev Rigsrevisionens beretning om myndighedernes brug af tolkeydelser afgivet til Folketinget med Statsrevisorernes bemærkninger.

Sundhedsministeren skal afgive en redegørelse for de foranstaltninger og overvejelser, som beretningen giver anledning til. I den forbindelse har ministeren bedt om en udtalelse fra regionsrådene. Hermed fremsendes Region Sjællands bemærkninger til beretningen.

Kvalitet

Statsrevisorerne finder det utilfredsstillende, at bl.a. regionerne ikke har sikret en tilfredsstillende brug af fremmedsprogstolke. Det fremgår af beretningen, at læger og andre brugere oplever, at tolkene mangler kvalifikationer og tolkeetik, og at de har en uhensigtsmæssig adfærd.

I regionernes fællesudbud blev der stillet relevante mindstekrav til tolkenes kvalifikationer.

På baggrund af udbuddet har Region Sjælland indgået kontrakt med et tolkebureau om levering af tolkeydelser. Kontrakten og kravspecifikationen danner grundlaget for samarbejdet med tolkebureauet og opfølgning på kvaliteten. Begge omfatter såvel mindstekrav som generelle krav til tolkenes faglige kvalifikationer, deres professionalisme og deres tolkeetik. Desuden er der mindstekrav og generelle krav til leverance-sikkerhed og service, herunder responstider for bekræftelse, leverings-servicegrad samt reklamationer ved misligholdelse og forsinkelser.

Region Sjælland skal bemærke, at undersøgelsen, der ligger til grund for statsrevisorernes beretning, er foretaget inden virkningen af disse kvalitetsforbedringer for alvor var slået igennem.

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

På det regionale område har regionerne god erfaring med at stille fælles krav til kvalitet og kvalifikationer, hvilket blev gjort ved ovennævnte fællesregionale udbud. I finanslovsaftalen for 2018 er der mellem regeringen og Dansk Folkeparti enighed om at oprette en certificeringsordning for fremmedsprogstolkning inden for sundhedsvæsenet. Region Sjælland hilser dette velkomment, da det vil være med til at sikre en høj og ensartet kvalitet i tolkningen. Det vil kun være en fordel, hvis certificeringsordningen udbredes til andre områder.

Tilsyn

Statsrevisorernes beretning peger på, at regionernes tilsyn med brugen af tolke og tolkeydelsers kvalitet primært sker igennem klagesystemer. Rigsrevisionen bemærker, at indblik i antal klager, antal tolkeydelser og overholdelse af krav til leverancesikkerhed ikke er tilstrækkeligt for at føre tilsyn med kvaliteten af tolkeydelserne.

Region Sjælland har med den nye leverandør mulighed for at samle data om brugen af tolkeydelser, som kan indgå i et tilsyn.

Når der klages over en ydelse, behandler tolkebureauet klagen og lægger den ud på en hjemmeside, hvor der kun er adgang for Region Sjælland. På hjemmesiden kan regionen følge med i antallet af klager, ligesom regionen kan se klagerens indhold, samt tolkebureauets opfølgning og behandling af klagen. Dette indebærer i sig selv et væsentligt incitament for tolkebureauet til at forebygge og følge op på klager.

Nogle af brugerne i Region Sjælland følger løbende op på, om kravene i kontrakten overholdes inden for deres fagområde. Disse brugere afholder løbende statusmøder med tolkebureauet for at følge op på tolkebistandens kvalitet, herunder leveringsdygtigheden. Erfaringerne med statusmøder har hidtil været, at tolkebureauet har lyttet til regionens bekymringer, ligesom tolkebureauet har foreslået forbedrende tiltag.

Region Sjælland anerkender behovet for et mere systemiseret tilsyn. Regionen vil derfor fremadrettet have fokus på at identificere risikoområder og udarbejde kontrolprocedurer i forhold til de enkelte risikoområder. Fokus vil ikke kun være på et reaktivt tilsyn, men også på et proaktivt tilsyn eksempelvis via stikprøvekontroller af tolkenes kompetencer.

Forbehold for godkendelse

Grundet den korte svarfrist har udtalelsen endnu ikke været forelagt regionsrådet til godkendelse. Der tages derfor forbehold for regionsrådets godkendelse.

Med venlig hilsen

Heino Knudsen
Regionsrådsformand

Per Bennetsen
Administrerende direktør