

Kortlægning af udbydere og sprogtolkning til sundhedssektoren i Danmark

Del 1



Århus marts 2009

Rapport indholdsfortegnelse

Baggrund	3
Opdrag.....	4
Læsevejledning	4
Anbefalinger:	5
Generelle anbefalinger	5
Operationelle anbefalinger	5
A. Statistik om indvandrere og deres efterkommere i Danmark	6
Undersøgelsens anvendelse af statistik.....	6
Fordeling af indvandrere og deres efterkommere i Danmark	6
Fremskrivningsforventninger for indvandrere og deres efterkommere	11
B. Kortlægning af udbydere af sprogtolkning til sundhedssektoren i Danmark.....	13
Tolkeudbydere på markedet, opgjort pr. region	15
C. Kortlægning af kontrakter mellem regioner og tolkebureauer.....	16
Kortlægning af aftaler mellem regioner og tolkebureauer.....	16
D. Forbrug af sprogtolkning indenfor de regionale sundhedsområdes primærsektor	18
E: Implikationer i relation til organisering af tolkene i forhold til fagforeninger.....	20
F. Begrebet teletolkning og førstehåndsvurdering af behov for kvalitetssikring og efteruddannelse af sprogtolke i Danmark.....	21
Regionsspecifik optegnelse	22
Teletolkning.....	22
Tolkefaglig kvalitet	23
Regionsspecifik optegnelse	23
Kvalitetsbegrebet kortlagt i en videnskabelig undersøgelse	25
Tolkefaglig kvalitet.....	25
Konklusion/anbefalinger.....	27

Baggrund

Århus Kommune og Arbejdsmarkedscenter Nord (AMCNord) har i en årrække arbejdet for at forbedre arbejdsmarkedsindsatsen for ledige med kommunikationshandicap gennem arbejdskraftsbesparende teknologier. Denne udvikling omfatter blandt andet implementering af en IT-baseret hjælpetjeneste – en dansk videotolkeplatform for målgruppen af kommunikationshandicappede personer, det vil sige gruppen af døve og hørehæmmede, døvblinde og andre funktionshandicappede.

AMCNord har indrettet et tolkestudie til tegnsprogstolkning og -formidling med alt det fornødne udstyr til at udføre teletolkning for eksterne døve. Tolketjenesten har indgået aftale med 3 tolkecentre i Danmark og skolen for uddannelse af tegnsprogstolke (Professionshøjskole UCC, Center for Tegnsprog – Tolkeuddannelsen (kaldet KC)) om levering af videotolke i tolketjenestens åbningstid. Videotolketjenesten har p.t. 6 studier, som er koblet op til en digital tolkecentral, der styrer tjenesten og registrerer opkald, køfunktion med videre. Informationer som er nyttige ved bemanning af tolketjenesten.

Projekterne ”Den digitale Tolkeservice” og ”Tegnkomp” har skabt sit fundament for etablering af en videotolkeplatform i Danmark med støtte fra EU i 2006 og 2007, og i 2008 og 2009 er AMC Nord i gang med at implementere videotolkeservice inden for arbejdsmarkedsområdet med økonomisk støtte fra Beskæftigelsesministeriet og Arbejdsmarkedsstyrelsens Handicappulje.

Implementeringen sker efter devisen brugerdreven innovation, med inddragelse af kunde, teknik, tolkning og professionel aktør.

Implementeringen sker endvidere ud fra en strategisk kvalitetssikring, der omfatter en faglig-, organisatorisk- og en brugeroplevet kvalitet.

Opdrag

MedCom har i januar 2009 anmodet Arbejdsmarkedscenter Nords Projektafdeling om at udarbejde en kortlægning af følgende forhold:

- a: Kortlægning af udbydere af sprogfolk til sundhedssektoren i Danmark
- b: Overblik over eksisterende kontrakter mellem kommuner/regioner og tolkebureauer, herunder tidshorisont for de indgåede kontrakter
- c: Implikationer i relation til organiseringen af folkene i forhold til fagforeninger
- d: Umiddelbar vurdering af behov for kvalitetssikring og efteruddannelse af folkene.

Læsevejledning

Med denne delrapport har projektafdelingen foretaget en første overordnet kortlægning af ”det fysiske landskab” af sprogfolk inden for sundhedssektoren i de fem regioner i Danmark. Undersøgelsen er primært et overview eller en deskresearch, som tager afsæt i den viden og kompetence, som projektafdelingen har redegjort for i ovenstående baggrund for vores arbejde og som bygger på telefoninterview med de fem regioner og gennemgang af regionernes udbudsmaterialer m.m.

Der er afholdt møder med sekretariatsleder Nefer Türkoglu HK/LAK og projektleder, antropolog Stina Lou, Center for Folkesundhed i Region Midtjylland, med baggrund i hendes rapport ”Tre er et umage par”¹.

Med baggrund i den foreliggende research og kortlægning af tolkeområdet, har vi tilladt os at komme med en række anbefalinger, som vi gerne vil drøfte relevansen af med MedCom og som vi håber, kan være med til at støtte det fortsatte arbejde med at implementere teletolkning inden for sundhedsområdet.

Indholdet af nærværende kortlægningsrapport er struktureret i overordnede sektioner, som med baggrund i forskellige kildeanalyser behandler ressourcerne på tolkeområdet. Der kan ud fra disse sektioner kortlægges en status på sprogtolkeområdet, hvortil vi kommer med en række anbefalinger. I det følgende afsnit redegør vi for de anbefalinger, som vi er nået frem til med afsæt i vores analyse.

I sektion A forelægges nogle statistiske fakta omkring befolkningssammensætningen i Danmark med særlig fokus på at kortlægge indvandrernes og deres efterkommeres andel af befolkningen. Vi giver en optegnelse over indvandrernes antal, nationale oprindelse og fordeling på regionerne. Da det primært er indvandrerne og deres efterkommere, som har behov for tolk, giver statistikken et fingerpeg om, hvor stort tolkebehovet er med hensyn til de bestemte folkegrupper og hvordan det kan løses i relation til en fremskrivningsanalyse.

Sektion B er en listefortegnelse over tolkeudbydere fordelt på regioner, som giver et overblik over omfanget af eksisterende tolkefirmaer².

¹ Kilde: Stina Lou: *Tre er et umage par – en undersøgelse af folkningens vilkår og betydning i kommunikationen mellem etniske minoriteter og sundhedsvesenet*. okt. 2008. Center for Folkesundhed, Region Midtjylland.

² Kilde: HK/LAK

I forlængelse af det følger i sektion C en tabel over de eksisterende aftaler som regionerne har indgået med tolkefirmaerne, og dertil kommer oplysninger om aftaleperiodens længde.

Sektion D opregner i tabelform forbruget af sprogtolkning inden for bestemte ressortområder i sundhedsvæsenet (almen lægegerning/speciallægehjælp) opgjort i antal tolkeydelser. Dertil kommer en oversigt over de samlede tolkeydelser fordelt på regioner. Der foreligger endvidere en opgørelse over tolkeforbrug for Århus Kommune i 2008.

Sektion E beskæftiger sig med implikationerne i relation til organiseringen af tolke i forhold til fagforeninger.

I sektion F bringes en detaljeret beskrivelse af den nuværende praksis i samarbejdet mellem tolkene og sundhedsvæsenet samt hvilke krav, der stilles til teletolkningen og til den tolkefaglige kvalitet. Ved nærlæsning af foreliggende kildematerialer (udbudsmaterialer, internetbaserede oplysninger og videnskabelig rapport) tegnes et samlet billede af kvaliteten på tolkeområdet, og i forlængelse af dette giver vi vores anbefalinger til sikring og forbedring af kvaliteten, herunder behovet for efteruddannelse af tolke.

Anbefalinger

Generelle anbefalinger

- Begrebet teletolkning drøftes
- Implementeringsplan for teletolkning
- Løbende evaluering af tolkeydelser
- HK/LAK: 1-2-årig tolkeuddannelse for indvandrere
- Udbudsmaterialer bør som minimum indeholde oplysninger om aftaleparter, kontraktperiode, sprogligt udbud, priser kvalitetssikring, service og leveringssikkerhed, løbende evaluering af samarbejde samt rekvisitions- og opsigelsesklausuler

Operationelle anbefalinger

På baggrund af udarbejdelsen af nærværende delrapport vil vi gerne fremlægge følgende tre operationelle anbefalinger med henblik på drøftelse med MedCom.

Vores anbefaling til drøftelse består i oprettelse af følgende tre innovationsværksteder:

- Innovationsværksted 1, som fokuserer på etablering af regionernes netværk til forberedelse af kommende udbudsrunder
- Innovationsværksted 2, som fokuserer på kvalitetssikring af sprogtolkning i sundhedssektoren
- Innovationsværksted 3, som fokuserer på brugerdriven implementering af teletolkning

A. Statistik om indvandrere og deres efterkommere i Danmark

Undersøgelsens anvendelse af statistik

Anbefalinger af organiseringen, omfanget og kvaliteten af en fremtidig dansk regional teletolknings-service i sundhedssektoren må i høj grad bygge på en vurdering af behovet, kvantiteten og kvaliteten af en sådan service. Hvorledes dimensioneres og organiseres en fremtidig teletolke-service, således den i kvalitet og kvantitet modsvarer behovene optimalt? Statistiske undersøgelser, udviklingstendenser og fremskrivningsforventninger af antallet af indvandrere og deres efterkommere, fordelt på regioner og sprogområder, kan sammen med det faktiske forbrug af tolkninger og omkostninger til tolkninger i regionerne, være medvirkende til en vidensbaseret kortlægning af det aktuelle og forventede fremtidige tolkebehov.

Nedenfor redegøres for de forskellige indvandreres - og efterkommeres fordeling på oprindelsesland og på geografiske placering i Danmark, herunder fordelingen på regioner og kommuner. Den geografiske fordeling sammenholdes med det kendte forbrugsmønster af tolkningen i regionerne fordelt på de forskellige sprogområder.

Formålet er at dokumentere og estimere de enkelte regioners fremtidige behov for teletolkning – videotolkning - indenfor forskellige sprogområder. Altså et forsøg på under visse givne forudsætninger, at vurdere den nødvendige fremtidige kapacitet og forbruget af tolkning i regionerne indenfor sundhedsområdet. Dette har bl.a. relevans ved vurdering af omkostningerne ved videotolkningen og behovet for efteruddannelsen af et tilstrækkelig stort tolkekorps.

Fordeling af indvandrere og deres efterkommere i Danmark

Indvandrere og deres efterkommere udgjorde 8.8 pct. af befolkningen i Danmark i 2007. Indvandrerne udgjorde 6.6 pct. og 2/3 kom fra ikke-vestlige lande. Pr. 1. januar 2008 udgjorde indvandrere og efterkommere 9.1 % af befolkningen. I alt 497.962 personer. Indvandrere udgjorde 6.9 %. Samlet er gruppen af indvandrere og efterkommere på 10 år steget fra 347.033 til 497.962 personer. En stigning på 43.5 %. Især indvandrere fra vestlige lande bidrager til de seneste års stigninger.³

Indvandrere fra vestlige lande steg med 8.2 % fra 1. januar 2007 til 1. januar 2008. Antallet af indvandrere og efterkommere fra vestlige lande voksede fra 1. januar 2007 til 1. januar 2008 med 9.304 personer. En stigning på 6.3 %.

Antallet af ikke-vestlige indvandrere er femdoblet siden 1980. Blandt de indvandrere, der kom til Danmark i f.eks. 1999, var lidt mere end halvdelen genudvandret i 2007. Andelen af genudvandrede var højest blandt de vestlige indvandrere. Ikke-vestlige landes indvandrere og efterkommere steg i perioden 1. januar 2007 til 1. januar 2008 med 10.958 personer. En stigning på 3.3 %.

Den samlede gruppe af indvandrere og efterkommere voksede i perioden fra 1. januar 2007 til 1. januar 2008 personer, dvs. en stigning på 4.2 %

³ Det statistiske kildemateriale: Indvandrerne og deres efterkommeres integration i det danske samfund er genstand for meget stor interesse. I november 2007 påbegyndte Danmarks Statistik en ny årspublication – Indvandrere i Danmark – som skal give et bredspektret billede af indvandrer befolkningens forhold.

Kilder: Indvandrere i Danmark 2007 og Indvandrere i Danmark 2008, Danmarks Statistik, december 2007 og december 2008.

Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration udgiver i samarbejde med udlændingesservice tre internet-publikationer med hovedtitlen ”Tal og fakta”. Der dækkes tre hovedområder: ”Tal og fakta på udlændingeområdet”, ”Tal og fakta – befolkningsstatistik om udlændinge” og ”Tal og fakta – udlændinges tilknytning til arbejdsmarkedet og uddannelsessystemet”.

Publikationerne bygger i høj grad på registerdata fra Danmarks Statistik.

Pr. 1. januar 2008 er der 106.000 indvandrere i Danmark, som er flygtninge og næsten alle har en oprindelse fra et ikke-vestligt land. Ca. halvdelen af alle ikke-vestlige indvandrere er flygtninge. Der er 48.600 efterkommere, som er børn af flygtninge – de har mindst 1 forælder som er flygtning. Dette svarer til 43 % af alle efterkommere.

Indvandrere og deres efterkommere bor oftest nær de større byer. Blandt de fem regioner i Danmark er det i Region Hovedstaden, at indvandrere og efterkommere udgør den største andel af befolkningen, nemlig 14,4 pct. Region Nordjylland har den laveste andel af indvandrere og efterkommere, nemlig 5,1 pct. blandt de fleste ikke-vestlige indvandrere og efterkommere.

Oprindelseslande for indvandrere og efterkommere i Danmark pr. 1. januar 2008

Oprindelsesland sorteret efter andel af indvandrere og efterkommere	Indvandrere	Efterkommere	I alt	Andel i % af alle indvandrere og efterkommere i Danmark
Tyrkiet	31.433	25.696	57.129	11,5 %
Irak	21.181	7.232	28.413	5,7 %
Tyskland	25.827	2.462	28.289	5,7 %
Libanon	12.034	11.252	23.286	4,7%
Bosnien- Hercegovina	17.987	3.859	21.846	4,4 %
Polen	18.506	2.546	21.052	4,2 %
Pakistan	10.617	8.861	19.478	3,9 %
Jugoslavien ⁴	11.509	5.863	17.372	3,5 %
Somalia	10.357	6.193	16.550	3,3 %
Norge	14.292	1.382	15.674	3,2 %
Iran	11.853	2.911	14.764	3,0 %
Sverige	12.869	1.844	14.713	3,0 %
Vietnam	8.835	4.585	13.420	2,7 %
Storbritannien	11.358	1.190	12.548	2,5 %
Afghanistan	9.623	2.254	11.877	2,4 %
Sri Lanka	6.624	3.864	10.488	2,1 %
Marokko	5.026	4.445	9.471	1,9 %
Kina	7.493	1.057	8.550	1,7 %
Island	7.488	923	8.411	1,7 %
Thailand	7.786	471	8.257	1,7 %
Filippinerne	6.256	907	7.163	1,4 %
USA	6.494	639	7.133	1,4 %
Nederlandene	5.277	930	6.207	1,3 %
Indien	4.505	1.073	5.578	1,1 %
Ukraine	4.847	255	5.102	1,0 %
Øvrige lande	88.588	16.603	105.191	21,1 %
Alle lande	378.665	119.297	497.962	100,0 %

Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3.

⁴ Omfatter personer med Jugoslavien som oprindelsesland, som har fået opholdstilladelse i Danmark for borgerkrigen i det tidligere Jugoslavien brød ud.

Polakkerne var gruppen der voksede mest i løbet af 2007. Fra 1. januar 2007 til 1. januar 2008 voksede polakkerne med 4.030 personer eller med 23,7 %.

Hele Danmarks befolkning fordelt på oprindelse pr. 1. januar 2008

	Dansk oprindelse	Vestlige lande		Ikke-vestlige lande		I alt
		Invandrere	Efterkommere	Invandrere	Efterkommere	
Personer	4.977.829	140.970	15.509	237.695	103.788	5.475.791
Procentdel af hele befolkningen	90,9 %	2,6 %	0,3 %	4,3 %	1,9 %	100,0 %

Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3

Det ses, at langt hovedparten af udlændinge, som bor i Danmark kommer fra ikke-vestlige lande. Af udlændingene er langt de fleste indvandrere, mens efterkommerne stadig udgør en langt mindre del.

Befolkningssammensætningen i de 5 regioner pr. 1. januar 2008

Region	Samlet befolkning	Indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande		Indvandrere og efterkommere fra vestlige lande		Indvandrere og efterkommere i alt	
		Antal personer	Andel af regionens befolkning	Antal personer	Andel af regionens befolkning	Antal personer	Andel af regionens befolkning
Hovedstaden	1.645.825	166.634	10,1 %	70.386	4,3 %	237.020	14,4 %
Midtjylland	1.237.041	61.500	5,0 %	28.527	2,3 %	90.027	7,3 %
Syddanmark	1.194.659	58.173	4,9 %	31.256	2,6 %	89.429	7,5 %
Sjælland	819.427	37.104	4,5 %	15.013	1,8 %	52.117	6,4 %
Nordjylland	578.839	18.072	3,1 %	11.297	2,0 %	29.369	5,1 %

Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3

Det ses af tabellen, at koncentrationen er størst i Region Hovedstaden og dernæst ca. halv så stor i Region Midtjylland og Region Syddanmark.

Sammensætningen af udlændinge – indvandrere og efterkommere – i Københavns Kommune fordelt på oprindelseslande pr. 1. januar 2008

Oprindelsesland	Antal personer	Andel i % af samlet gruppe af udlændinge i kommunen	Andel i % af kommunens samlede befolkning
Pakistan	8.099	7,8 %	1,6 %
Tyrkiet	7.995	7,7 %	1,6 %
Irak	6.024	5,8 %	1,2 %
Marokko	4.795	4,6 %	0,9 %
Jugoslavien ⁵	4.506	4,3 %	0,9 %
Libanon	4.498	4,3 %	0,9 %
Udlændinge i alt	103.907	100,0 %	20,4 %

⁵ Omfatter personer med Jugoslavien som oprindelsesland, som har fået opholdstilladelse i Danmark før borgerkrigen i det tidligere Jugoslavien brød ud.

(tabel forrige side) Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3.
Københavns Kommunes samlede befolkning pr. 1. januar 2008: 509.861 personer

Sammensætningen af udlændinge – indvandrere og efterkommere – i Århus Kommune fordelt på oprindelseslande pr. 1. januar 2008

Oprindelsesland	Antal personer	Andel i % af samlet gruppe af udlændinge i kommunen	Andel i % af kommunens samlede befolkning
Libanon	4.528	10,4 %	1,3 %
Tyrkiet	4.087	10,2 %	1,3 %
Somalia	3.488	8,7 %	1,3 %
Irak	3.138	7,9 %	1,1 %
Vietnam	2.382	6,0 %	0,8 %
Iran	2.205	5,5 %	0,7 %
Udlændinge i alt	39.953	100,0 %	13,4 %

Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3.
Århus Kommunes samlede befolkning pr. 1. januar 2008: 298.538 personer

Sammensætningen af udlændinge – indvandrere og efterkommere – Odense Kommune fordelt på oprindelseslande pr. 1. januar 2008

Oprindelsesland	Antal personer	Andel i % af samlet gruppe af udlændinge i kommunen	Andel i % af kommunens samlede befolkning
Libanon	2.468	10,4 %	1,3 %
Tyrkiet	2.387	10,1 %	1,3 %
Irak	2.377	10,0 %	1,3 %
Vietnam	2.086	8,8 %	1,1 %
Somalia	1.723	7,3 %	0,9 %
Bosnien-Hercegovina	1.452	6,1 %	0,8 %
Udlændinge i alt	23.703	100,0 %	12,7%

Kilde: Statistikbanken, Danmarks Statistik, KRBEF3.
Odense Kommunes samlede befolkning pr. 1. januar 2008: 186.932

Det ses, at ca. hver femte indbygger i Københavns Kommune, var udlænding pr. 1. januar 2008. I Århus og Odense kommuner var det ca. hver ottende indbygger. I København Kommune boede især mange pakistanere. Odense og Århus er i høj grad ens angående fordelingen på oprindelseslande.

Hovedparten af indvandrere og efterkommerne fra ikke-vestlige lande bor i og omkring Danmarks største byer. I Københavns Kommune er andelen på 14,1 pct.

I både Ishøj, Albertslund og Brøndby Kommune er andelen af indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande på over 20 pct.

Pr. 1. januar 2008 udgjorde indvandrere og efterkommere 9,1 % af befolkningen. I alt 497.962 personer. I København, Århus og Odense kommuner var den samlede befolkning på 995.331 personer heraf var 167.563 udlændinge, dvs. 16,84 % af disse byers samlede befolkning. De øvrige 330.399 udlændinge boede udenfor de 3 kommuner og udgjorde 7,37 % af de øvrige 4.480.648 indbyggere udenfor de 3 kommuner i Danmark.

I de 3 byer boede der således samlet 2,28 gange flere udlændinge end i det øvrige land. I alt 33.65 % af samtlige indvandrere og efterkommere i Danmark boede pr. 1. januar 2008 i de 3 kommuner. Den samlede befolkning i Danmark var pr. 1. januar 2008 på 5.475.791 personer, heraf boede 995.331 personer i de 3 kommuner, dvs. 18.18 % af det samlede indbyggertal i Danmark.

Fremskrivningsforventninger for indvandrere og deres efterkommere

Danmarks Statistik har på baggrund af en række forudsætninger forsøgt at fremskrive vækst i indvandringen. Andelen af indvandrere og efterkommere fra vestlige lande forventes således at stige fra 2.9 % i 2008 til henholdsvis 3.4 % i 2018 og 4.2 % i 2050.

Den årlige indvandring fra vestlige lande forudsættes at være 22.000 personer årligt i hele perioden. Antallet af efterkommere forventes at stige med 633 personer i 2008 stigende jævnt til 1000 personer i 2030. Efter 2030 forventes den årlige indvandring at være nogenlunde konstant på dette niveau.

Andelen af indvandrere og efterkommere fra ikke-vestlige lande forventes at stige fra 6.2 % i 2008 til 7.3 % i 2018 og 9.4 % i 2050.

Den årlige indvandring fra ikke-vestlige lande forudsættes at være 13.000 personer i hele perioden, mens den årlige vækst i antallet af efterkommere forudsættes at stige fra 1.330 personer i 2008 til 2.000 i 2030, derefter forudsættes niveauet at være konstant.

Mange faktorer influerer på den aktuelle og den fremtidige tilstrømning og vækst i andelen af indvandrere og efterkommere til Danmark. Til disse faktorer hører økonomien i de enkelte lande, EU-medlemskab, lønninger og beskæftigelse i Danmark relateret til disse forhold i de forskellige oprindelseslande for indvandrere og efterkommere. De politiske forhold, herunder krige, forfølgelse og ustabilitet i oprindelseslandene vægter også tungt i beslutningen om at søge indrejse i Danmark. Fremtidens konsekvenser af klimaforandringer har først lige vist krusninger i overfladen, men må forventes at få endnu større indflydelse på fremtidens bosættelsesmønstre. Udviklingen af fertilitetsmønstrene hos indvandrere og efterkommere set i forhold til fertilitetsudviklingen hos "indfødte" danskere tenderer mod større vækst i andelen af indvandreres efterkommere.

Krige og turbulens i Irak, Iran, Afghanistan, Somalia, Libanon, Sri Lanka og Bosnien-Herzegovina har betydet en stor indvandring fra disse lande. Indvandring fra Pakistan, Jugoslavien og Tyrkiet er afledt af håbet om bedre levevilkår i Danmark. Indvandring af arbejdskraft fra Polen er især afledt af Polens EU-medlemskab og langt højere lønninger og bedre beskæftigelsesmuligheder i Danmark. Bedre økonomiske betingelser i Danmark og bedre danske konjunkturer kan helt klar skabe grobunden for indvandring af udenlandsk arbejdskraft. Familiesammenføringer og højere fertilitet kan også være en medvirkende årsag til at vedligeholde og fremme væksten af indvandrere og efterkommere, især fra ikke-vestlige lande.

Polakkerne var den gruppe af udlændinge, der voksede mest i løbet af 2007. I perioden fra 1. januar 2007 til 1. januar 2008 steg antallet af personer med polsk oprindelse med 4.030 personer svarende til en forøgelse af befolkningsgruppen på 23.7 pct. Den samlede danske befolkning blev i samme periode forøget med 0.5 %.

I perioden fra 1. januar 2005 til 1. januar 2008 voksede antallet af indvandrere og efterkommere fra Polen fra i alt 13.509 personer til 21.052 personer, dvs. en vækst på 55.8 %.

I den samme periode voksede antallet af personer med Ukraine som oprindelsesland fra 2.141 personer til 5.102 personer, dvs. en vækst på 138.3 %. En voldsom vækst i procenter, men dog ikke så stor i ab-

solutte tal. Som anført ovenfor er udviklingen i den danske befolkningssammensætning bl.a. præget af en global folkevandring/emigration, hvor krigsførelse, økonomiske konjunkturer og formentlig på sigt klimaforandringer sætter dagsordenen.

B. Kortlægning af udbydere af sprogfolkning til sundhedssektoren i Danmark

Udbydere af sprogfolkning til den danske sundhedssektor omfatter et antal små og mellemstore tolkefirmaer samt et større antal enkelt mands firmaer eller blot den enkelte tolk, som udbyder sin tolkeeks-pertise i eget navn eller som freelance tolk, tilknyttet et tolkefirma.

Der findes i Danmark et meget stort antal helt små tolkefirmaer på 1-5 ansatte og enkeltstående tolke samt tilsvarende freelance tolke. Sprogfolkebranchen er desuden karakteriseret ved, efter dansk måle-stok, at have en meget beskedne organisationsgrad på såvel arbejdstager- som arbejdsgiversiden. Mulighederne for datagenerering som grundlag for en kortlægning af udbydersiden er derfor begrænsede.

På baggrund af HK/LAKs seneste nationale opgørelse af sprog tolkeudbydere med minimum 5 ansat-te, angives der nedenfor oversigter over tolkeudbydere, som er bosiddende i hver af de fem regioner.

Tolkeudbydere på markedet, opgjort pr. region

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte opgjort regionsvist.

Tolkeudbydere i Region Hovedstaden

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte i Region Hovedstaden

A-1 COMMUNICATION V	2600 GLOSTRUP
AD HOC TRANSLATØRSERVICE I/S	1310 KØBENHAVN K
ALBANSK OVERSÆTTELSBUREAU/LOTTE R	2100 KØBENHAVN Ø
DANPARS OVERSÆTTELSE & TOLKE BUREAU	2670 GREVE
DANSK TOLKE SERVICE	1203 KØBENHAVN K
DANSK VIDEOTEKST APS	1756 KØBENHAVN V
DAVID J BREUER	2900 HELLERUP
EHSSAN TOLKEFIRMA	2820 GENTOFTE
GLOBALRÅDGIVNING/TOLKESERVICE	2635 BRØNDBY STRAND
H K KONSULENTCENTER P C - BIANI	2000 FREDERIKSBERG
HUMAN SUPPORT	3050 HUMLEBÆK
INTERTEXT OVERSÆTTELSE A/S	2100 KØBENHAVN Ø
K.I. LINK TOLKESERVICE APS	3480 FREDENSBORG
KURIR SPROGSERVICE APS	3550 SLANGERUP
KØBENHAVNS TOLKECENTER V/BENT BRØND	2100 KØBENHAVN Ø
LANGUAGEWIRE A/S	1471 KØBENHAVN K
LINGTECH A/S	1366 KØBENHAVN K
LIONBRIDGE DENMARK A/S	2720 VANLØSE
M A K TOLKESERVICE V/MOHAMAD ALI KA	3300 FREDERIKSVÆRK
MC TURK INTERNATIONAL V/TAM MCTURK	1467 KØBENHAVN K
MULTI TOLKNING APS	2630 TAASTRUP
NORDSJÆLLANDS TOLKESERVICE V/ M.A. KASSEM	3300 FREDERIKSVÆRK

SCANDIC TRANSLATION	2200 KØBENHAVN N
SCANDINAVIAN TRANSLATORS A/S	2800 KONGENS LYNGBY
SIMON CONSULT	3380 STORE FUGLEDE
SK - TOLKE-SERVICE APS	2000 FREDERIKSBERG
SOCIAL-MEDICINSK TOLKESERVICE V/SIL	2400 KØBENHAVN NV
SPROGDATA A/S	1104 KØBENHAVN K
TANYA GLOBAL SERVICE APS	2620 ALBERTSLUND
TOLKDANMARK	2400 KØBENHAVN NV
TOLKEBUREAU F KHETTAB SØRENSEN	2300 KØBENHAVN S
TOLKEGRUPPEN	1553 KØBENHAVN V
TOLKEGRUPPEN/INTEGRATIONSGRUPPEN T	1927 FREDERIKSBERG C
TOLKEGRUPPEN/INTEGRATIONSGRUPPEN T	1927 FREDERIKSBERG C
TOLKEHUSET V/ NESRET USEINOVSKI	2660 BRØNDBY STRAND
TOLKEKOMPAGNIET	1174 KØBENHAVN K
TOLKESERVICE DANMARK V/ORHAN DOGRU	2660 BRØNDBY STRAND
TOLKETJENESTEN A/S	1256 KØBENHAVN K
TOLKEZONEN V/JASBIR KAUR SAHOTA	2610 RØDOVRE
TRANSLATION TEAM APS	2000 FREDERIKSBERG
VESTEGNENS TOLKE- OG RÅDGIVNINGSCENTER APS	2670 GREVE
VIBEKE PENTZ-MØLLER TRANSLATØR	1256 KØBENHAVN K

Tolkeudbydere - Region Sjælland

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte i Region Sjælland

SIKKERHEDSKONSULENTERNE V/HELLE HA	4420 REGSTRUP
VESTEGNENS TOLKECENTER APS	2670 GREVE
TOLKE- OG KOMMUNIKATIONSSERVICE V/H	4200 SLAGELSE

Tolkeudbydere - Region Syddanmark

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte i Region Syddanmark

MÆGLER GRUPPEN APS	6430 NORDBORG
TOLKETJENESTEN A/S	5000 ODENSE C
COMPACTAS APS	5100 ODENSE C
INTERNATIONAL TOLKE SERVICE/ IBRAHI	5000 ODENSE C
TRANSLATION BUREAU V/ TAHA SHEIKULI	7100 VEJLE
INTER-SET APS OVERSÆTTELSBUREAU	6500 VOJENS
TOLKEKONTORET V/SAMAN JABBAR	6000 KOLDING
VIKAR & TOLKESERVICE V/JYTTE OLESEN	6000 KOLDING
ADVANCED LANGUAGE TECHNOLOGIES APS	6000 KOLDING
ON LINE V/DIANE HANGHØJ	6000 KOLDING

Tolkeudbydere - Region Midtjylland

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte i Region Midtjylland

TVÆRKULTUREL SERVICE BUTIK	8800 VIBORG
GB SPROG TOLKE- OG OVERSÆTTELSESBUR	8831 LØGSTRUP
TOLKE DANMARK V/A SH KH ABDI	8800 VIBORG
INTER TOLKE CENTER V/SIMINDOKHT LAJ	8900 RANDERS
NETWORK COMMUNICATIONS A/S	8900 RANDERS
TOLKETJENESTEN A/S	8000 ÅRHUS C
ÅRHUS TOLKECENTER V/JAKOB GADE OG H	8230 ÅBYHØJ
CONTINENTAL INFORMATION/ A HØYRUP	8000 ÅRHUS C
SINDBAD V/LOTFI BAHRI	8000 ÅRHUS C
AVANTI GRUPPEN V/AMPARO GIESE	8260 VIBY J
SCANTEXT OVERSÆTTELSER APS	8000 ÅRHUS C
OVERSÆTTERHUSET A/S	8000 ÅRHUS C
ALFA & OMEGA A/S	8000 ÅRHUS C
ITALIEN INFORMATION SERVICE A/S	8220 BRABRAND
DTECH TRANSLATION A/S	8200 ÅRHUS N
ALLIANCE SPROGSERVICE A/S	8270 HØJBJERG
1-SERVICE OFFICE 2- AZZ TRADING V	8220 BRABRAND
DANSK TOLKE SERVICE APS	8000 ÅRHUS C
ALFA & OMEGA A/S	8000 ÅRHUS C
NABILS TOLKESERVICE V/NABIL ASAF NA	8700 HORSSENS
TOLKETJENESTEN A/S	7500 HOLSTEBRO
TOLKE DANMARK/OSMAN KAMIL OSMAN TSB	7500 HOLSTEBRO
TOLKEFORMIDLINGEN ANNE MARIE THOMAS	6990 ULFBORG
TOLKETJENESTEN A/S	8000 ÅRHUS C

Tolkeudbydere - Region Nordjylland

Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte i Region Nordjylland

TOLKESERVICE V/ASO HAMID	7700 THISTED
TOLKETJENESTEN A/S	9000 AALBORG
TOLKEFORMIDLINGEN NORDJYLLAND V/ALE	9000 AALBORG

Kilde: HK/LAK - sekretariatsleder Nefer Türkoglu. Tolkeudbydere med minimum 5 ansatte, som HK/LAK er bekendt med.

Af ovenstående regionsvise oversigter over tolkeudbydere med minimum fem ansatte fremgår, at langt hovedparten, 50 af 66 tolkeudbydere, er bosiddende i Region Hovedstaden og i Region Midtjylland. Blot 16 af 66 tolkeudbydere er bosiddende i Regionerne Nordjylland, Syddanmark og Sjælland. Vedrørende tolkeudbydere med op til fem ansatte, herunder de mange enkelt mands firmaer og freelance tolke på sprogtolkeområdet, anvender Region Hovedstaden tolkefortegnelser, opgjort på et større antal sprog og sprogområder, over et særdeles omfattende antal tolkeudbydere⁶.

Øvrige tolkeudbydere: Region Hovedstaden anvender tolkefortegnelser over et omfattende antal Tolkeudbydere, herunder mange som er med 1-5 ansatte, hvoraf en del blot udgøres af en person⁷.

⁶ For disse fortegnelser se <http://sundhed.dk>.

C. Kortlægning af kontrakter mellem regioner og tolkebureauer

Kortlægning af aftaler mellem regioner og tolkebureauer

Nedenfor dokumenteres de fem regioners aftalegrundlag med tolkeudbydere, vedrørende dækning af sprogtolkeudgifter på sundhedsområdet. Aftalegrundlaget er i Region Syddanmark, Region Midtjylland og Region Nordjylland baseret på gennemførte udbudsrunder og efterfølgende aftaler med henholdsvis 2, 3 og 4 tolkeudbydere. Anderledes ser aftalegrundlaget ud i Region Sjælland og Region Hovedstaden. I disse to regioner bygger aftalegrundlaget bag sprogtolkningen på regionernes praksis tilbage fra amtstiden. I disse to regioner har man på sundhedsområdet mulighed for at rekvirere sprogtolke med udgangspunkt i omfattende tolkefortegnelser. For både Region Sjælland og Region Hovedstaden gælder det, at man i 2009 gennemfører en udbudsrunde med henblik på skabelse af et aftalegrundlag, som er sammenligneligt med de jysk-fynske regioners.

⁷ For denne fortegnelse se linket:

http://www.sundbed.dk/nps/portal/_s.155/1928?_FOLDER_ID_=2805070827120653&_ARTIKELGRUPPE_ID_=2805061207114101&_FOLDER_ROOT_ATTRIBUTE_=2805070827120653&_FOLDER_UNDER_ATTRIBUTE_=2805070827120653&_FOLDER_ROOT_ATTRIBUTE_=2805070104114209

Aktuelt aftalegrundlag for de 5 regioners køb af tolkeydelser

Regioner Parametre	Region Nordjylland	Region Midtjylland	Region Syddanmark	Region Sjælland	Region Hovedstaden
Kontrakter mellem tolkebureauer og regioner	Udbudsrunde gennemført Aftaler med 4 tolkebureauer Flygtningehjælpens tolkeservice D.T.S. Tolkeservice Tolke Danmark Translation Bureau Danmark	Udbudsrunde gennemført Aftaler med 3 tolkebureauer Tolketjenesten ^{A/S} Translation Bureau Danmark D.T.S. Tolkeservice	Udbudsrunde gennemført Aftaler med 2 tolkebureauer Tolke Danmark (dækker Fyn) Tolkeservice (dækker Jylland)	Grundlag for praksis: 3 amtslige ordninger, som ikke går i udbud. Ordningerne er tilbage fra amts-tiden og er blevet videreført i den nye region. Fra Vestsjællands Amt: Tolkefortegnelse Roskilde Amt: Standard kontrakt foreligger mellem tolkeudbyder og amt (nu region). Storstrøms Amt: Standard kontrakt foreligger mellem tolkeudbyder og amt (nu region).	Grundlag for praksis: Oprindelige Amtsaftaler: Omfattende tolkefortegnelse. Alle bureauer er oprindeligt godkendt af regionens nu fusionerede amter. Tolkefortegnelsen rummer en række freelance tolke, 1 mands bureauer samt større bureauer.
Tidshorisont for indgåede kontrakter	Aftaleperiode: Kontrakt er fornyet primo 2009 Fornyelse af kontrakt 31.10.2010	Aftaleperiode: Kontrakt er fornyet oktober 2008 Fornyelse af kontrakt i oktober 2010	Aftaleperiode: Kontrakt er fornyet 1.1.2008 Fornyelse af kontrakt 31.12.2009	Udbudsrunde gennemføres i 2009. Regionens ønske vedr. udbudsrunder: Realisering af aftale med 4-6 større tolkefirmaer vedr. praksissektoren. - forventet effekt: Kvalificere tolkning, lette administration og mindske omkostninger. Fornyelse af kontrakt i 2009	Udbudsrunde gennemføres i 2009. Forventes gennemført 1.8. 2009. Arbejdsgruppe ad-ministrerer udbudsrunder. Skal omfatte primær sektor og sygehus sektor. Formål med udbudsrunder er indgåelse af aftaler med langt færre bureauer og tolke end hidtil. Fornyelse af kontrakt i 2009
Kildeoplysninger	Region Nordjylland, Primær sektor: Susanne Christensen. Sygehussektor: Anders J. Skriver	Region Midtjylland. Primær sektor Anette Sørensen	Region Syddanmark. Tolkebestand Esper Stisen	Region Sjælland. Primær sektor Tina Haar	Region Hovedstaden. Primær sektor, Ulla Fremlev

D. Forbrug af sprogtolkning indenfor de regionale sundhedsområdes primærsektor

Nedenfor dokumenteres regionernes forbrug af sprogtolkning på sundhedsområdets primærsektor. Af tabellen ses det, at vedrørende tolkebistand i forbindelse med speciallægehjælp, så ydes der særligt sprogtolkning indenfor områderne psykiatri, øre- og øjenlæge specialerne.

Oversigt opgjort pr. specialeområde**Opgørelse over gennemførte tolketimer i Århus Kommune 2008**

Område	1. magistrat Socialforvalt- ningen		2. magistrat Beskæftigelses- forvaltning		3. magistrat 3 Sund- hed		4. magistrat Kultur og borger		5. magistrat Børn og unge	
	time	kr.	time	kr.	time	kr.	time	kr.	time	kr.
Centrum	2320	290.000	3216	804.000	60	15.000	52	13.000	732	183.000
Vest	202	50.500	876	219.000	10	2.500			228	57.000
I alt:	2522	340.500	4092	1.023.000	70	17.500	52	13.000	960	240.000

Århus Kommune:			
Forbrug af tolketimer i alt:			7.696
I alt kr:	7.696 timer á 250 kr.	kr.	1.924.000

Forbrug af sprogfolkning indenfor sundhedsområdet (antal tolkninger)

Tolkebistand indenfor speciallægehjælp og almen lægehjælp - antal ydelser 2008 opdelt i regioner ⁸				Hoved- staden	Midt- jylland	Nord- jylland	Sjæl- land	Syd- danmark	Total
1	Anæstetisiologi	2162	rekv.tolk	541	7	40	95	79	762
		2261	kon.m.tolk	305	2	33	9	54	403
3	Dianostisk radiologi, Kbh.	2161	rekv. Tolk	10					10
4	Dermato-venerologi	2161	rekv.tolk	701	233	131	341	388	1.794
		2261	kon.m.tolk	545	135	113	195	185	1.173
6	Reumatologi (Fysiurgi)	2161	rekv.tolk	1.577	75	22	478	227	2.379
		2261	kon.m.tolk	902	55	16	376	116	1.465
7	Gynækologi/- obstetrik	2161	rekv.tolk	1.355	165	9	296	289	2.114
		2261	kon.m.tolk	839	91	5	232	198	1.365
8	Intern medicin	2161	rekv.tolk	270	37	2	3	49	361
		2261	kon.m.tolk	119	22	1	9	28	179
9	Kirurgi	2161	rekv.tolk	504	23	15	63	69	674
		2261	kon.m.tolk	380	8	10	52	33	483
18	Neuromedicin	2161	rekv.tolk	517	112	7	156	265	1.057
		2261	kon.m.tolk	337	109	7	97	185	735
19	Øjenlægehjælp	2161	rekv.tolk	1.621	758	141	760	944	4.224
		2261	kon.m.tolk	808	528	23	281	364	2.004
20	Ortopædisk kirurgi	2161	rekv.tolk	157	30	11	91	175	464
		2261	kon.m.tolk	102	22	3	68	110	305
21	Ørelægehjælp	2161	rekv.tolk	2.668	670	268	1.257	1.222	6.085
		2261	kon.m.tolk	902	221	97	491	411	2.122
23	Plastikkirurgi	2161	rekv.tolk	3	1				4
		2261	kon.m.tolk		2				2
24	Psykiatri	2161	rekv.tolk	7.100	1.278	240	3.817	2.932	15.367
		2261	kon.m.tolk	4.249	781	120	2.493	1.894	9.537
25	Pædiatri	2161	rekv.tolk	337	121	16	126	80	680
		2261	kon.m.tolk	197	80	5	72	64	418
26	Børnepsykiatri	2161	rekv.tolk	2					2
		2261	kon.m.tolk	5					5
Total				27.053	5.566	1.335	11.858	10.361	56.173

Antal ydelser (2161) - Almen lægegering				Hoved- stad	Midt- jylland	Nord- jylland	Sjæl- land	Syd- danmark	Total
1	almen lægegering	2161	rekv.tolk	27.638	14.686	4.002	13.546	19.618	79.490

⁸ Note: 2161 og 2261 er administrative ydelseskoder anvendes til i læge-administrationen. Den første er rekvitionsydelsen mens den anden er en tillægsydelse. Link til lægernes hjemmeside:

www.laeger.dk/portal/page/portal/LAEGERDK/LAEGER_DK/POLITIK/NYHEDSARKIV?public_visningsType=5&public_motlander=3&public_forrigeVisningsType=4&public_nyhedsId=28675&public_afsender_gruppe=DADL/DELFORENING

Forbrug af sprogfolkning indenfor det regionale sundhedsområdes primærsektor

Summarisk oversigt:

	Region Hovedstaden	Region Midtjylland	Region Nordjylland	Region Sjælland	Region Syddanmark
Tolkebistand, almen lægegering, 2008 Antal tolkninger	27.638	14.686	4.002	13.546	19.618
Tolkebistand, speciallægehjælp 2008 Antal tolkninger	27.053	5.566	1.335	11.858	10.361
Tolkebistand, totalt 2008 Antal tolkeydelse	54.691	20.252	5.337	25.404	29.979

Kilde: CSC Scandibealth

Af ovenstående tabel fremgår det, at regionernes brug af sprogfolkning indenfor primærsektoren varierer markant fra region til region. Således er Region Hovedstadens forbrug af sprogfolkning på dette område det dobbelte sammenlignet med Region Nordjylland. Endvidere fremgår det, at forholdet mellem forbruget af sprogfolkning i forbindelse med henholdsvis almen lægegering og speciallægehjælp varierer markant fra region til region.

E: Implikationer i relation til organisering af tolkene i forhold til fagforeninger

AMC Nord og Tegskom har i forbindelse med implementeringen af videotolkning indenfor arbejdsmarkedsområdet, haft store udfordringer i forhold til organiseringen af videotolkningen. De eksisterende tolkefirmaer, det vil sige 2 store tolkeudbydere og 35 små udbydere, oftest enkeltpersoner, har indtil for nylig udelukkende leveret fysisk tolkning. Da Tegskom skulle implementere videotolkning, skabte vi vores egen efteruddannelse af tegnsprogstolke, med udgangspunkt i erfaringer fra Sverige og USA, hvor man i en årrække har haft en videotolke-service.

Udgangspunktet for efteruddannelsen var, at alle som ønskede det, blev tilbudt en gratis efteruddannelse. Kravet var, at tolkene havde gennemført den eksisterende tegnsprogs tolkeuddannelse og havde minimum to års tolkeerfaring.

Situationen i dag er, at efteruddannelsen er overtaget af KC og Tegskom har, som tidligere anført, indgået en aftale om levering af videotolkning fra 3 tolkefirmaer og KC, ligesom Tegskom har ansat 4 tolke, som også indgår i den ugentlige vagtplan.

Udviklingen af denne organisering har været udfordrende, da udgiften pr. tolketime er cirka halveret i forhold til fysisk tolkning.

Efter møde med HK/LAK er det vores opfattelse, at den største del af sprogfolkene i Danmark ikke er fagligt organiserede. Det er ligeledes vores opfattelse, at sundhedssektoren i Danmark får leveret tolkning til en pris, som er relativ lav og som derfor måske også afspejler kvaliteten i tolkeydelsen.

Et forhold som HK/LAK er meget enig i.

Som det fremgår af et senere afsnit omkring en førstehåndsvurdering af behov for kvalitetssikring og efteruddannelse af sprogfolk i Danmark, er det vores anbefaling, at der er behov for en kvalitetsfor-

bedring af sprogtolkningen i Danmark og at der er behov for en efteruddannelse af de eksisterende tolke i forhold til videotolkning.

Det må samtidig overvejes, om der skal etableres en egentlig 1-2 årig akademitolke uddannelse. Et forslag, som HK/LAK p.t. arbejder med.

Som det ligeledes fremgår af vores førstehåndsvurdering af behov for kvalitetssikring og efteruddannelse af sprogtolke i Danmark, er det vores anbefaling, at det på kort sigt vil være nødvendigt, at tilbyde tolkefirmaerne, herunder enkeltpersoner, en her og nu efteruddannelse, for at kunne bemande en kvalificeret teletolketjeneste indenfor sundhedssektoren.

F. Begrebet teletolkning og førstehåndsvurdering af behov for kvalitetssikring og efteruddannelse af sprogtolke i Danmark

Nærværende kapitel udgør en førstehåndsvurdering af regionernes opfattelse af begrebet teletolkning.

Resumé:

Regionerne taler generelt ikke entydigt om *teletolkning*, men der er dog enkelte passager om *tefontolkning*. Noget kunne derfor tyde på, at den bedst kendte - og mest anvendte - tekniske tolkeløsning er telefontolkningen. Der kan rejses tvivl om, hvorvidt regionerne overhovedet kender begrebet teletolkning, om de er klar over hvor mange potentielle ressourcer og muligheder der er på området. Region Syd bruger en telefon/ webcam-løsning til at klare tolkninger i lægepraksisser på Fanø og Ærø – altså på et meget begrænset geografisk (udkants-)område.

Regionsspecifik optegnelse

Region Midt: (citeret fra Udbudsmateriale – tolkeydelser af 13.05.08):

Endelig bør tilbudet omfatte prisen på telefontolkning, skriftligt oversættelsesarbejde o.lign.

Region Nord: (Uddrag fra udbudsmaterialet Udbud af tolkebistand Nordjyllands Amt sept. 2005. s.7 under sektionen Generelle udbudsbetingelser)

Der ses på pris pr. ½ times tolkning, om der tages betaling for transporttid og størrelsen heraf, (der gøres opmærksom på, at såfremt der tages betaling for transporttid max. kan accepteres betaling for transporttid for 2 x ½ time), pris for telefontolkning, priser efter almindelig arbejdstid dvs. fra kl. 17.00 – 8.00 og priser lørdag/søndag og helligdage.

Det er for ordregiver vigtigt, at tilbudsgiver:

- kan stille tolke til rådighed hele døgnet – også akut rekvirering udenfor almindelig kontortid, herunder tilbud om telefontolkning⁹

⁹ *ibid.* under Ydelsespecifikationen s.11

Region Syd: Du kan rekvirere tolkebistand som fremmødt tolkning eller telefontolkning. Fremmødt tolkning er til situationer, hvor du skal formidle komplekse budskaber. Fremmødt tolkning afregnes pr. 30 min.

Telefontolkning er til situationer, hvor du ligeledes skal formidle komplekse budskaber. Tolkning hos praktiserende læger og speciallæger på ikke landfaste øer (pt. Ærø og Fanø) forudsættes gennemført som telefon/webcam-tolkning. Telefon/webcam-tolkning afregnes pr. 30 min¹⁰.

Region Sjælland:

Ingen omtale om teletolkning eller telefontolkning i ”Aftale om ydelse af tolkebistand til alment praktiserende læger og speciallæger, Roskilde Amt; Sundhedsforvaltningen”.

Region Hovedstaden:

Ingen omtale om teletolkning eller telefontolkning.

Teletolkning

Begrebet *teletolkning* figurerer ikke i selve rapporten ”Tre er et umage par”¹¹, men rapportens projektleder Stina Lou har med baggrund i iagttagelser, fremdraget nedenstående fordele og udfordringer i anvendelsen af teletolkning på et møde hos Arbejdsmarkedscenter Nord den 24. 3. 2009.

Omtalte *fordele* ved brug af teletolkning:

Tolkenes uddannelsesniveau

- Tilgængelighed
- Ingen transport (og parkering)
- Tolkene har kolleger (mulighed for sparring og inspiration)
- Ingen personlige relationer mellem tolk og patient
- Stadig mulighed for at aflæse kropssprog

Omtalte *udfordringer* ved brug af teletolkning:

- Vanen
- Brug af udstyr
- Egnede lokaler
- Tolkene kan lide den brede kontaktflade
- Der kan være fordele ved at tolk og patient ’følges ad’

Udfordringerne knytter an til erfaringerne med *telefontolkning*, som ifølge rapporten stadig ikke anvendes i stor udstrækning, om end der gjort forsøg med teletolkning på Kolding Sygehus (p. 51)¹². Ulempen er, at det kan være svært at aflæse kropssprog og der er generelt manglende erfaring og fortrolighed med metoden. Det anbefales dog, at man overvejer at bruge telefontolkningen som supplement til den ”fysi-

¹⁰ kilde: www.regionsyddanmark.dk/wm242054.

¹¹ kilde: Stina Lou: Tre er et umage par – en undersøgelse af tolkningens vilkår og betydning i kommunikationen mellem etniske minoriteter og sundhedsvæsenet. okt. 2008. Center for Folkesundhed, Region Midtjylland.

¹² kilde: Stina Lou: Tre er et umage par – en undersøgelse af tolkningens vilkår og betydning i kommunikationen mellem etniske minoriteter og sundhedsvæsenet. okt. 2008. Center for Folkesundhed, Region Midtjylland.

ske” tolkning, fordi der også er væsentlige fordele derved: Det er en god akut-løsning, man undgår transportomkostninger, og patienterne kan godt lide ”anonymiteten” i telefontolkningen (p.79 *ibid*).

Tolkefaglig kvalitet

Resumé

Hvis der foreligger et udbudsmateriale fra den enkelte region, er den tolkefaglige kvalitet generelt specificeret indgående i sektionerne vedrørende kvalitet og ydelseskriterier (f.eks. regionerne Midt og Nord). Regionernes forventninger er typisk, at tolkene skal oversætte alt det sagte, have kendskab til sundhedsfaglige begreber, indtage en neutral og objektiv rolle i tolkesamtalen og håndhæve princippet om tavshedspligt m.v. Regionerne uden specifikke udbudsmaterialer har mere sporadiske bemærkninger til den tolkefaglige kvalitet.

Regionsspecifik optegnelse

Region Midt:

Kvalitet er et kernebegreb i regionens udvælgelses- og tildelingskriterier. Med hensyn til det tolkefaglige udtrykkes følgende i punktform¹³:

- Alle tolke skal kunne forstå og tale forståeligt dansk
- Tolkene skal have erfaring med oversættelse af medicinske/lægelige fagudtryk
- Tolkene skal fungere som neutrale og objektive sprogformidlere
- Tolkene skal oversætte alle oplysninger, således at også sproglige nuancer gengives – tolkene har ikke til opgave at vurdere, om noget af det sagte er uinteressant eller overflødig!!
- Tolkene er underlagt tavshedspligt jf. gældende regler herom

Region Nord:

Giver en forholdsvis detaljeret beskrivelse af de krav, der stilles til den tolkefaglige kvalitet¹⁴.

Kvalitet

Det er nødvendigt at tolken:

- kender det danske behandlingssystem, og har uddannelse/oplæring i sundhedsmæssige problemstillinger
- at tolken kender den fag-psykologiske forståelse behandlerne arbejder ud fra og ikke mindst forstår, hvordan de selv, som personer, bliver påvirket af den proces, de indgår i

Det vil sige, at der er behov for særlige personlige og tolke-tekniske kvalifikationer.

¹³ kilde: Uddrag fra Udbudsmateriale – tolkeydelse af 13.05.0

¹⁴ kilde: Udbud af tolkebistand Nordjyllands Amt, sept. 2005, p. 11.

For så vidt angår Psykiatriområdet er det yderligere nødvendige forudsætninger, at tolken:

- har en særlig indsigt i Psykiatrien og psykiske sygdomme
- har en god viden om trans-kulturelle forhold i de lande, hvorfra patienterne kommer
- yderligere kan der være tale om lange tolkeforløb, hvor det er utroligt vigtigt, at der skabes et tillidsforhold mellem tolk og patient og personalet på afdelingen, hvorfor det også er nødvendigt at tolken er til rådighed på fleksible tidspunkter, når patienten er ”moden” til tale med tolk og personale.

Nødvendige forudsætninger for kvalitetsmæssig tolkning er endvidere i hvilken grad tolken:

- er i stand til at gengive ord, meninger, følelser, kropssprog og kultur
- forstår begge sprog godt
- forstår medicinsk terminologi (såvel indenfor somatikken som psykiatrien) og har erfaring med oversættelse af medicinske/lægelige fagudtryk og har kendskab til det danske sundhedsvæsen
- udøver en diskret optræden og har god situationsfornemmelse
- respekterer patientens blufærdighed i undersøgelses-, behandlings- og plejesituationer
- kan tolke religiøst, etnisk og politisk neutralt
- har indsigt i tolkeetik og oversætter alle oplysninger, således at alle sproglige nuancer gengives ¹⁵.

Region Sjælland:

”Tolkebureauet sikrer at der ydes tolkning af god kvalitet”. ¹⁶

”Tolken skal være bekendt med relevante tolke etiske regler, herunder tavshedspligt. Tolken skal have gode sproglige kvalifikationer samt grundigt kendskab til det danske sundhedsvæsen samt til almindelige sundhedsmæssige udtryk”.¹⁷

Region Syd:

”Det er uetisk og uprofessionelt at benytte børn, familie og venner som tolk, og det må/skal ikke tillades. Andre fremmedsprogede, der opholder sig i nærheden, bør ikke inddrages i samtalen. Tolken er et neutralt hjælpemiddel i samtalen og skal kun oversætte, hvad der bliver sagt. Tolken er forpligtet til at oversætte alt, der bliver sagt. Tavshedspligten gælder også for tolken”. ¹⁸

Region Hovedstaden:

”Da Region Hovedstaden til stadighed gerne vil sikre sig, at kvaliteten af de tolkninger, der udføres er i orden, skal forvaltningen anmodes om at blive orienteret, hvis der opstår problemer med tolkene. Drejer det sig om enkeltmandsfirmaer, skal henvendelse rettes til Koncern Praksis. Drejer det sig om tolkebureauer, skal henvendelse rettes til tolkebureauet”.¹⁹

¹⁵ reference: Uddrag fra udbudsmaterialet Udbud af tolkebistand Nordjyllands Amt sept. 2005. s. 11 under sektionen Ydelsespecifikation.

¹⁶ kilde: fra Aftale om ydelse af tolkebistand til alment praktiserende læger og speciallæger, Roskilde Amt; Sundhedsforvaltningen s. 2

¹⁷ kilde: fra Aftale om ydelse af tolkebistand til alment praktiserende læger og speciallæger, Roskilde Amt; Sundhedsforvaltningen s. 2

¹⁸ kilde: Værd at vide om tolkebistand” <http://www.regionsyddanmark.dk/nm242054>

¹⁹ reference: ”Regler for tolkning i Region Hovedstaden”

http://www.sundhed.dk/wps/portal/_s.155/1929?_ARTIKEL_ID_=2805070827135010&_ARTIKELGRUPPE_ID_=2805061207114101

Kvalitetsbegrebet kortlagt i en videnskabelig undersøgelse

Tolkefaglig kvalitet

Rapporten ”Tre er et umage par” analyserer den nuværende situation med hensyn til brugen af tolkere-surser i sundhedssektoren med metodisk baggrund i litteraturstudier, spørgeskemaundersøgelse og interviews. Rapporten viser, at det grundlæggende samarbejde mellem sundhedsvæsen og tolke fungerer godt (p. 80) men også, at det ikke er problemfrit.

Det er f.eks. oplagt, at professionelle tolke er at foretrække, men at man som ”nødvendigt onde” må ty til familiære tolke (også børn) i blandt andet akutte situationer (p. 71, 76).

Det påvirker kvaliteten af tolkeydelserne. Hverken professionelle - eller familiære tolke er medicinsk uddannede og de arbejder ofte under tidspres på grund af transport m.v. (p. 12) og særligt med hensyn til sidstnævnte efterspørger tolkene væsentlige rammeforbedringer.

På side 55 angives nogle af de forventninger, som sundhedspersonalet har til den gode tolk, og heraf ses at der både er forventninger til almen-kommunikative forhold såvel som til tolkens optræden:

- taler godt dansk
- har kendskab til sundhedsvæsenets organisering
- er bekendt med medicinske termer og udtryk
- bidrager til at læge og patient har fokus på hinanden
- ikke kender patienten personligt (men evt. er bekendt med patientens sygdomsforløb)
- ikke bidrager med egne holdninger eller vurderinger
- opfører sig professionelt og tager sit job alvorligt

Neutral og værdifri tolkning er ligeledes vigtigt men det kan være en stor udfordring at opnå fordi tolkningen foregår ”live” med fejl, misforståelser og andre kommunikative faktorer i samtalsituationen (p. 12), og den bliver ofte udfordret i bestemte tolkesituationer (f.eks. direkte oversættelse, konfliktskabende udsagn med flere p. 56-59).

Der lægges op til, at de sundhedsprofessionelle sætter rammerne for tolkeanvendelsen (kap. 10: 77-80), og der angives følgende forslag med hensyn til forbedring af rammerne og kvaliteten: Bedre tilrettelæggelse af tolkeanvendelsen, fasttolkeordninger, central koordinering og som sagt telefontolkning som nødvendigt supplement. Også et samarbejdsudvalg mellem tolkebureauer og sundhedsvæsenet kunne bidrage til et kvalitetsløft (p.80). Desuden anbefales det, med udgangspunkt i begrebet ”fællesskolebænk”, at tolkene skal lære mere om medicinsk-faglige problemer, mens sundhedspersonalet skal ”skoles” i tolkeanvendelse.

Mosaik af udtalelser fra undersøgelsens interviewdel med fokus på kvalitet:

En god tolk skal oversætte fra sætning til sætning, og der skal ikke være forstyrrelse i meningen, og så skal man give budskabet lige ud. Det kunne være et rigtig hårdt budskab, men det skal man give. Vi er ikke formidlere, når vi er tolke. (Tolk 3)

Nu kan jeg jo ikke oversætte, hvad de siger, for jeg ved ikke, hvad der bliver sagt. Men nogle gange når de går ud ad døren, så er jeg et stort spørgsmålstegn: Var det det her, du skulle? Altså, der kan godt stå en henvendelsesårsag på vores kalender, og så er det noget helt tredje eller fjerde, vi kommer frem til. Så er jeg altid lidt i tvivl om, var det egentlig det personen ville? Og typisk hvis de kommer igen i næste uge, så var det jo nok ikke det. Men hvad er det så? (Praktiserende læge 2)

Men stadigvæk synes jeg, at der er en del, der ikke oversætter ALT det, der bliver sagt. Den ene eller den anden vej. Og det kan jo godt være, fordi det er ting ..., som tolken vurderer ikke er vigtigt for mig. Men det er jo så tolkens vurdering. (Praktiserende læge 1)

En god tolk siger 100% det, jeg siger til lægen. ... Og tolken forstår også farsisk godt. Det er meget vigtigt. Måske hun misforstår mine ord, måske hun siger et forkert ord på dansk. ... Men lægen kan ikke forstå farsi, så han siger, at det er o.k., at det er godt nok. (Patient 2)
(kilde²⁰)

²⁰ kilde: Stina Lou: Tre er et umage par – en undersøgelse af tolkningens vilkår og betydning i kommunikationen mellem etniske minoriteter og sundhedsvæsenet. okt. 2008. Center for Folkesundhed, Region Midtjylland

Konklusion/anbefalinger

Med baggrund i de undersøgte kilder hersker der en grundlæggende uklarhed omkring begrebsindholdet i *teletolkning*. Det kan for det første forveksles med telefontolkning (som ikke behøver at være en skærmtelefon), men det bliver også klart at regionerne ikke anvender teletolkning i større udstrækning i dag. Derfor anbefaler vi, at man drøfter begrebet (alternativt *videotolkning*, eller *digital tolkning*), og vi anbefaler desuden, at regionerne deltager i implementeringen af teletolkningen og f.eks. indgår i innovationsgruppe.

På baggrund af de foreliggende materialer omkring kvalitetssikring af tolkeydelser i sundhedssektoren kan det konkluderes, at der fra regional side findes en række grundlæggende kvalitetskrav til de efterspurgte tolkeydelser – uanset om den foregår med fjern eller nærværende tolk. Der redegøres eksplicit for disse krav i regionernes udbudsmaterialer til kontraktlige aftaler med tolkefirmaerne, og hvis man følger en anden tolkeordning, betragtes disse tolkeydelseskrav som ”indforståede”. Der er som regel gennemgående temaer i en god tolkefaglig ydelse: Præcis gengivelse, viden om sundhedsterminologi, høj standard for tolkeetik og tavshedspligt m.m.

Der er dog nogle forhold, som anfægter kvaliteten i tolkeydelserne. En videnskabelig rapport påpeger, at der i anseeligt omfang bruges familiære tolke frem for professionelle i alle dele af sundhedssektoren, hvilket ikke er nogen optimal løsning.

Selve hvervningen af tolke er i praksis en omstændelig proces, og tolkene har ofte svært ved at nå frem til et tolkejob indenfor aftalt tid på grund af transport og tidspres.

Til at eliminere sådanne problemer anbefaler vi, at der udarbejdes en plan for implementeringen af teletolkning på landbasis, hvilket samtidig må betyde en prioritering af de uddannede tolke i forhold til at indgå i et (landsdækkende) tolkekorps.

Dette vil kunne sikre bedre kvalitet i tolkeydelserne og spare en masse tid for alle parter. Endvidere anbefaler vi, at tolkeydelserne løbende evalueres, og særligt med hensyn til evalueringen af teletolkningen er det vigtigt, at der sker opfølgning på forsøg, teknisk kvalitet, brugeroplevelse, sikkerhed og andre tænkelige faktorer.

Som det også påpeges i rapporten, er der ikke blot et behov for at efteruddanne flere tolke, men også for uddannelse med hensyn til tolkeanvendelse. I den forbindelse har HK/LAK foreslået en kortvarig (1-2 år) tolkeuddannelse særligt tilrettelagt for flygtninge og indvandrere. Planen for udviklingen af en sådan uddannelse må tages af sundheds- og tolkemyndighederne, men det er selvfølgelig, at en udbredelse af teletolkning i sundhedssektoren må bevirke mere efteruddannelse og særligt tilrettelagte kursusforløb for sundhedsprofessionelle med hensyn til anvendelsen af dette.

Vi anbefaler, at der i takt med implementeringen af teletolkning arrangeres sådanne forløb allerede i forsøgsperioden.

**Kortlægning af udbydere og
sprogtolkning til sundhedssektoren
i Danmark**

Delrapport 1

Projektets arbejdsgruppe:
Poul Jakobsen
Søren Kock Andersen
Jesper Piculell
Erik Knudsen
Jennie Kjær Kristensen

Arbejdsmarkedscenter Nord
Skejbygårdsvej 13-17
8240 Risskov
www.amcnord.dk
email: amcnord@aarhus.dk

Noter: