



Dato: 14-05-2007

Sagsnr.: 1101-309007

Dok.nr.: 2007-148805

Sundhedsforvaltningens erfaringer med priser og kvalitet i tolkning.

I forbindelse med 2. behandlingen af budget 2008 bad udvalget om et notat der omhandler Sundhedsforvaltningens erfaringer med at kvalitetssikre tolkningen, når Tolkeformidlingen ikke benyttes.

Dette notat giver en kort indføring i de erfaringer der er indhentet fra Sundhedsforvaltningen vedrørende pris og kvalitet af tolkning.

Oplysningerne om Sundhedsforvaltningens erfaringer er baseret på telefoninterview af tidligere kontorchef, Frank Poulsen, i sygesikringskontoret i Sundhedsforvaltningen nu områdechef i Region Hovedstaden og Bodil Vestergård, områdechef for alment område i Region Hovedstaden.

Lidt baggrund

Sundhedsforvaltningen ophørte med at bruge Tolkeformidlingen i 2002. Det skete med baggrund i, at Konkurrencestyrelsen gav en klager ret i, at forvaltningen ikke måtte tvinge selvstændige virksomheder (lægerne) til at anvende kommunens egen Tolkeformidling.

Den del af Sundhedsforvaltningen, der har med kommunens genoptræningscentre og plejehjem anvender stadig Tolkeformidlingen.

Kvalitetssikring af tolkeaftaler

I Sundhedsforvaltningen blev det fra starten søgt at sikre kvaliteten, gennem samtaler med de enkelte tolke, for at vurdere om de havde tilstrækkelige kvalifikationer. Denne proces var meget tidskrævende og besværlig, hvorfor det i stigende grad blev accepteret at der i aftalerne med tolkebureauer indgik en garanti for tolkenes kvalifikationer.

De kvalifikationskrav, der blev stillet for at blive optaget på Sundhedsforvaltningens tolkeliste, var:

- Godt kendskab til dansk og det sprog, der skal tolkes på.
- Kendskab til relevante tolke-etiske regler, herunder tavshedspligten
- Grundigt kendskab til det danske sundhedsvæsen.

- Skal kunne formidle kommunikation uden meningsforstyrrende fejl og på et flydende sprog.

Tolke og tolkebureauer, der optages på forvaltningens tolkeliste, forpligtiger sig til sikre, at tolkene har de fornødne kvalifikationer, samt til at fremlægge dokumentation herfor. En gang årligt skal tolkene/tolkebureauerne fremsende dokumentation herfor til Sundhedsforvaltningen. Gør tolkene/tolkebureauerne ikke det, kan det medføre, at de fjernes fra forvaltningens tolkeliste.

Det er de interviewedes vurdering, at kvaliteten af tolkningen blev forbedret ved overgangen til eksterne tolke/tolkebureauer.

Såfremt Beskæftigelses- og integrationsudvalget beslutter at udlægge Tolkeformidlingen til eksterne aktører, vil forvaltningen i samarbejde med Strategisk Indkøb/Koncernservice indgå købsaftaler med et antal Tolkebureauer. I den forbindelse vil der blive stillet mindst de samme krav til og dokumentation for tolkenes kvalifikationer, som har været anvendt i Sundhedsforvaltningen. Det medfører, at der skal afsættes ressourcer til kontraktvedligeholdelse og kvalitetssikring ift. opgavevaretagelse.

Pris

Såvel Sundhedsforvaltningen som Region Hovedstaden betaler i dag 276 kr. til tolkebureauerne for 1 times tolkning inkl. transport indenfor en radius af 10 km. Tolkebureauerne varetager formidlingen af og betalingen til tolkene.

Ved beregningen af besparelspotentialet ved udlægning til ekstern aktør, på knap 400.000 kr. for Beskæftigelses- og Integrationsforvaltningen, har forvaltningen kalkuleret med en samlet pris på 300 kr. pr. time inkl. transport, formidling og betaling af regning.

Med tilsvarende kvalitetskrav, som anvendt i Sundhedsforvaltningen, synes det rimeligt at antage, at der kan opnås samme pris – dvs. en samlet pris for en tolketime på 276 kr. pr. time. Det kan ikke udelukkes, at der ved indgåelse af en samlet indkøbsaftale for hele kommunen vil kunne opnås en lavere pris end 276 kr. pr. tolketime.

Anvendes en samlet tolkepris på 276 kr. pr. tolketime alt inkl. er besparelspotentialet for Beskæftigelses- og integrationsforvaltningen ikke knap 400.000 kr. men knap 500.000 kr. på årsplan.