



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

Februar 2021

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

myndighedernes brug af tolkeydelser

Opfølgning i sagen om myndighedernes brug af tolke- ydelse (beretning nr. 12/2017)

29. januar 2021

RN 302/21

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om myndighedernes brug af tolke-
ydelse, som blev indledt med en beretning i 2018. Vi har tidligere behandlet sagen i
notat til Statsrevisorerne af 28. september 2018.



Konklusion

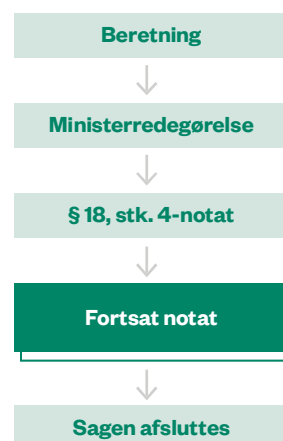
Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Sundhedsministeriet har etableret en cer-
tificeringsordning, og at en tværministeriel arbejdsgruppe har vurderet relevansen for
at udbrede ordningen til rets- og asylområdet. Rigsrevisionen vurderer derfor, at den-
ne del af sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Sundhedsministeren kan godkende certificeringsinstitutioner til at certificere frem-
medsprogstolke på sundhedsområdet. Certificeringsinstitutionerne skal udbyde og
afholde eksaminer for tolkene.
- Eksamination i certificeringen er en vurdering af fremmedsprogstolkens kompeten-
cer i dansk, det fremmedsprog, hvortil der ønskes certificering, tolketeknik, tolke-
etik og grundlæggende viden om sundhedsvæsenet.
- Den tværministerielle arbejdsgruppe vurderede i 2018, at det ikke var relevant at
etablere en certificeringsordning på rets- og asylområdet. Det er med finansloven
2020 blevet besluttet at nedsætte et tværministerielt udvalg med deltagelse af bl.a.
Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet og Sundhedsministeriet,
der skal komme med forslag til, hvordan man sikrer bedre fremmedsprogstolkning
i den offentlige sektor.

Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udlændinge- og Integrationsministeriet,
Region Midtjylland, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Re-
gion Syddanmark har etableret et tilfredsstillende tilsyn med tolkene ved brug af kla-
ger. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om
forløbet og de enkelte step
på www.rigsrevisionen.dk

Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Udlændinge- og Integrationsministeriet, Region Midtjylland, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark har en velbeskrevet klageproces, der medvirker til at sikre, at alle klager indmeldes.
- Udlændinge- og Integrationsministeriet, Region Midtjylland, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark anvender klager over levering af tolkeydelser suppleret med en række individuelle indsatser som en del af tilsynet med tolkeydelserne.

Rigsrevisionen finder, at Justitsministeriets indsats for at sikre, at kontrakterne med de kommende leverandører af tolkeydelser lever op til ministeriernes krav til kvaliteten af tolkeydelserne, har været mangelfuld. Justitsministeriet ophævede den 11. december 2019 rammeaftalen med tolkebureauet EasyTranslate på grund af væsentlig misligholdelse. Herefter etablerede Rigspolitiet en midlertidig tolkefortegnelse, som bruges af Justitsministeriet med underliggende institutioner og af Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner. Justitsministeriet anerkender, at den midlertidige tolkefortegnelse ikke løser udfordringerne med kvaliteten af tolkeydelserne. Justitsministeriet har oplyst, at ministeriet ikke planlægger at gennemføre et nyt fælles udbud på levering af tolkeydelser, og at det er op til enkelte myndighed, der anvender en given tolk, at sikre, at tolken har de nødvendige kvalifikationer. Rigsrevisionen finder det positivt, at Udlændinge- og Integrationsministeriet har igangsat en proces med at få en eller flere nye leverandører af tolkeydelser for at sikre, at kravet til kvaliteten bliver opfyldt.

Justitsministeriets har oplyst, at tilsynet med og håndteringen af klager over tolkeydelser skal foregå decentralt i de enkelte myndigheder. Justitsministeriet fører således ikke tilsyn med tolkene på den midlertidige fortegnelse.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- Udlændinge- og Integrationsministeriets og Justitsministeriets arbejde med at sikre, at kontrakterne med kommende leverandører af tolkeydelser lever op til ministeriernes krav til kvaliteten af tolkeydelserne
- Justitsministeriets arbejde med at etablere et tilfredsstillende tilsyn med myndighedernes brug af tolke og kvaliteten af tolkeydelser.

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i marts 2018 en beretning om myndighedernes brug af tolkeydelser. Beretningen handlede om Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Sundhedsministeriets og regionernes arbejde med at sikre en ramme, der understøttede tolkeydelser af tilfredsstillende kvalitet, og om, hvorvidt myndighedspersonerne kunne leve op til ansvaret om, at borgere og udlændinge kan forstå og bliver forstået af myndighederne.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at hverken Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundhedsministeriet eller regionerne havde sikret en tilfredsstillende brug af fremmedsprogstolke. Statsrevisorerne pegede også på, at der var 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.

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Opfølgningspunkt	Status
1. Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet, Sundhedsministeriet og regionernes initiativer til at understøtte, at myndighedspersonerne kan vælge en kvalificeret tolk, ved at sikre adgang til informationer om den ydelse, som myndighedspersonerne køber, fx oplysninger om tolkens køn og erfaringer.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 28. september 2018.
2. Justitsministeriets og Udlændinge- og Integrationsministeriets arbejde med at sikre, at kontrakten med en kommende leverandør af tolkeydelser lever op til kravene til kvaliteten af tolkeydelserne.	Behandles i dette notat.
3. Sundhedsministeriets arbejde med og implementering af certificeringsordningen på sundhedsområdet samt Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets og Sundhedsministeriets samarbejde om at analysere mulighederne for at udbrede certificeringsordningen til andre områder i den offentlige sektor, med henblik på at behovet for tolkeydelser af tilfredsstillende kvalitet imødekommes.	Behandles i dette notat.
4. Ministeriernes og regionernes arbejde med at etablere et tilfredsstillende tilsyn med myndighedernes brug af tolke og kvaliteten af tolkeydelserne.	Behandles i dette notat.

Myndighedsperson

Betegnelsen myndighedsperson dækker både over bestilleren, der booker tolken til en opgave, og brugeren, der anvender tolken til den bestilte opgave. Bestiller og bruger kan være én og samme person.

Et opfølgningspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på de punkter, der ikke tidligere er afsluttet.

Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Ministeriernes initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Justitsministeriets, Udlændinge- og Integrationsministeriets, Sundhedsministeriets og regionernes initiativer i forhold til de udestående opfølgningsskridt. Gennemgangen er baseret på redegørelser og dokumentation fra myndighederne.

Krav til tolkeydelsers kvalitet på Justitsministeriets og Udlændinge- og Integrationsministeriets områder

7. Statsrevisorerne bemærkede, at dommere, sagsbehandlere, læger og andre brugere af tolkeydelser ofte oplever, at tolkene mangler kvalifikationer og tolkeetik, og at de har en uhensigtsmæssig adfærd.

Statsrevisorerne bemærkede også, at størstedelen af tolkene i Rigspolitiets tolkeoversigt ikke lever op til Justitsministeriets egne krav til optagelse, og at ministeriet ikke stiller krav til kvaliteten af tolkeydelser fra tolkebureauer og selvstændige tolke. Desuden bemærkede Statsrevisorerne, at Rigspolitiet ikke systematisk fjerner tolke fra oversigten, hvis de ikke længere lever op til kravene, fx kravet om en ren straffeattest.

8. Justitsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet gennemførte via Rigspolitiet et udbud om en rammeaftale om levering af fremmedsprogstolkning på rets- og asylområdet. Vores gennemgang af Rigspolitiets udbud viser, at der bl.a. var stillet krav til ansættelsestests i sprog og tolkeetik, sikkerhedsgodkendelse, dokumentation for uddannelse og krav til tilsyn. Rigspolitiet og tolkebureauet EasyTranslate indgik den 1. november 2018 rammeaftalen om fremmedsprogstolkning til Justitsministeriet med underliggende institutioner og Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner.

Rigspolitiet har oplyst, at de den 11. december 2019 ophævede rammeaftalen med EasyTranslate på grund af væsentlig misligholdelse. Der var ifølge Rigspolitiet bl.a. alvorlige brud på sikkerhedsbestemmelserne og bestemmelserne om tavshedspligt i rammeaftalen. Dertil var der grove overtrædelser af lovgivning og forhold, som ved deres antal eller karakter svækker tillidsforholdet mellem parterne.

Den midlertidige tolkefortegnelse

9. Da rammeaftalen med EasyTranslate blev ophævet, etablerede Rigspolitiet en midlertidig tolkefortegnelse. Denne anvendes af Justitsministeriet med underliggende institutioner og af Udlændinge- og Integrationsministeriet med underliggende institutioner. Fortegnelsen omfatter bl.a. tolke, der var optaget på Rigspolitiets tidligere tolkeoversigt, og tolke, der tolkede for EasyTranslate under rammeaftalen.

Kategorisering af tolke

Tolkene er på den midlertidige fortegnelse indplaceret i én af 3 kategorier: (1) translatører, (2) statsprøvede tolke og (3) øvrige tolke.

Tolkene, der indgår i den midlertidige tolkefortegnelse, er siden oprettelsen af fortegnelsen enten blevet sikkerhedsgodkendt eller foreløbigt optaget efter en indledende kontrol af oplysninger i Kriminalregisteret. Rigspolitiet har oplyst, at der pr. 24. juni 2020 ikke længere optages tolke midlertidigt, mens de afventer sikkerhedsgodkendelse. Der figurerer derfor tolke på fortegnelsen, som ikke er sikkerhedsgodkendte, og som kan benyttes frit. Fortegnelsen indeholder oplysninger om tolkens bosted, køn, fødeland, uddannelse, sikkerhedsgodkendelse, tolkeerfaring, godkendte sprog og dialekter, indplacering i kategori, kontaktoplysninger, hvilke ydelser og myndigheder tolken ønsker at levere for, og hvilke kategorier tolken har erfaring med.

10. Det fremgår af Rigspolitiets forsyningssikkerhedsplan, at angivelsen af tolkens faglige kvalifikationer er baseret på tolkens egne oplysninger og egen vurdering af kvalifikationsniveau. Tolkene bliver således ikke testet i sprog og tolkeetik ved ansættelse. Tolke, der ikke kan dokumentere deres uddannelse, kan optages på fortegnelsen. Justitsministeriet anerkender, at den midlertidige tolkefortegnelse ikke løser udfordringerne med kvaliteten af tolkeydelserne.

11. Rigspolitiet har oplyst, at det er op til den enkelte myndighed, der anvender en given tolk, at sikre, at tolken har de nødvendige kvalifikationer. I boks 1 fremgår en gennemgang af de enkelte myndigheders kontrol med tolkenes kvalifikationer.

Forsyningssikkerhedsplan

I forbindelse med ophævelsen af rammeaftalen med Easy-Translate blev der iværksat en forsyningssikkerhedsplan, som skulle sikre tilstrækkelig tolkekapacitet på myndighedsområdet. Forsyningssikkerhedsplanen består af en tolkefortegnelse, som de enkelte myndigheder kan gøre brug af.

Boks 1

De enkelte myndigheders kontrol med tolkenes kvalifikationer

På **retsområdet** håndterer myndighederne bl.a. sikringen af kvaliteten i tolkningen ved, at sagen udsættes med henblik på at finde en anden tolk, hvis der opstår tvivl om tolkeydelsens kvalitet. Rigsadvokaten har oplyst, at de primært udvælger tolke ud fra kategori, geografi, ledighed og erfaring med at tolke for at sikre kvaliteten i tolkeydelsen.

Flygtningenævnet anvender primært tolke, som nævnet har et forudgående kendskab til.

Udlændingestyrelsen booker som udgangspunkt tolkene ud fra kategori, tidligere erfaringer med den pågældende tolk, antal tidligere opgaver og svar- og aflysningsprocent. Derudover booker Udlændingestyrelsen ud fra et hensyn om, at der skal være tolke i huset, som kan forskellige sprog, i tilfælde af at der bliver behov for at bytte rundt internt. I Udlændingestyrelsen er tolkene fra fortegnelsen oprettet i et internt bookingsystem, der desuden indeholder information om tolkens øvrige opgaver i styrelsen og svar- og aflysningsprocent.

12. Justitsministeriet har oplyst, at ministeriet ikke planlægger at gennemføre et nyt fælles udbud på levering af tolkeydelser. Denne beslutning tager udgangspunkt i et notat fra Kammeradvokaten fra den 4. november 2019. Heri vurderer Kammeradvokaten, at de enkelte myndigheder kan betragtes som decentrale enheder, der hver især indkøber tolkeydelser, hvorfor et potentielt udbud kan splittes op i mindre udbud. Det er således op til de enkelte myndigheder at indkøbe tolkeydelser under overholdelse af de udbudsretlige regler, herunder at gennemføre et udbud, hvis tærskelværdien på 1,04 mio. kr. overskrides. Det bemærkes dog, at der ikke må være tale om en kunstig opdeling af udbuddet for at omgå udbudsreglerne.

Udlændinge- og Integrationsministeriet har oplyst, at Udlændingestyrelsen er i gang med at koordinere en kommende udbudsproces med henblik på at få en eller flere nye leverandører af tolkeydelser.

13. Rigsrevisionen finder det positivt, at Udlændinge- og Integrationsministeriet har igangsat en udbudsproces med henblik på at få nye leverandører af tolkeydelser, som skal sikre tolkeydelser af en tilfredsstillende kvalitet.

Certificeringsordning

Regeringen og Dansk Folkeparti indgik i finansloven for 2018 en aftale om at oprette en certificeringsordning for fremmedsprogstolkning inden for sundhedsvæsenet for at sikre en højere og mere ensartet kvalitet i tolkningen.

14. Rigsrevisionen vil fortsat følge Udlændinge- og Integrationsministeriets og Justitsministeriets arbejde med at sikre, at kontrakterne med de kommende leverandører af tolkeydelser lever op til ministeriernes krav til kvaliteten af tolkeydelserne.

Certificering af tolke

15. Statsrevisorerne pegede på, at der er et udnyttet 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.

16. Det fremgik af beretningen, at der med finansloven for 2018 var indgået en aftale om at oprette en certificeringsordning for fremmedsprogstolkning inden for sundhedsvæsenet for at sikre en højere og mere ensartet kvalitet i tolkningen. Det fremgik også, at mulighederne for at udbrede ordningen til andre områder ville blive overvejet.

17. Med lov nr. 166 af 27. februar 2019 trådte der en ny certificeringsordning i kraft den 1. marts 2019. I henhold til denne lov kan sundhedsministeren godkende offentlige myndigheder og institutioner samt private certificeringsinstitutioner til at certificere fremmedsprogstolke på sundhedsområdet. Certificeringsinstitutionerne skal udbyde og afholde eksamination i verificering og udstede bevis for gennemført og bestået eksamination. Det er således de enkelte certificeringsinstitutioner, der selv udvikler en certificeringsordning på baggrund af regler fastsat af Sundhedsministeriet. En godkendelse som certificeringsinstitution skal fornyes efter 5 år, hvor der ved fornyelse foretages en kontrol af certificeringsinstitutionen.

Eksaminationen i certificeringen er en vurdering af fremmedsprogstolkens kompetencer i dansk, det fremmedsprog, hvortil der ønskes certificering, tolketeknik, tolkeetik og grundlæggende viden om sundhedsvæsenet. Ordningen er frivillig, og der bliver derfor heller ikke stillet krav til regionerne om, at de anvender certificerede fremmedsprogstolke. Sundhedsministeriet har oplyst, at der pr. 30. oktober 2020 endnu ikke er nogen godkendte certificeringsinstitutioner, hvorfor der heller ikke er nogen certificerede tolke.

18. Region Hovedstaden har oplyst, at certificeringsordningens krav indarbejdes i regionens kravspecifikation i forbindelse med det igangværende tolkeudbud for Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Midtjylland. Et af mindstekravene er således en certificering inden for 6 måneder (når der er mulighed for dette).

19. I 2018 blev der nedsat en tværministeriel arbejdsgruppe, der skulle undersøge, om certificeringsordningen kunne udbredes til andre områder. Ifølge Sundhedsministeriet konkluderede arbejdsgruppen, at der kan etableres forskellige modeller for kvalitets sikring af tolkeydelser afhængigt af det enkelte ressortministerium. Det blev vurderet, at udbuddet af en fælles tolkeløsning for Justitsministeriet og Udlændinge- og Integrationsministeriet ville være med til at forbedre kvaliteten af tolkeydelser gennem krav om bl.a. mundtlige og skriftlige tests. Derfor blev det ifølge Justitsministeriet vurderet, at det ikke var relevant at etablere en certificeringsordning på rets- og asylområdet.

Justitsministeriet, Udlændinge- og Integrationsministeriet og Sundhedsministeriet har oplyst, at det med finansloven for 2020 blev besluttet at nedsætte et tværministerielt udvalg, der skal komme med forslag til, hvordan man sikrer bedre fremmedsprogstolkning i den offentlige sektor. Det er Justitsministeriets forventning, at det tværministerielle tolkeudvalgs anbefalinger på længere sigt vil være med til at sikre kvaliteten af tolkeydelse i hele den offentlige sektor og dermed på tværs af ministerområderne.

20. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Sundhedsministeriet har etableret en certificeringsordning, der kan medvirke til at sikre en højere og mere ensartet kvalitet i tolkningen. Rigsrevisionen finder det også tilfredsstillende, at mulighederne for at udvide certificeringsordningen til andre områder er blevet afdækket. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Myndighedernes tilsyn med tolkeområdet

21. Statsrevisorerne bemærkede, at ministeriernes og regionernes tilsyn med tolkeområdet alene er baseret på opfølgning på klager.

22. Det fremgik af beretningen, at der på rets-, asyl- og sundhedsområdet var indikationer på underrapportering af klager og manglende eller mangelfulde tolkeydelse.

23. Justitsministeriet har oplyst, at ministeriets vurdering var, at udbuddet på levering af tolkeydelse ville medvirke til at øge kvaliteten af tolkeydelse, bl.a. fordi leverandøren skulle sikre tilsyn gennem klagehåndtering. Ministeriet har oplyst, at den midlertidige tolkefortegnelse alene har karakter af information, der skal bidrage til at lette myndighedernes opgave med at bestille og indkøbe tolkeydelse. Det er ministeriets vurdering, at tilsynet og klagehåndteringen skal foregå decentralt i de enkelte myndigheder. Ministeriet fører således ikke tilsyn med tolkene på den midlertidige fortegnelse.

24. Udlændinge- og Integrationsministeriet, Region Nordjylland, Region Midtjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark anvender klager som en del af deres tilsyn med tolkene. De har etableret en række individuelle indsatser og processer, der skal sikre, at alle klager bliver indmeldt.

25. I Udlændingestyrelsen er medarbejderne bekendte med, hvortil de skal rette klage. Dertil bliver alle myndighedspersoner spurgt inden samtalens slutning, om der har været forståelsesmæssige problemer. Dette er med til at sikre, at alle klager indmeldes. I nogle tilfælde resulterer klager i, at en given tolk ikke bookes igen.

På asylområdet bliver de fleste sager andeninstansbehandlet i Flygtningenævnet, som tager stilling til, om en klage over en tolk har betydning for udfaldet i asylsagen. Hvis Flygtningenævnet vurderer, at en tolk ikke har de nødvendige sproglige eller personlige kompetencer, vil nævnet ikke længere benytte den pågældende tolk. Rigspolitiet vil da blive orienteret om nævnets vurdering.

26. Region Nordjylland sender en opfordring til at melde klager ind i forbindelse med kvitteringen for endt tolkning. Regionen er i løbende dialog med tolkebureauet, hvor de tolke, der regelmæssigt klages over, spærres for fremtidig brug. Regionen har desuden oplyst, at regionen på stikprøvebasis udtager tolke til yderligere undersøgelse af, om de lever op til de aftalte kvalifikationer.

27. Region Midtjylland har beskrevet klageprocessen flere steder, bl.a. i en videoguide til sikring af, at alle klager indmeldes. Dertil er der flere muligheder for at indgive klage: via telefon, mail eller via det evalueringsskema, alle myndighedspersoner modtager efter endt tolkning. Endelig er leverandøren forpligtet til at føre statistik over klager, antal opgaver, der er dækket, mv. Statistikken er inddelt i forskellige klagetemaer, fx forsinkelse, adfærd mv. Dette medvirker til at give regionen indblik i kvaliteten af tolkeydelserne. Desuden er regionen løbende i dialog med leverandøren, i forhold til om der er behov for at drøfte konkrete sager. Endelig har regionen oplyst, at regionen har nedsat en kontaktgruppe på tolkeområdet med det formål at trække på erfaringer og kompetencer inden for tolkeområdet og sikre en god håndtering, vedligeholdelse og udvikling af området.

28. Region Sjælland anvender klager som den primære kilde til at føre tilsyn med kvaliteten af tolkeydelserne fra regionens tolkeleverandør TolkDanmark. Leverandøren er forpligtet til at føre statistik over klager, antal opgaver, der er dækket, mv. til udlevering til Region Sjælland. Statistikken er inddelt i forskellige klagetemaer, fx at tolken er mødt for sent op, at tolkningen ikke har levet op til forventningerne, klager vedrørende tolkens adfærd mv. Dette er med til at give regionen et indblik i kvaliteten af tolkeydelserne. Patienter kan finde klagevejledning via regionens hjemmeside, mens behandlerne kan finde klagevejledning via regionens intranet eller dokumentstyringssystem. For at begrænse underrapportering modtager bestilleren af tolkeydelserne desuden et evalueringsskema efter endt tolkning. Regionen har desuden oplyst, at regionen er i løbende dialog med tolkeleverandøren i konkrete sager for at optimere tolkebistanden.

29. Region Hovedstaden anvender også klager i forbindelse med tilsynet med tolkeydelserne gennem regionens leverandør TolkDanmark. Efter endt tolkning har brugeren mulighed for at bedømme tolken. Vurderingen indgår herefter i leverandørens algoritme ved tildeling af tolkeopgaver og fremtidig allokering af tolke til den givne afdeling. Derudover modtager brugeren et evalueringsskema efter endt tolkning, hvor de har mulighed for at klage inden for forskellige klagetemaer, herunder udeblivelse, forsinkelse, forkert sprog mv. Endelig afholder regionen løbende møder med leverandøren med henblik på at drøfte konkrete klager nærmere.

30. Størstedelen af Region Syddanmarks tolkede samtaler på sygehusene varetages af tolke fra regionens eget tolkecenter, Tolkecenter Syddanmark. På de sprog, hvor der er meget få tolkninger, bookes tolkninger hos regionens eksterne leverandør TolkDanmark. Klagehåndtering er en del af tilsynet med tolkeydelserne fra TolkDanmark. De konkrete klager drøftes mellem Tolkecenter Syddanmarks repræsentant og en repræsentant fra TolkDanmark. Hvis en klage handler om manglende tolkeetik eller manglende sprogkompetencer, allokeres der ikke længere tolkeopgaver til den givne tolk. Hvis der klages over en tolkning udført af Tolkecenter Syddanmark, håndteres klagen på lige fod med klager over personale på sygehuset. Konkret betyder det, at tolken indkaldes til en samtale. Afhængigt af klagens karakter, omfang og eventuelle gentagne klager kan det medføre afskedigelse af den pågældende tolk.

Den 1. oktober 2019 åbnede Region Syddanmark et fællesregionalt akuttolkecenter. Tolkecentret giver mulighed for, at regionerne kan få akut tolkning via video eller telefon. Der er nedsat en styregruppe med repræsentanter fra alle regioner, som løbende inddrages i planlægning og tværgående problemstillinger. Derudover har styregruppen i juni 2020 nedsat en undergruppe, som har til opgave at sikre en hensigtsmæssig udnyttelse af kapaciteten på Det Fællesregionale Akuttolkecenter.

31. Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Midtjylland er i øjeblikket i udbudsproces med henblik på en fælles kontrakt, der forventes idriftsat i foråret 2021. Der stilles i deres udbud krav til, at leverandøren skal sikre, at tolkene har de nødvendige sproglige og faglige kompetencer til at håndtere tolkeopgaver i sundhedsvæsenet. Derudover er der i udbuddet fokus på at fremme videotolkning og krav om certificering inden for 6 måneder, når dette er muligt. Endelig har hver region i forbindelse med udbuddet nedsat en brugergruppe bestående af sundhedsfagligt personale, der dagligt anvender tolke. Udbudsmaterialet er derfor udarbejdet ud fra erfaringer med de nuværende kontrakter og ud fra markedsdialog og teknisk høring. Tolkenes kvalitative kompetencer afhænger i høj grad af de tests, som de gennemgår. Region Hovedstaden har derfor stået i spidsen for at definere de sundhedsfaglige termer, der har særlig betydning i sundhedsvæsenet, fordelt på 5-10 områder. Det er et mindstekrav i udbuddet, at den fremtidige leverandør gennemfører tests af leverandørens tilknyttede tolke i disse termer.

32. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Udlændinge- og Integrationsministeriet, Region Midtjylland, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark anvender klager over levering af tolkeydelser som en del af tilsynet med tolkeydelserne. Rigsrevisionen finder det positivt, at Udlændinge- og Integrationsministeriet og de 5 regioner har en velbeskrevet klageproces, der medvirker til at sikre, at alle klager indmeldes. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes for Udlændinge- og Integrationsministeriet, Region Midtjylland, Region Nordjylland, Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Syddanmark. Rigsrevisionen finder det ligeledes positivt, at Region Sjælland, Region Hovedstaden og Region Midtjylland er i gang med et fælles udbud af tolkeydelser, der indeholder en række kvalitetskrav til den kommende leverandør af tolkeydelserne.

Rigsrevisionen vil fortsat følge Justitsministeriets arbejde med at etablere et tilfredsstillende tilsyn med myndighedernes brug af tolke og kvaliteten af tolkeydelser.