

TOLKEBISTAND

—

Vejledning

God kommunikation via tolk

Forord

Denne vejledning er skrevet til sundhedspersonale og de administrative medarbejdere, som har ansvaret for tolkeydelserne i vores region.

Vejledningen er udarbejdet sammen med Tolkdanmark, som er Region Sjællands leverandør af tolkeydelser.

Lige adgang til sundhedsydelser og omsorg af god kvalitet forudsætter, at kommunikationen med patienten er godt tilrettelagt - også når det skal ske med hjælp af tolk. God kommunikation og gensidig forståelse er grundlaget for at vi kan opnå det, vi ønsker med vores indsats med sundhed og pleje hos borgere med sprogbehov.

Vejledningen handler om sundheds- og omsorgspersonalets ansvar for at tilrettelægge patientkommunikation ved hjælp af tolk. Den beskriver også tolkens og tolkebureauets opgaver og roller før, under og efter et tolkeforløb.

At benytte kvalificerede tolke, erhverve og opretholde de nødvendige kompetencer til brug af en tolk er afgørende for, at vi som sundhedspersoner kan yde en forsvarlig behandling selvom der er sprogbarrierer på spil.

Vejledningen skal derfor bidrage til, at du og dine kolleger opnår rutiner for

- at bestille tolk hos tolkebureauet,
- at bruge tolk i din hverdag,
- betaling for tolkeydelsen
- tips til, hvordan I kan være med til at styrke tolkningens kvalitet.

Hvis du har spørgsmål om tolkning bedes du kontakte udbudskonsulent Milica Milutinovic på mail milmi@regionsjaelland.dk

God fornøjelse!

Tolkning – et regionalt ansvar

Vi skal anvende tolk til gavn for vores patienter

Tolkning i sundhedsvæsenet gør fagpersoner i stand til at informere, lytte til borgeren og vejlede hen over sprogbarrierer. For borgeren er det vigtigt at forstå og blive forstået i mødet med sundhedsvæsenet. Tolkning skal altså ses som en del af vores behandlingstilbud, som skal sikre borgeren en let og lige adgang til sundhedsydelserne.

Personalet har en vigtig opgave med at forklare patienten, hvad der skal ske i behandlingsforløbet, drøfte patientens bekymringer i forhold til sygdom og sygdommens konsekvenser, formidle prøveresultater og opnå patientens accept af behandlingen.

Når personalet og patienten ikke deler samme sprog er personalet frarøvet et af sine væsentligste værktøjer. Det skaber let frustration og gør dagligdagen besværlig, men kan også betyde, at lovgivningens krav om informeret samtykke ikke imødekommes.

Tolkningen er imidlertid en tjeneste, som skiller sig ud fra andre tjenester, blandt andet ved at vi som kunde selv kun vanskeligt kan kontrollere indhold og kvalitet.

En tolk gengiver mundtligt – og på et andet sprog - en persons tale for andre lyttere i det øjeblik ytringen bliver gjort. Det lyder for så vidt meget enkelt. At tolke kræver imidlertid, at både tolk og sundhedspersonen behersker en række færdigheder og er trænet i at samarbejde med hinanden.

Foruden færdigheder på dansk og i fremmedsproget skal tolken kunne mestre det tidspres, tolkens hukommelse skal arbejde under. Der stilles store krav til tolkens nøjagtighed. Tolkens koncentrationsevne, stresstolerance og udholdenhed er andre faktorer, som afgør, hvad vi kan lykkes med i forhold til patienten.

Vejledningen beskriver derfor hvornår og hvordan, man skal bruge tolk, den uddyber de krav, vi kan stille til tolken og kommer med gode råd om tolkesituationen.

En vejledning kan være en god støtte i hverdagens beslutninger, og vi håber, at du finder det, du har brug for at vide om tolkning. Vi vil igennem samarbejdet med tolkene gerne opnå bedre resultater til gavn for vores patienter.

God fornøjelse med din tolk.

Indhold

- 1. Ny leverandør – hvad skal jeg vide?**
- 2. Værd at vide om tolkning**
 - Hvad er en tolk?
 - Samarbejde mellem dig og tolken med patienten i fokus
 - Tolkebureauets opgaver
 - Tolketyper
 - Før, under og efter tolkning
- 3. Bestilling og afregning**
 - Værd at vide om bestilling af tolk
 - Responstider
 - Tolkebilaget
 - Afregning
- 4. Hvis du vil vide mere**
- 5. FAQ's**

1. Ny leverandør – hvad skal jeg vide?

Region Sjælland har indgået en ny kontrakt om fremmedsprogstolkning til ikke dansktalende borgere. Kontrakten er indgået med Tolkdanmark.

Tolkdanmark

Tolkdanmark ApS
Islevdalvej 100 A, 1.
2610 Rødovre
Tlf.: 70 27 22 23 / 70 20 99 12
<http://tolkdanmark.dk>

Tolkninger, som skal gennemføres efter den 1. Maj 2017, kan du bestille allerede nu.

Vær opmærksom på, at tegnsprogstolk ikke er dækket af nærværende kontrakt.

Vi glæder os til samarbejdet med Tolkdanmark.



2. Værd at vide om tolkning

Hvad er en tolk?

En tolk er en fagperson, der behersker minimum to sprog og kulturen bag sprogene, og som er i stand til at anvende den viden til at oversætte budskaber korrekt og etisk forsvarligt mellem to mennesker uden fælles sprog.

Tolkens vigtigste kompetencer

- Sproglige kompetencer – beherskelse af den for tolkningssituationen relevante terminologi og de sproglige nuancer på dansk og fremmedsprog
- Tolketeknisk og etisk kompetencer – bevidsthed om, hvordan man rent teknisk formidler samtalen samt forpligtelser vedrørende tavshedspligt, neutralitet og habilitet
- Kulturelle kompetencer – indsigt i kulturen bag de sprog, der tolkes til/fra
- Personlige kompetencer – ansvarsbevidsthed, situationsfornemmelse og tolerance
- Fagspecifikke kompetencer – viden inden for det område, der tolkes i, for eksempel socialret eller sundhedsområdet

Samarbejde mellem dig og tolken med patienten i fokus

Tolken er et bindeled mellem dig som behandler, og den fremmedsprogede patient. I skal samarbejde om at sikre, at patienten får en god behandling. Tolkens vigtigste opgave er at hjælpe dig og patienten med at forstå hinanden, uden at involvere sig i samtalen. Tolken forholder sig derfor neutral og afklarer kun forståelsesmæssige problemer uden at fortolke det sagte – det vil sige, oversætter ordret uden at deltage aktivt i samtalen og forsøger ikke at påvirke samtaleens udfald.

En tolk kan have mange forskelligartede opgaver i løbet af en dag, og vil derfor skulle tilpasse sig mange forskellige situationer. Det kan derfor være en stor hjælp for tolken, hvis du bruger lidt tid forud for samtalen med patienten på at sætte tolken ind i, hvad det er for en situation, det drejer sig om. Det kan være rart for tolken at kunne forberede sig mentalt på den givne situation, særligt hvis der eksempelvis er tale om en patient, som skal modtage en svær besked eller som er meget dårlig eller oprevet. Du

bør ligeledes være opmærksom på, om tolken kan have behov for en kort afsluttende samtale med dig, særligt hvis samtalen kan have været særligt psykisk belastende.

Hvis der er særlige anvisninger eller retningslinjer i den afdeling, hvor tolkningen skal finde sted, skal du sikre, at orientere tolken herom ved ankomst.

Tolkebureauets opgave

Tolkebureauets vigtigste opgave er at sikre at der er tolke, til regionens bestillinger. Tolkebureauet skal samtidig sikre at de tolke, der tolker i regionen, har de nødvendige sproglige og faglige kompetencer til at håndtere tolkeopgaver i sundhedsvæsenet.

Tolkebureauet har ansvaret for at deres tolke har viden om og er fortrolige med sin professionelle rolle og funktion som tolk. Det betyder at tolken skal kende til og overholde sin tavshedspligt, optræde diskret under tolkningen, have god situationsfornemmelse, og være neutral mht. køn, politik, religion, race, seksualitet, handicap mv. Tolken har desuden pligt til at erklære sig inhabil såfremt han/hun har en personlig relation til patienten.

Tolkebureauet har en stor opgave i forhold til at matche den rette tolk til opgaven. Tolk med særlig faglig erfaring forsøges vidt muligt knyttet til opgaver inden for det pågældende fagområde, og der tages også hensyn til såvel bestillerens som tolkens ønsker. Det kan være en stor hjælp i forhold til at matche en tolk til din opgave, at du i din bestilling angiver evt. særlige forhold omkring tolkesituationen i bemærkningsfeltet, og har du spørgsmål til hvordan du får det rette sprog og dialekt, kan du altid kontakte tolkebureauet.

Hvis du foretrækker et samarbejde med en bestemt tolk, kan dette angives i din bestilling, og tolkebureauet vil gøre sit bedste for at knytte den ønskede tolk til opgaven. Taler patientsituationen for en tolk med et bestemt køn, kan dette også vælges i bestillingen. Se nærmere herom under "**Bestilling og afregning**".

Der er også nogle forhold, som tolken og tolkebureauet skal sikre er overholdt ved videotolkning:

Særligt ved videotolkning

- Neutral baggrund
- Ingen forstyrrende elementer – ej heller i billedet
- Synligt ID kort
- Der må ikke befinde sig andre personer end tolken i billedet eller i værelset lige udenfor billedet
- Tolken må ikke befinde sig i det offentlige rum ved hverken video- eller telefontolkning

Tolketyper

Du kan vælge mellem video-, telefon- og fremmødetolkning. Behovet for tolkning opstår i forskellige sammenhænge, og hver sammenhæng kan afføde et behov for forskellige tolketyper. Nedenfor kan du læse lidt om de forskellige tolketyper, så du kan vurdere, hvilken der bedst egner sig til din patientsituation.



Videotolkning

Der er i regionerne fokus på at udbrede anvendelse af videotolkning, da der er betydelige gevinster ved at anvende denne form for tolkning. Ved anvendelse af videotolkning er der ikke risiko for at tolk og patient stifter bekendtskab i venteværelset, og der er mulighed for at slukke for skærm, såfremt patienten ikke ønsker at blive set af tolken i den givne situation. Tolkning over video kan være tidsbesparende frem for fremmøde, og transporttid elimineres, hvilket mindsker risiko for forsinkelser og giver bredere adgang til tolke i et større geografisk område. Der er således en større fleksibilitet, hvilket sikrer bedre adgang til de enkelte sprog og dialekter, samt til tolke i akutoptåede situationer.

Telefontolkning



Fordelene ved telefontolkning er, at det er hurtigt at ringe op og at det er en driftssikker tolkeform. Telefontolkning er særlig fordelagtig ved korte konsultationer eller beskeder til en borger, også idet denne tolketype afregnes pr. kvarter.

Fremmødetolkning



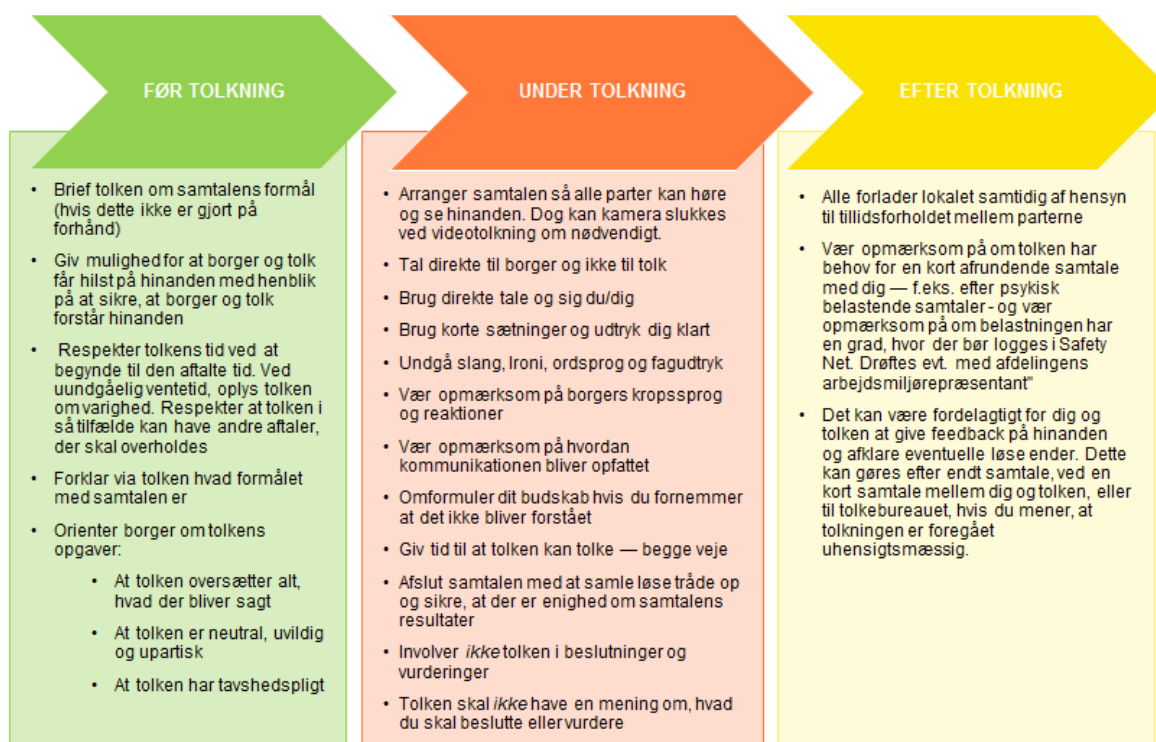
Tolkning ved fremmøde kan være den mest hensigtsmæssige tolketype, fx ved heldagstolkning og samtaler med psykisk sårbare patienter. Ved fremmøde- og videotolkning har man desuden mulighed for at understøtte kommunikationen mellem borger, sundhedspersonale og tolk med kropssprog, hvilket kan øge forståelsen mellem parterne.

Før, under og efter tolkning

Tillid mellem dig, patient og tolk har stor betydning for tolkningens forløb. Det er hensigtsmæssigt at patienten forstår hvorfor tolken er der, og hvad tolkens rolle er, samt at forberede tolken på den situation, der foreligger.

Du skal være opmærksom på, om tolk og patient kender hinanden. Hvis dette er tilfældet, er tolken inhabil, og må ikke bruges til konsultationen. Du kan kontakte tolkebureauet, for at høre om de kan sende en ny tolk, og i modsat fald, må tolkningen aflyses og bookes på ny. I den nye bestilling bør man notere, at den første tolk ikke må tildeles opgaven grundet inhabilitet.

Samtalen foregår mellem dig og patienten, og tolken skal alene bidrage til en fælles forståelse imellem jer. Tal klart og tydeligt, og direkte til patienten, og giv tolken tid til at oversætte korrekt. Tolken får mange informationer undervejs i en samtale, og kan have behov for lidt tænketid til at samle informationerne inden de oversættes mellem dig og patienten. Vær opmærksom på, hvordan patienten har det undervejs - og stop samtalen, hvis der er behov for at tale med tolken om udvikling i forløbet.



Efter endt samtale, bør du sikre at alle forlader lokalet samtidig. Giv gerne feedback til tolken om forløbet, og vær opmærksom på om tolken kan være påvirket efter en tolkning, hvor samtalen kan have været psykisk belastende.

3. Bestilling og afregning

Bestilling foregår på Tolkdanmarks online bookingsystem. Her kan du oprette dig som bruger og foretage bestillinger døgnet rundt. Ved akut behov for en tolk, kan du kontakte Tolkdanmark telefonisk.

Som bruger af tolkebistand er der nogle forhold, som du bør være opmærksom på inden du bestiller. Regionen anbefaler brug af videotolkning til de fleste tolkesituationer, men gør dig overvejelser omkring hvilken tolketype er mest hensigtsmæssig i den givne situation.

Du skal i din bestilling angive start og forventet sluttidspunkt. Gør dig overvejelser omkring hvor længe samtalen forventes at vare. Det ikke er sikkert, at tolken har mulighed for at blive længere, end den bestilte tid, og det er heller ikke hensigtsmæssigt hvis der er bestilt mere tid, end hvad der reelt behøves. Husk også at bestille i så god tid som muligt.

Der er også nogle forhold, som du kan vælge til i din bestilling, som kan være afgørende for tolkningen. Du kan eksempelvis vælge en bestemt tolk eller et bestemt køn, og du har krav på at få en tolk, der har den rette dialekt i forhold til patienten.

Dialekt kan have stor betydning for tolkning. Der er fremmedsprog, hvor forskel på dialekter er så stort, at det ikke er muligt for 2 personer, der taler hver sin dialekt, at forstå hinanden. Det er derfor vigtigt afklare patientens oprindelsesland og evt. område i landet inden du bestiller. Hvis du er i tvivl om hvilket dialekt I skal bruge, kan du kontakte tolkebureauet.

Der kan i tilfælde af særlige kønsfølsomme konsultationer være behov for en tolk med et bestemt **køn**. Dette kan du tilkendegive i din bestilling. Du også overveje på forhånd om det er nødvendigt med en tolk med et bestemt køn, eller om udfordringen evt. kan løses ved at bruge videotolkning eller telefontolkning. Ved telefontolkning kan tolk og patient ikke se hinanden, og ved videotolkning kan billedet evt. slås fra, hvis det vurderes uhensigtsmæssigt at tolk og patient kan se hinanden på bestemte tidspunkter under konsultationen.

Du kan også vælge **en bestemt navngiven tolk**. Der kan være særlige tillidsforhold mellem tolk, behandler, og patient, som er afgørende for en god behandling af patienten. Du skal dog være opmærksom på, at det ikke altid vil være muligt at levere den efterspurgte tolk, og det kræver ind imellem en vis fleksibilitet, at få det til at lykkedes (for eksempel bestilling i rigtig god tid eller tilpasning af konsultationstidspunktet). Hvis ikke du

foretrækker en bestemt tolk, men blot ønsker at en bestemt tolk ikke får opgaven, kan du fravælge denne tolk i din bestilling.

Responstider

Du vil modtage en automatisk ordrebekræftelse med angivelse af ordrenummer umiddelbart efter din bestilling.

Endelig bekræftelse på hvorvidt Tolkdanmark kan imødekomme din bestilling fremsendes elektronisk inden for nedenstående responstider:

Bestillingstidspunkt	Bekræftelse sendes
Mere end 1 uge i forvejen	Inden for 24 timer
Mindre end 1 uge i forvejen	Inden for 12 timer
Dagen i forvejen	Inden for 2 timer
Akut (telefonisk)	Bekræftes umiddelbart (elektronisk bekræftelse følger)

Hvis ikke du modtager en bekræftelse på, at det bestilte kan leveres indenfor de nævnte responstider, kan du bestille hos et andet tolkebureau. Tolkdanmark skal i så fald dække en evt. merudgift forbundet med bestilling hos et andet bureau. Det er derfor vigtigt, at du gemmer ordrebekræftelsen, som er din dokumentation for, at bestillingen først er foretaget hos Tolkdanmark. Tolkdanmark er ikke forpligtet til at betale differencen, hvis ikke en ordrebekræftelse foreligger.



Tolkebilaget

Ved fakturering skal der foreligge dokumentation for tolkningen. Tolken har ansvaret for at der udfyldes et tolkebilag, hvori det blandt andet fremgår hvornår tolkningen er påbegyndt og afsluttet, dato, hvilken tolkeform der er tale om, sprog, navne på dig, patienten og tolken mv.

Ved fremmødetolkning medbringer tolken det udfyldte bilag. Du skal sikre dig at det stemmer overens med, hvad der rent faktisk har fundet sted, og underskrive det. Tolken tager bilaget med retur til tolkebureauet, hvorefter det vil indgå som bilag til den elektroniske faktura.

Ved video- og telefontolkning udfylder tolken bilaget og afleverer til bureauet. Her er din underskrift ikke påkrævet.

Tolkebureauet skal opbevare alle tolkebilag, og du kan bede om at se bilaget ved behov.

Afregning

Der afregnes afhængigt af tolketype og tidspunkt.

Video- og fremmødetolkning afregnes for minimum en halv time. For efterfølgende tid på samme adresse afregnes der pr. kvarte time. Ved fremmødetolkning er transport inkluderet i prisen, og der afregnes således ikke særskilt herfor. Telefontolkning afregnes pr. påbegyndt kvarte time.

Tidspunkter er opdelt som følger, uafhængig af tolketype:

- Hverdage mellem 08:00-17:00 (dagtimer)
- Hverdage mellem 17:00-08:00 (aftentimer)
- Lør-, søn-, og helligdage, døgnet rundt

Der er faste priser for hel- og halvdagstolkning, hvor en heldagstolkning udgør 7 timer samme adresse på hverdage mellem 08:00-17:00, og en halvdagstolkning udgør 3 timer på samme adresse på hverdage mellem 08:00-17:00.

Se prislisten for de konkrete priser.

4. Hvis du vil vide mere

Litteraturliste til øvrige vejledninger:

- <https://www.tolkdanmark.dk/index.aspx>
- Tolkeguide – håndbog om tolkning i den kommunale indsats, Social- og Integrationsministeriet, 2012

5. FAQ's

Hvordan bestiller jeg en tolk?

Der skal bestilles tolk via leverandørens online bestillingssystem. Du må ikke lave direkte aftaler med tolke, da leverandøren ikke kan tage ansvar for disse bestillinger.

Ved online bestilling sikres, at der ikke er tvivl om det bestilte (sprog, tidspunkt, sted osv.). Desuden kan online bestilling foretages når som helst uden ventetid. Der kan dog undtagelsesvis bestilles tolk telefonisk ved akutte situationer. Uanset om der bestilles via bestillingssystemet eller telefon, skal leverandøren sende en elektronisk ordrebekræftelse med ordrenummer, samt elektronisk bekræftelse på om det bestilte kan leveres.

Skal jeg oplyse patientens CPR.-nummer i min bestilling?

Ja. Patientens CPR.nummer skal bruges i forhold til fakturering, hvilket er et krav fra regionens side. Persondata håndteres hos Tolkdanmark i overensstemmelse med Persondataloven.

Hvilke muligheder er der i forhold til valg af tolk?

Det er muligt at stille krav til køn og bestemt dialekt ved bestilling af tolk. Det kan dog være problematisk at imødekomme disse krav på de mindre sprog, hvor der er betydeligt færre tolke, og her kan det derfor være særligt vigtigt at bestilling foretages i god tid.

Det er ikke tilladt at stille krav til tolkens religiøse baggrund eller lignende.

Hvad gør jeg, hvis jeg ikke har modtaget en elektronisk bekræftelse på min bestilling?

Du vil modtage en automatisk ordrebekræftelse med angivelse af ordrenummer umiddelbart efter din bestilling.

Hvis du ikke modtager en bekræftelse på, at det bestilte kan leveres indenfor de på side 11 nævnte responstider, kan du booke tolk hos en anden leverandør. Se næste punkt herom.

Du skal dog forinden sikre, at Tolkdanmark informeres om din hensigt. Det sker ved, at du går ind på Tolkdanmarks hjemmeside og benytter formularen "Kontakt os".

Hvad gør jeg, hvis regionens leverandør ikke kan levere en tolk?

Regionens leverandør kan vælge at kontakte dig med alternative forslag for at imødekomme din bestilling. Det kan eksempelvis være tilbud om en mand frem for en kvinde, eller en videotolkning frem for fremmøde osv.

I den situation hvor regionens leverandør tilbagemelder, at det ikke er muligt at levere en tolk på det efterspurgte sprog, på det ønskede tidspunkt, må du bestille tolken hos et andet firma. Såfremt prisen herved overstiger den pris, der gælder efter regionens kontrakt for det givne tidsrum, skal regionens leverandør betale differencen. Det betyder, at der ikke vil være en merudgift ved bestilling hos et andet bureau. Det er dog vigtigt, at du kan dokumentere, at bestilling først er foretaget hos regionens leverandør. Du skal derfor gemme din ordrebekræftelse. Hvis ikke bestillingen kan dokumenteres, er leverandøren ikke forpligtet til at dække differencen.

Benyt formularen "Kontakt os" på Tolkdanmarks hjemmeside for at dokumentere forløbet.

Er det muligt at bestille tolke til længere patientforløb eller lange konsultationer?

Ja. Du kan bestille en bestemt navngiven tolk til et længerevarende forløb ved at vælge denne tolk i de enkelte bestillinger. Du skal dog være opmærksom på, at tolken ikke nødvendigvis vil være ledig på de bestilte tidspunkter, men leverandøren vil så vidt muligt forsøge at imødekomme dit ønske.

Du kan også bestille hel- og halvdags tolkninger som fremmøde- eller videotolkning, hvor du har adgang til en tolk i længere tid, for eksempel ved lange konsultationer eller hvor der flere patienter på en dag, der har brug for en tolk på samme sprog. En heldagstolkning udgør 7 timer, og en halvdagstolkning udgør 3 timer, begge i tidsrummet 08-17. Se priser i prislisen.

Kan jeg afbestille en tolk?

Ja. Du kan altid afbestille en tolk. Du kan afbestille uden afregning i op til 4 timer før den aftalte tid. Hvis der er mindre end 4 timer til den aftalte konsultation, vil du blive afregnet for bestillingen, dog maksimalt for en time. Afbestilling sker via bestillingssystemet.

Hvad gør jeg, hvis tolken er forsinket?

Hvis tolken er forsinket, skal du kontakte leverandøren/ tolken, således at der er mulighed for at afklare hvorfor, og hvor meget tolken er forsinket. Det kan for eksempel skyldes, at tolken ikke kan finde afdelingen, eller en misforståelse om hvilket nummer der skal ringes til ved video- og telefontolkning. Du skal have svar herpå inden for 10 minutter.

Såfremt tolken er mindre end 15 minutter forsinket, afholdes tolkningen, og tolken vil være forpligtet til at blive tilsvarende længere, for at den bestilte tid ikke reduceres. Tolken vil dog ikke være forpligtet udover de 15 minutter, som tolken maksimalt må være forsinket, før vi har ret til at aflyse tolkningen. Se næste eksempel.

Såfremt tolken er mere end 15 minutter forsinket, kan du aflyse tolkningen.

Leverandøren skal dog forinden have skriftlig besked herom, med angivelse af ordrenummer og tolkens navn eller ID-nummer. Der afregnes ikke for den aflyste tolkning, og der kan kræves en afgift på 1000 kr. for den aflyste tolkning. Benyt formularen "Kontakt os" på Tolkdanmarks hjemmeside for at dokumentere situationen overfor Tolkdanmark, og til at danne grundlag for, at afgiften bliver faktureret. Du kan også vælge at fastholde tolkningen, hvis du vurderer, at det er mest hensigtsmæssigt og kan lade sig gøre i den givne situation, på baggrund af en dialog med tolken, omkring hvorvidt tolken kan levere den bestilte tid. Tolken skal i videst mulig omfang blive tilsvarende længere, så den bestilte tid ikke reduceres, men kan i den givne situation være nødt til at tage af sted til den oprindeligt aftalte sluttidspunkt af hensyn til andre opgaver.

Ved telefontolkning afregnes der pr. kvarte time. Hvis der således alene er bestilt ¼ times telefontolkning, og tolken er mere end 15 minutter forsinket, tales der derfor om udeblivelse.

Eksempler:

1. Tolken er bestilt til kl. 14 og en time frem. Tolken er forsinket, og konsultationen kan derved først påbegyndes kl. 14.10. Tolken skal være til rådighed indtil kl. 15.10.

2. Tolken er bestilt til kl. 14 og en time frem. Tolken er forsinket, og konsultationen kan derved først påbegyndes kl. 14.30. Du kan enten:

- aflyse tolkningen og give leverandøren besked. Benyt formularen "Kontakt os" på Tolkdanmarks hjemmeside til at dokumentere situationen og til at danne grundlag for, at afgiften på kr. 1.000,- bliver faktureret.
- fastholde konsultationen, såfremt tolken har mulighed for at give dig den bestilte tid eller du vurderer, at konsultationen kan klares inden for den tid, der nu er til rådighed.

Hvad gør jeg, hvis borgeren er forsinket eller udebliver?

Hvis borgeren ikke er mødt til aftalt tid, kan du benytte tolken til at forsøge at kontakte borgeren telefonisk, for at afklare hvorvidt borgeren kommer eller ej, og hvornår borgeren evt. vil være fremme. Tolken må ikke sættes til andre opgaver end tolkning eller oversættelsesrelaterede opgaver i ventetiden.

Tolken skal afvente dit tilsagn om, at tolkningen ikke finder sted som aftalt. Tolken må ikke selv konstatere borgerens udeblivelse eller nægte at vente, til borgeren når frem. Hvis tolken går uden dit tilsagn, skal leverandøren have skriftlig besked herom, og der skal ikke betales for ydelsen.

Tolken er dog ikke forpligtet til at være til rådighed ud over den bestilte tid. Hvis der for eksempel er bestilt en tolk til kl. 14 i en time, er tolken ikke forpligtet til at være til rådighed senere end til kl. 15. Afklar med tolken hvor længe han/ hun evt. har mulighed for at blive udover det aftalte sluttidspunkt, således at tiden ikke reduceres. Tolken kan have andre ærinder efterfølgende, som medvirker at vedkommende er nødt til at tage afsted. Der afregnes for maksimalt en time ved alle tolketyper, såfremt det konstateres at patienten er udeblevet. Dog afregnes der alene for den bestilte tid, såfremt denne udgør mindre end en time.

Hvad gør jeg, hvis tolken ikke lever op til forventningerne?

Det er vigtigt at være bekendt med tolkens rolle, og hvad du dermed kan forvente af tolken – se afsnittet ”**Værd at vide om tolkning**”.

Såfremt tolken ikke overholder sine forpligtelser, kan du afslutte tolkningen, og indgive en klage til tolkebureauet. Benyt formularen ”Kontakt os” på Tolkdanmarks hjemmeside.

I en situation hvor det viser sig, at tolken er inhabil (hvis tolken f.eks. har en personlig relation til borgeren), og ikke har været bekendt hermed, skal tolkningen aflyses og ny tolkning bestilles. I sådan en situation afregnes der for den bestilte tid.

Hvordan klager jeg?

Benyt formularen ”Kontakt os” som fremgår på Tolkdanmarks hjemmeside..

Vær tilstrækkelig klar i din klage, så Tolkdanmark har mulighed for at handle på det. Tolkdanmark skal besvare din klage udførligt inden for 5 kalenderdage, og besvarelsen skal indeholde svar på de(n) rejste kritikpunkt(er) samt en redegørelse for opfølgningstiltag, som er gennemført eller tænkes gennemført til sikring af kvaliteten fremadrettet.

Må borgerens pårørende bruges som tolk?

Nej. I særlig akutte situationer kan det dog være nødvendigt. Børn må dog aldrig bruges som tolk.