**TC 2.3.1**

**BRØNDBY KOMMUNE**

**Træningscenter Brøndby**

**Udarbejdet af:** Jette Fledelius /november 2021

**Godkendt i MED den:** 8. oktober 2020(instruks vedr. tolkning) & 4. marts 2021 (instruks vedr. videotolkning) – denne instruks er et sammenskriv af de to nævnte instrukser.

**Ansvarlig:** Centerleder Ulla Frausing

**Revideres senest:** november 2023

**Revideret:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Instruks vedrørende: Tolkebistand** | |
| **Målgruppe** | Alle medarbejdere i Træningscenter Brøndby. |
| **Formål** | At medarbejderne ved hvilket tolkebureau der skal anvendes til henholdsvis fremmødetolkning og videotolkning, samt at de ved hvilke samarbejdskommuner der har hvilke tolkeaftaler. |
| **Mål** | At der anvendes den rigtige type tolkning i de forskellige situationer, og at aftaler om tolkning kan oprettes korrekt, samt er nemt tilgængeligt for medarbejderne. |
| **Instruks**  **Fremmøde-tolkning**  **Videotolkning**  **Generelt**  **Klage** | **Primær leverandør**  **(Brøndby, Albertslund og Glostrup borgere)**  ***Easytranslate A/S***  ***Kontaktperson: Mark Bonne Munch, tlf: 31727150***  **Bestilling af tolk:**  **Du går ind på:**  [www.easytranslate.com](http://www.easytranslate.com)  Brøndbyborgere, brugernavn: [traening@brondby.dk](mailto:traening@brondby.dk)  og kode: harbrugfortolk2018    Glostrupborgere, brugernavn: [glostrup@brondby.dk](mailto:glostrup@brondby.dk)  og kode: harbrugfortolk2018  Albertslundborgere, brugernavn: [albertslund@brondby.dk](mailto:albertslund@brondby.dk)  og kode: harbrugfortolk2018  Derved kommer regningen for tolkningen direkte til hjemkommunen.  **Såfremt den primære leverandør ikke er i stand til at imødekomme den efterspurgte tolkning, skal kommunernes sekundære leverandør benyttes. OBS, Albertslund har ikke nogen sekundær leverandør.**  **Sekundær leverandør**  **(Brøndby og Glostrup borgere)**  ***Tolk Danmark Aps* *Tlf: 70 20 99 12***  [info@tolkdanmark.dk](mailto:info@tolkdanmark.dk)  **(ikke sikker mail, udelad følsomme oplysninger)**  **Se også vejledning til bestilling på ”Bølgen”.**  <https://bolgen.brondby.dk/indkoebogaftaler?item=226039>  Efter 15 minutters forsinkelse har man ret til at afvise tolken uden betaling. Husk at man betaler for hver påbegyndt time.  **Leverandør ved videotolkning (gælder kun for Brøndby og Glostrup borgere)**  ***Tolkdanmark Aps* *Tlf: 70 20 99 12***  **Bestilling af tolk:**  **Du går ind på:**  [www.tolkdanmark.dk](http://www.tolkdanmark.dk)  Login for Brøndby borgere  brugernavn: videotolktcb  kode: TCb2021!    Login for Glostrup borgere,  brugernavn: videotolktcb/Glo  kode: TCb2021!  Derved kommer regningen for tolkningen direkte til hjemkommunen.  **OBS, Albertslund har ikke aftale om videotolkning, derfor skal der fortsat anvendes fremmødetolk til borgere fra Albertslund.**  **Se også vejledning til bestilling i bilag ”vejledning bestilling videotolk”.**  Kommunen betaler altid for tolkebistand uanset om ydelserne er efter serviceloven eller sundhedsloven.  Såfremt der i genoptræningsplanen er angivet behov for tolk bestilles dette til første gang i forløbet. Ellers vurderer terapeuten - f.eks. efter telefonisk kontakt med borgeren - om der er behov for tolk. Der vil typisk være behov for tolk første og sidste gang i et forløb, og de resterende antal gange klares med tegn og ”følg mig” princippet.  Pårørende kan også bruges i forbindelse med den løbende træning.  Hvis du ikke er tilfreds med tolkningen, skal du straks efter samtalen sende en mail, hvori du beskriver, hvad du ikke var tilfreds med.  **Fremmødetolk:** Mailen sendes til [tolkning@easytranslate.com](mailto:tolkning@easytranslate.com) med kommunens indkøbsafdeling som cc [indkob@brondby.dk](mailto:indkob@brondby.dk)  **Videotolk:** Mailen sendes til [klage@tolkdanmark.dk](mailto:klage@tolkdanmark.dk) med kommunens indkøbsafdeling som cc [indkob@brondby.dk](mailto:indkob@brondby.dk)  Et par gode tommelfingerregler er:   * Vær helt sikker på hvilken dialekt der skal tolkes på * Oplys hvilken situation der skal tolkes til * Sørg for at både du og tolken kan have øjenkontakt med hinanden og med borgeren * Henvend dig altid direkte til borgeren under samtalen – ikke tolken * Undgå privat snak og husk at du styrer samtalen * Det er en god ide at evaluere samtalen med tolken bagefter. |
| **Lovgrundlag**  **Referencer**  **Kilder** | **Der er pr. 1. marts 2018 indgået aftale med Glostrup, Høje Taastrup og Ishøj kommune vedr. fremmøde tolkning og videotolkning. Aftalen gælder ikke tegnsprogstolke.** |