**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 og kode: harbrugfortolk2018 Glostrupborgere, brugernavn: glostrup@brondby.dk og kode: harbrugfortolk2018Albertslundborgere, brugernavn: albertslund@brondby.dk og kode: harbrugfortolk2018Derved 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**(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: videotolktcbkode: TCb2021! Login for Glostrup borgere, brugernavn: videotolktcb/Glokode: 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 med kommunens indkøbsafdeling som cc indkob@brondby.dk**Videotolk:** Mailen sendes til klage@tolkdanmark.dk med kommunens indkøbsafdeling som cc indkob@brondby.dkEt 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.** |