

FAKTA

Bestilling af tolkeydelser i Region Syddanmark foretager du hos regionens tolkeleverandør:

Tolkekontoret

Haderslevvej 48, 6000 Kolding

Tlf. 75 52 88 14

Fax 75 52 85 14

E-mail: tolkekontoret@firma.tele.dk

Der er forskel på, hvordan du bestiller en tolk afhængig af tidspunktet for hvornår, du foretager din bestilling.

Hverdage i tidsrummet 08.00-16.00 i prioriteret rækkefølge:

1. via tolkeleverandørens hjemmeside på www.tolkekontoret.dk (on-line blanket, hvor der anvendes log-in med brugernavn og kodeord, som du får ved henvendelse til leverandøren).
2. via telefon 75 52 88 14 (telefon benyttes altid ved akut bestilling samme dag)
3. via fax 75 5285 14.

Hverdage i tidsrummet 16.00-08.00 samt på lørdag/søn-helligdage:

- i dette tidsrum kun bestilling via telefon 75 52 88 14.

Værd at vide om tolkebistand



regionsyddanmark.dk

SYGEHUSENE



Region Syddanmark



Region Syddanmark
Damhaven 12 . 7100 Vejle
Tlf. 7663 1000

regionsyddanmark.dk

Værd at vide om tolkebistand

Derfor bruger vi tolk

I Region Syddanmark vil vi gerne sikre, at »ikke dansk talende« patienter/klienter har lige og let adgang til forebyggelse, undersøgelse, behandling, pleje, træning og lindring samt til andre kerneydelser. Derfor er det vigtigt, at patienten kan forstå og blive forstået – så den pågældende som borger i et behandlings- og plejeforløb får den information, som vedkommende har brug for. Alle skal have mulighed for at give udtryk for sit problem og forstå informationer og spørgsmål. Ligeledes skal vedkommende have mulighed for at forstå kommunikation, koordination, kontinuitet og kerneydelser. Med tolkebistand ønsker vi at sikre korrekt gengivelse af et budskab for at undgå fejl og utilsigtede hændelser samt sikre, at informationen bliver oplevet af patienten og evt. pårørende som entydig, sammenhængende og koordineret.



Som personale i Region Syddanmark med ansvar for at rekvirere tolkeydelser og/eller med ansvar for at gennemføre samtaler med brug af tolk er det vigtigt at kende til retningslinjerne for brug af tolkebistand.

Det er blandt andet vigtigt, at du ved, hvordan du bestiller en tolk, og ved hvilke overvejelser og vurderinger, du bør gøre dig forud for din bestilling. Og det er vigtigt, at du ved, hvordan du planlægger og gennemfører samtalen bedst muligt, og hvad du skal huske at følge op på, når samtalen er afsluttet.

Tolkebistand bruger du i situationer med ikke dansk talende patienter:

- hvor det er nødvendigt for personale og klient/patient at blive forstået og at kunne forstå
- hvor formidling af oplysninger og forståelsen af dem er en forudsætning for videre tiltag og samarbejde
- hvor det er relevant for behandlingen og koordineringen af den professionelle indsats.

Det skal understreges, at det er en lægefaglig vurdering, hvorvidt der er behov for en tolk. Særlige krav til tolken f.eks. i forhold til køn beror ligeledes på en lægefaglig vurdering. Patienten selv kan ikke stille særlige krav f.eks. om en bestemt navngiven tolk.

Hvis lægen vurderer, at der er brug for tolkebistand, er det vigtigt at bruge de professionelle tolke. Det anses som uetisk og uprofessionelt at benytte patientens børn, familie eller venner som tolke, og dette bør ikke tillades. Andre fremmedsprogede personer, der opholder sig i nærheden, bør heller ikke inddrages i samtalen. Tolken er et neutralt hjælpemiddel i samtalen og skal kun oversætte, hvad der bliver sagt. Tolken er forpligtet til at oversætte alt, hvad der bliver sagt, og er underlagt tavshedspligt.



Du kan rekvirere en tolk på følgende måder (i prioriteret rækkefølge)

- via tolkeleverandørens hjemmeside (on-line blanket, hvor der anvendes et log-in samt kodeord, som du får ved henvendelse til leverandøren)
- via telefon (altid ved akut bestilling, samme dag)
- via fax.

Navn samt kontaktoplysninger på Region Syddanmarks tolkeleverandør finder du på sidste side af brochuren her.

Du kan rekvirere tolkebistand som enten

- videotolkning
- fremmødetolkning
- telefontolkning.

Bestilling af akut tolk (tolkning inden for 2 timer) eller tolkebistand til samme dag skal altid ske telefonisk.

Afbestilling af tolk skal altid ske telefonisk til Tolkekontoret

Det er vigtigt at afbestille tolkebestanden, hvis en samtale er aflyst på forhånd. Regionen skal betale, hvis tolkningen aflyses mindre end 12 timer før den bestilte tolkning. Yderligere information omkring bestilling og afbestilling af tolk finder du på Region Syddanmarks intranet.

Inden du bestiller tolk, skal du vurdere, hvilken form for tolkebistand

situationen kræver

- videotolkning
- fremmødetolkning
- telefontolkning.

Endvidere skal du tage højde for

- hvilket modersmål (dialekt) patienten benytter
- om der er særligt behov for en mandlig eller kvindelig tolk
- hvor længe samtalen forventes at vare
- hvem der skal deltage i samtalen
- hvor samtalen skal finde sted.

VÆRD AT VIDE OM TOLKEBISTAND

Du har ansvar for at planlægge samtalen, det vil sige at

- bestille tolkebistand i så god tid som muligt
- orientere tolkebureauet om bl.a. sprog, varighed, form for tolkebistand, og evt. formål med samtalen.
- strukturere og tydeliggøre formålet
- styre samtalen.

Før samtalen starter, bør du

- kontrollere tolkens billede legitimation
- præsentere tolk og patient/klient for hinanden
- forklare via tolken, hvad formålet med samtalen er
- informere via tolken om tolkens tavshedspligt.

Selve samtalen bør gennemføres ud fra følgende retningslinjer

- arranger samtalen, så tolken sidder eller står mellem dig og patienten, således at alle parter kan se og høre hinanden
- tal direkte til og hav øjenkontakt med patienten
- brug direkte tale og sig du/dig
- brug korte sætninger og udtryk dig enkelt og klart
- undgå slang, humor, ordsprog og fagudtryk
- vær opmærksom på patientens kropssprog og reaktioner
- vær opmærksom på, hvordan kommunikationen bliver opfattet
- omformuler dit budskab, hvis du har mistanke om, at det ikke er forstået
- involver ikke tolken i beslutninger og vurderinger
- accepter ikke tolkens mening om, hvad du skal beslutte eller vurdere.

Efter samtalen er det dit ansvar

- at sørge for, at alle forlader lokalet samtidigt af hensyn til tillidsforholdet mellem parterne
- at være opmærksom på, om tolken har behov for at tale med personale efter samtalen (f.eks. ved en psykisk belastning for tolken)
- **at underskrive og stemple tolkeblanketten med din tydelige angivelse af tidspunkt for afslutning af tolkningen.**