

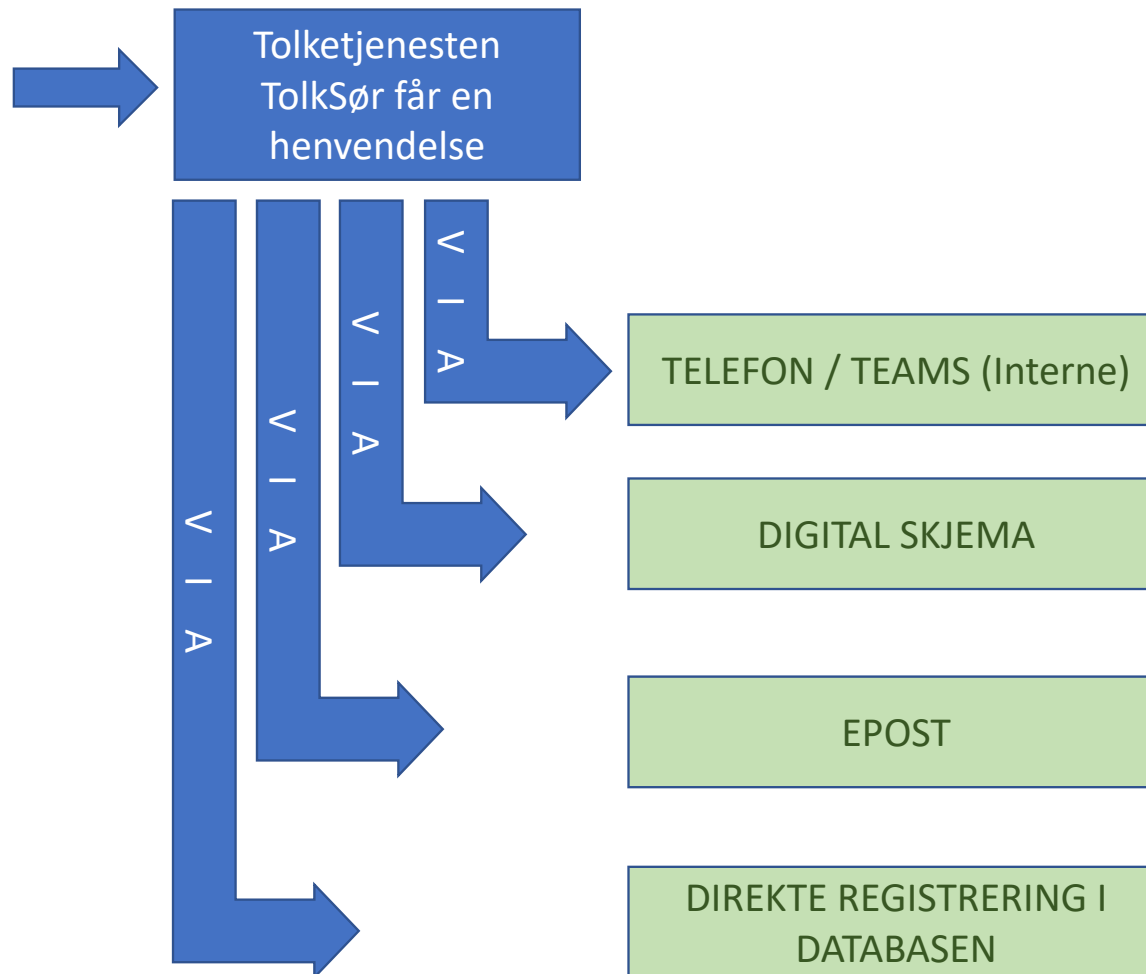


Kristiansand
kommune

:tolk:sør

Tolkeformidlingsrutine
Januar 2021

- Ved språkbarrierer er tolking nødvendig for å sikre likeverdige tjenester til alle. (IMDi)
- Som offentlig tjenesteyter skal du informere, veilede og høre brukeren. Hvis språk er en barriere, må du bruke tolk, helst en kvalifisert tolk. Det er ikke lov å bruke barn som tolk. Familiemedlemmer og tospråklige medarbeidere skal heller ikke tolke.
- Husk å bestille tolk i god tid (helst 5 dager i forveien). Angi evt. alternative tidspunkt i tilfelle vi ikke har tolk tilgjengelig.
- Det oppstår behov for tolk



:tolksør

OBS! Det hender at ansatte i kommunen eller privatpersoner som har behov for tolk som ikke dekkes av de offentlige kommer innom kontoret for å bestille tolk hos oss.

Det hender også at tolker får forespørsler som videreføres inn til Tolketjenesten, men det er ønskelig at alle bestillinger gjennomføres via de kanalene som er listet her.

OBS! – Arbeidet rundt integrasjon mellom Tolketjenestens database og VISMA pågår. Ikke alle trinn / steg skal automatiseres samtidig og det vil være behov for manuelle håndtering. Denne rutinen bør revideres om et års tid (Januar 2022) for at rutinen viser automatiseringen som vi nå etablerer i 2021.

Tolketjenesten
TolkSør får en
henvendelse

V
I
A

Uansett kanalen som er
brukt for å bestille tolk,
innhentes det følgende
viktig og nødvendig
informasjon.

Ved manglende
informasjon i en bestilling
kommer tolkeformidlere i
dialog med bestilleren for å
avklare det som ikke ble
opplyst i utgangspunktet.

HVEM RINGER?

Det er viktig å avklare hvem kunden og bestilleren er, om de er samme person / organisasjon og hvem kontaktperson for møtet er.

- Kontaktinfo:
 - Kontaktperson:
 - Mobilnummer - påkrevd
 - E-postadresse - påkrevd
 - Ønsket plattform ved skjermtolking, dvs. Teams eller TolkSørs løsning
 - Nøyaktig adresse ved fremmøte, inkl. postnummer

Eksterne kunder må sjekkes hos regnskap, hvis de er eksisterende kunder til Kristiansand kommune, reskontroen og org.nr. registreres i vår database ellers registreres kunden i VISMA.

TOLKEFORM

- Telefon
- Skjerm (Teams, vår egen løsning, andre plattform)
- Fremmøte
- Simultantolking med konferanseutstyr
- Teoriprøve

NESTE SIDE



Kristiansand
kommune

:tolksør

Tolketjenesten
TolkSør får en
henvendelse

Uansett kanalen som er
brukt for å bestille tolk,
innhentes det følgende
viktig og nødvendig
informasjon.

Ved manglende
informasjon i en bestilling
kommer tolkeformidlere i
dialog med bestilleren for å
avklare det som ikke ble
opplyst i utgangspunktet.

AVKLAR SPRÅK OG DIALEKT

I mange land snakkes det flere språk. Det kan også være store forskjeller på dialekter innenfor et språk, som for eksempel på arabisk og kurdisk. Vær sikker på at du vet hvilket språk og dialekt brukeren snakker før du bestiller tolk. Hvis du kontakter tolken direkte kan du avklare om han eller hun behersker den aktuelle dialekten. En profesjonell tolk vil heller avslå et oppdrag på en dialekt tolken ikke kan, enn å påta seg et oppdrag vedkommende ikke er kompetent til.

OPPGI TIDSPUNKT, VARIGHET OG ADRESSE

- Adressen er viktig, reisetid og reisemåte er en del av utregningene som tolkeformidlere må gjøre ved bestilling.
- Varighet er viktig, pauser til tolkene etter 45 – 60 minutters tolketid må tas i betraktning allerede ved bestilling.
- Hvis mulig, setter Tolketjenesten stor pris på fleksibilitet, vi kan komme med forslag om alternative tidspunkter for å utnytte vår tolkekapasitet og drifte avdelingen på en mer økonomisk måte.
- Beregn ca. 1/3 mer tid til samtalen når den foregår via tolk
- Tolkested, adresse med postnummer, nøyaktig opplysninger ved fremmøte inkl. etasje, romnummer og lignende.

NESTE SIDE



Kristiansand
kommune

:tolk:sør

Tolketjenesten
TolkSør får en
henvendelse

Uansett kanalen som er
brukt for å bestille tolk,
innhentes det følgende
viktig og nødvendig
informasjon.

Ved manglende
informasjon i en bestilling
kommer tolkeformidlere i
dialog med bestilleren for å
avklare det som ikke ble
opplyst i utgangspunktet.

GI OPPLYSNINGER OM TEMA FOR SAMTALEN

- God tolking krever forberedelser foran hvert oppdrag. Ved bestilling gi tolken så mye informasjon om oppdraget som mulig. Da får tolken anledning til å forberede seg og vurdere om han eller hun er kompetent for oppdraget.
- En vellykket tolket samtale krever også at du som tjenesteyter er forberedt.
- Ved informasjonsmøter oppgi:
 - Kvinnegruppe
 - Mannsgruppe
 - Begge kjønn
- Ved fremmøte med helsespesialister eller lignende er det viktig å opplyse om det er ønskelig med kvinnelig eller mannlige tolk.

ANDRE OPPLYSNINGER

- Foreta eventuell avbestilling i god tid, senest 24 timer før oppdragets oppstart for å slippe fakturering. Det gjelder egne regler for tolking i Domstol eller Fylkesnemnda.
- Hvis det skulle vise seg at tolken ikke møter opp, eller kommer for sent, er det veldig viktig at dere gir oss beskjed.

Tolketjenesten TolkSør har registrert et oppdrag i vår database med all nødvendig og relevant informasjon. NESTE SIDE



:tolk:sør

