

När tre behövs för samtal mellan två

Frågor och svar om Tolkverksamheten för döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk.

Inledning

SDR (Sveriges Dövas Riksförbund), HRF (Hörselskadades Riksförbund), DHB (Döva och Hörselskadade Barn) samt FSDB (Förbundet Sveriges Dövblinda) har gemensamt med Talför (Tolkcentralernas arbetsledarförening) reviderat denna informationsskrift.

Här finner du svar på de vanligaste frågorna gällande Tolkverksamhet för döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk.

Vilka tolkmetoder kan landstingens tolkcentraler erbjuda?

Följande tolkmetoder kan erbjudas för personer som är döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk.

Teckenspråkstolkning

Teckenspråket är ett visuellt språk med egen grammatik och eget ordförråd. Teckenspråket är inte internationellt.

Dövblindtolkning

Olika metoder används beroende på tolkanvändarens kommunikationssätt. Tolkmetoderna kan vara visuellt eller taktilt teckenspråk/handalfabet, tydligt tal eller skrivtolkning. I dövblindtolkning ingår syntolkning och viss ledsagning.

Tecken som stöd (TSS)

TSS är en kommunikationsmetod mellan personer som fått en hörselnedsättning/dövhet i vuxen ålder. TSS används även som tolkmetod. TSS är inget språk utan ett sätt att stödja avläsning av talad svenska.

Det är viktigt med tydliga munrörelser så att den talade svenskan lätt kan avläsas. De tecken som används i TSS hämtas från det svenska teckenspråket.

Tydligt tal

Tolken upprepar det som talaren säger.

Skrivtolkning

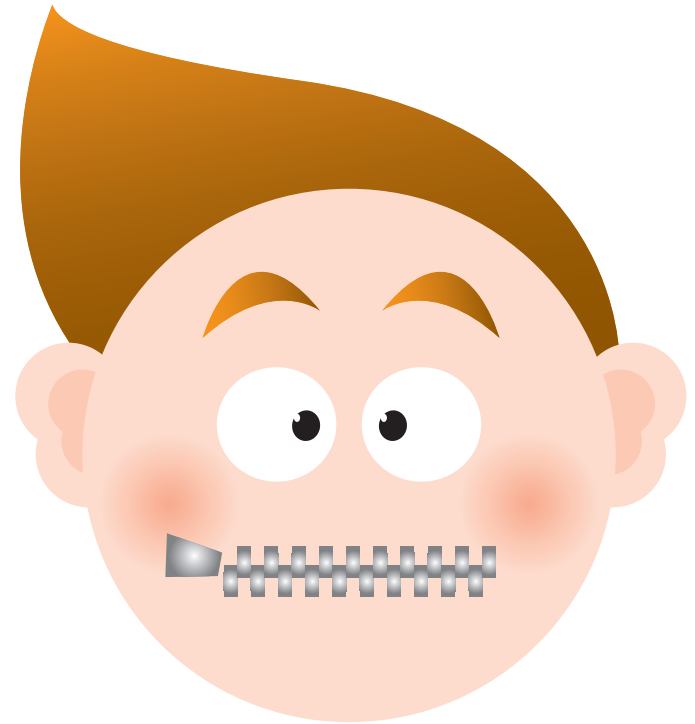
Tolken skriver på ett tangentbord och texten kan avläsas på en eller flera bildskärmar. Handskriftstolkning kan även ske med hjälp av penna och papper.

Taltjänst

Taltjänst utför tolkservice för personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk. Taltjänst finns inte i alla

landsting. För mer information se www.taltjanst.se

- **Talstöd:** Tolken förtydligar ett otydligt tal eller kompletterar ett ofullständigt tal och ser till att tolkanvändaren får den tid som behövs för att kommunicera.
- **Lässtöd:** Tolken läser upp text och vid behov förklarar ord och förtydligar innehållet.
- **Skrivstöd:** Tolken skriver på uppdrag av tolkanvändaren. Det kan till exempel gälla brev, e-post, chatt, ansökningar/blanketter, minnesanteckningar på möten, eller som förberedelse inför möten eller telefonsamtal. Anteckningarna kan anpassas eller kompletteras med exempelvis bilder eller symboler för att öka tillgängligheten.



Har tolkarna tystnadsplikt?

Ja, all personal inom tolkverksamheten har tystnadsplikt.

Vem kan beställa tolk?

Personer som är döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionshinder som rör röst, tal eller språk har möjlighet att beställa tolk.

Även hörande har möjlighet att beställa tolk för samtal med exempelvis teckenspråkiga.

Finns det någon åldersgräns för att få beställa tolk?

Nej, det finns ingen åldersgräns.

När kan jag användatolk?

Man kan beställa tolk till alla förekommande situationer i vardagslivet. Till exempel sjukvårdsbesök, familjeangelägenheter, fritidsaktiviteter och föreningsliv.

Tolk kan beställas till all tider på dygnet, 365 dagar om året.



Prioriteras tolkuppdrag?

När resurserna inte räcker, måste Tolkverksamheten prioritera bland inkomna tolkbeställningar. Akuta tolkuppdrag prioriteras alltid. För bland annat akuta läkarbesök och polisärenden finns i de flesta landsting tolk tillgänglig dygnet runt.

Vilka lagar och riktlinjer ligger till grund för Tolkverksamheten?

Några av de lagar och riktlinjer som ligger till grund för Tolkverksamheten är

- Hälso- och sjukvårdslagen 3 b § (1982:763)
- Förvaltningslagen 8 §
- Ansvars- och finansieringsprincipen
- Handlingsplan för funktionshinderspolitiken

- FN-konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning, Socialdepartementet (S2009-008)
- Överenskommelsen mellan Landstingsförbundet och Socialdepartementet Landstingsförbundet (A89:11)



Vad händer med min beställning?

4. Tolkuppdraget

Tolken utför tolkningen och avslutar uppdraget.

3. Tolk

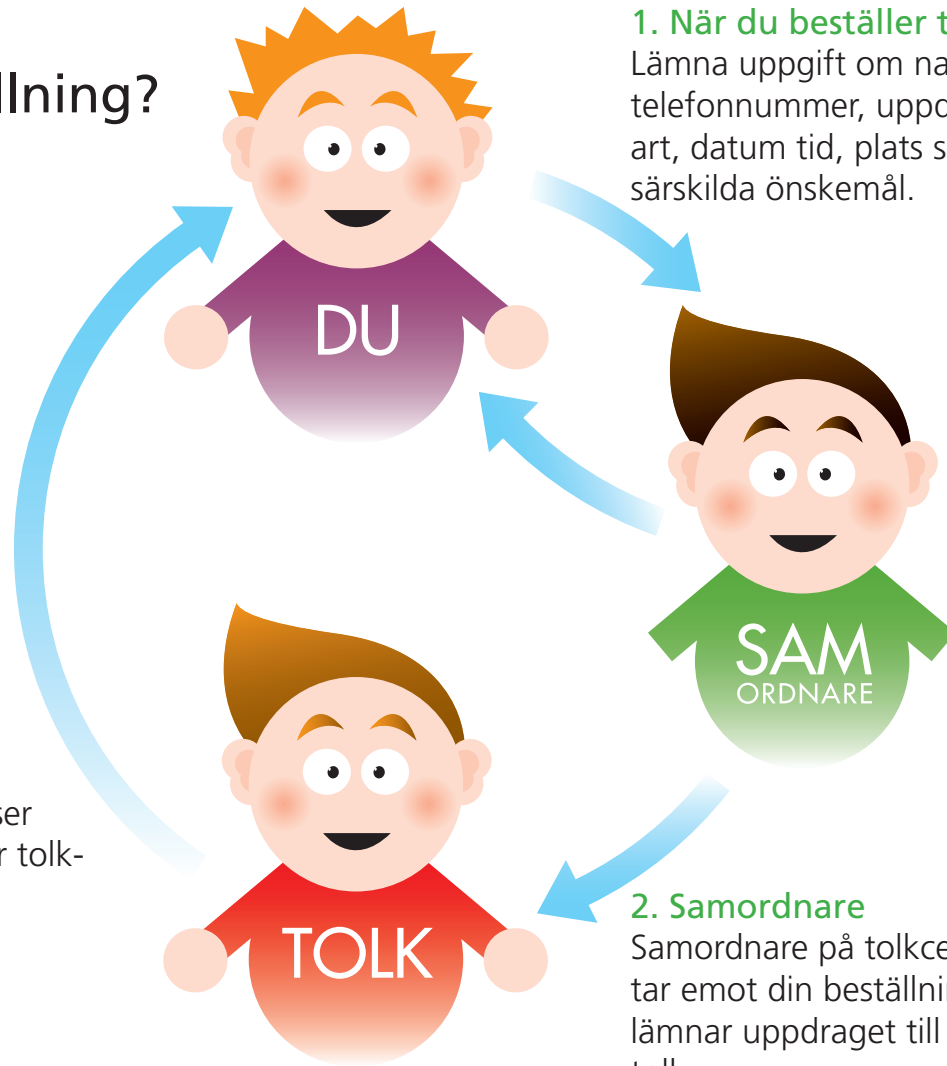
Tolken förbereder, läser in material, kontaktar tolk-kollega etc.

1. När du beställer tolk

Lämna uppgift om namn, telefonnummer, uppdragets art, datum tid, plats samt särskilda önskemål.

2. Samordnare

Samordnare på tolkcentralen tar emot din beställning och lämnar uppdraget till lämplig tolk.



Hur beställer jag tolk?

När du kontaktar Tolkverksamheten för att beställa tolk behöver du uppge följande:

- Ditt namn och telefonnummer
- Datum och tid, när tolkuppdraget ska börja och sluta
- Plats och adress
- Särskilda önskemål

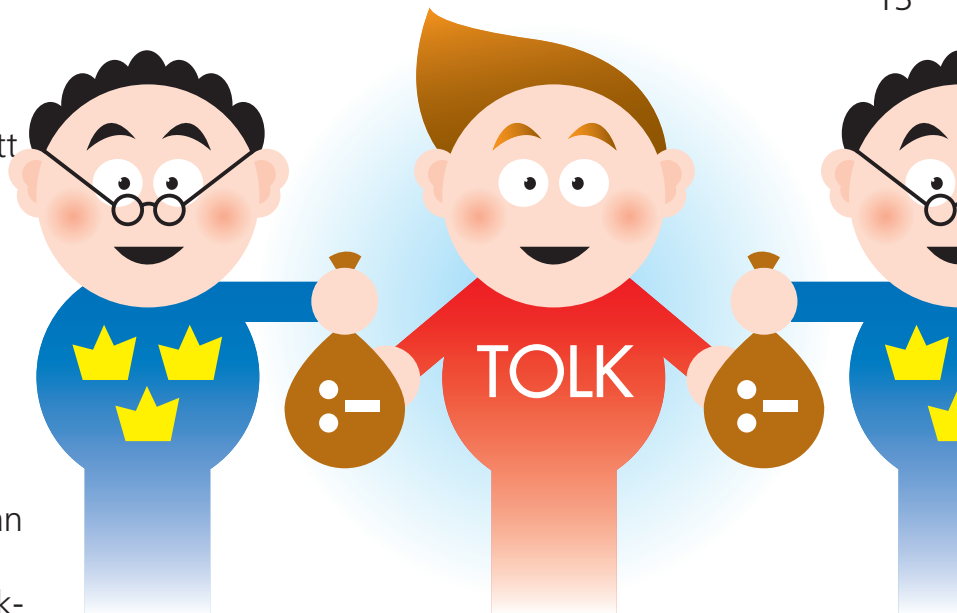
Önskad tolkmetod

Tolkanvändaren beställer tolkmetod utifrån sina behov.

Samtal mellan beställaren och Tolkverksamheten sker alltid i dialog där önskemål och förväntningar diskuteras.

Gör din beställning så fort du vet att du behöver tolk.

Glöm inte att avbeställa om du inte behöver tolk.



Vad kostar det att använda tolk?

Tolkning inom landstingets ansvar

Tolktjänsten är kostnadsfri för alla personer som tillhör någon av tolkanvändargrupperna döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionshinder som rör röst, tal eller språk.

Exempel på tolkning inom landstingets ansvar är fritidsaktiviteter och vårdbesök.

Myndighetstolkning

Exempelvis utbildningstolkning, tolkning vid polisförhör och besök hos socialtjänst samt annan myndighetsutövning betalas av respektive myndighet.

Inom arbetslivet

För mer information angående betalningsansvar vid tolkning i arbetslivet ta kontakt med ditt landsting eller arbetsförmedlingen.

Hur går tolkningen till?

Allt som sägs, tecknas och hörs tolkas. Tolken använder alltid första person singularis, det vill säga jag - form, i tolkningen.

Ibland arbetar två eller flera tolkar tillsammans beroende på typ av uppdrag.

Tolken deltar inte i samtalet. Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikationen, så att full delaktighet uppnås för samtliga deltagare.

Taltjänst erbjuder förberedande möten inför tolkuppdrag.

Några tips när du använder tolk.

Tala i vanlig samtalstakt.

Tala till samtalspartnern, inte till tolken.

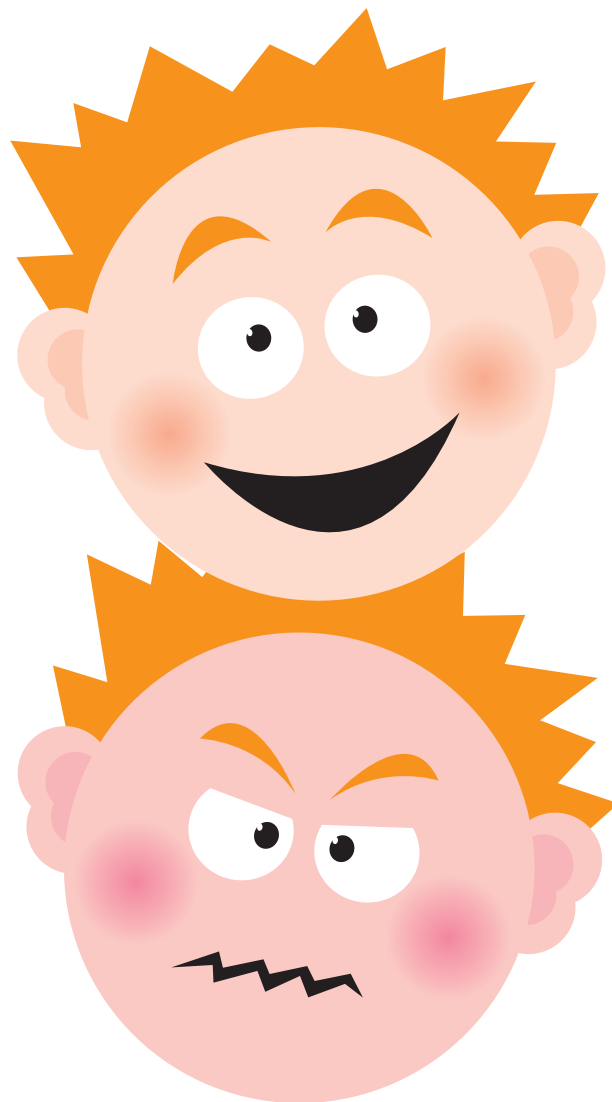
Tala en i taget.

Ställ inte frågor till tolken under pågående samtal. Tolken kan inte svara samtidigt som tolkningen pågår.

Håll start och sluttid. Tolken kan ha ett annat uppdrag efteråt.

Om jag har synpunkter på tolkservicen, vart vänder jag mig då?

Framför dina synpunkter, både positiva och negativa, till din tolkverksamhet. På det sättet kan Tolkverksamheten ge tolkservice med god kvalitet. Du kan också vända dig till patientnämnden i ditt landsting.



Förmedlingstjänster

Texttelefon

För samtal mellan en texttelefon och vanlig telefon används **förmedlingstjänst** för texttelefoni.

- Telefon, från taltelefon: 020-600 650
- Telefon, från texttelefon: 020-600 600

Öppet dygnet runt.

För mer information se www.texttelefoni.se

Bildtelefon

I en bildtelefon kan man se den man pratar med. Om båda parterna har en bildtelefon så ger det parterna möjlighet att kommunicera med varandra direkt på teckenspråk.

Bildtelefoni.net

Bildtelefoni.net är en tjänst som erbjuder förmedling och distanstolkning av samtal via teckenspråkstolk.

För mer information se www.bildtelefoni.net.

BILDTELEFONI.NET

Telefonnummer till tjänsten:

SIP: tolk@tolk.sip.nu

Taltelefon: 020-28 00 20

3G: 020-20 00 33

Webbklient: www.tolk.sip.nu

Skype: bildtelefoni.net

ÖPPETTIDER

Alla dagar: 06:00 - 24:00

20 Flexitext

Flexitext är en texttelefonfunktion som man enkelt kan ladda ner i sin mobiltelefon eller dator. Sedan kan man kommunicera med varandra direkt via text. Det går att ringa mellan datorer, mobiltelefoner, smarta mobiltelefoner, surfplattor och traditionella texttelefoner. Tjänsten är kostnadsfri att ladda ner.

För mer information se www.flexitext.net

Teletal

Teletal är en telefontjänst som är öppen för alla som känner att de behöver stöd under telefonsamtal.

- 020-221144

Öppettider: vardagar 08.00 - 20.00
helger 12.00 - 16.00

För mer information se www.teletal.se



www.sdr.org



www.fsdb.org



Hörselskadades Riksförbund

www.hrf.se



Riksförbundet för
döva, hörselskadade
och språkstörda barn

www.dhb.se



www.tolkcentralen.se

För ytterligare information,
kontakta närmaste Tolkcentral.

