

Stefna og verklagsreglur Sveitarfélagsins Hornafjarðar um túlka- og þýðingarþjónustu

Stefna

Stefna Sveitarfélags Hornafjarðar leggur áherslu á að veita öllum íbúum góða þjónustu og ber starfsfólki að tryggja að sá sem ekki á íslensku að móðurmáli sé gefinn kostur á túlkaþjónustu. Þetta á sérstaklega við um málefni sem snúa að félagsþjónustu, barnavernd, heilbrigðisþjónustu, skólamálum og réttindamálum. Alltaf skal virða ákvörðunarrétt fólks þegar túlkaþjónusta er boðin. Þegar starfsfólk sveitarfélagsins kallar til túlk er þjónustan ávallt án kostnaðar fyrir viðkomandi.

- Starfsmenn sveitarfélagsins skulu gæta þess að fá upplýst samþykki vegna ákvarðanatöku í málum er snúa að velferð og réttindum einstaklingsins og kalla til túlk ef einhver vafi er á því.
- Foreldrum skal gerð grein fyrir rétti sínum varðandi þýðingar og/eða túlkun á málum er varða velferð barna þeirra. Má þar nefna túlkun á skilafundum sérfræðinga og þýðingu á niðurstöðum greininga.
- Börn undir 18 ára aldri skulu aldrei nýtt sem túlkar.
- Þurfi starfsmaður sveitarfélagsins að koma til skila mikilvægum upplýsingum er varða velferð eða réttindi einstaklings ber að bjóða upp á þjónustu túlks ef starfsmaður og þjónustuþegi deila ekki sama tungumáli.
- Í viðkvæmum og persónulegum málum skal leita til túlks á vegum Alþjóðaseturs eða annarra þjónustuaðila en forðast að nota þjónustu túlks innan sveitarfélagsins.
- Áhugasömum íbúum verði boðið að sitja námskeið um túlkun og þýðingar á vegum Alþjóðaseturs sem skref í að byggja upp aðgengilega þjónustu í sveitarfélaginu.
- Sveitarfélagið skal bjóða þeim sem lokið hafa túlkanámskeiði að taka að sér verkefni er snúa að almennri túlkun og þýðingum fyrir sveitarfélagið.
- Starfsfólki skal reglulega boðin fræðsla um notkun túlkaþjónustu til að tryggja þekkingu og færni við að nota þjónustuna.

Verklagsreglur

Hvert skal leita

Starfsfólk skal nýta þjónustu Alþjóðaseturs eins og kostur er. Ef leitað er til annarra þjónustuveitenda skulu þeir hafa gert rammisamning við Ríkiskaup um túlka- og þýðingarþjónustu. Má þar nefna; Túlkaþjónustuna slf., túlka- og þýðingarþjónustu Alþjóðahúss ehf. og InterCultural Ísland ehf.

Starfsfólk skal veita túlki eftirfarandi upplýsingar:

- Hver pantar, fyrir hvern, hvar og hvenær á að túlka.
- Hvaða tungumál eigi að túlka (ekki er nóg að nefna upprunaland).
- Hvað þarf að túlka og áætluð tímalengd.
- Koma til skila ef þjónustan mætti betur fara.
- Hver á að borga og hvert beri að senda reikning fyrir þjónustuna.

Hlutverk túlksins:

- Túlkur skal hafa hafa náð 18 ára aldri.
- Túlkur hefur þagnarskyldu í einu og öllu.
- Túlkur tekur ekki afstöðu.
- Túlkur lætur ekki í ljós skoðanir sínar þegar hann túlkar.
- Túlkur túlkar **allt** sem sagt er í samtalinu.
- Túlkur hefur ekki frumkvæði að því að svara spurningum.
- Túlkurinn ber ekki ábyrgð á því að upplýsingar séu réttar eða sannar.
- Túlknúm ber að láta vita ef túlkunin getur ekki fallið undir þessar reglur.
- Túlkur ber ábyrgð á því að meta hvort hann/hún hafi nægilega færni í tungumálinu og nægilega faglega færni til að taka að sér verkefni.
- Túlkur hefur grunnþekkingu á hugtökum er tengjast starfsemi þeirrar stofnunar sem túlka á fyrir.
- Túlkur skal senda reikning fyrir túlkaþjónustuna þar sem fram kemur (nafn túlks, kt., bankareikningsnúmer, tímafjöldi, hvern var túlkað fyrir og hvaða dag og hvaða tíma), reikninginn skal senda til viðkomandi stofnunar.

Tíu góð ráð til notendur túlkaþjónustunnar

- Líttu á túlk sem brú á milli menningarheima og undirbúðu hann undir fundarefnið.
- Kynntu þér siðareglur túlka og þagnarskyldu.
- Skipuleggðu fyrirfram meginlínur samtalsins þannig að ljóst sé um hvað eigi að ræða og hver sé tilgangur samtalsins. Taktu tillit til þess að samtal með aðstoð túlks tekur lengri tíma.
- Byrjaðu helst samtalið með stuttri samantekt sem gefur yfirlit yfir hvað þú hafir hugsað þér að verði rætt og gefðu viðmælendum færi á að gera athugasemdir.
- Vertu ekki feimin(n) við að nýta líkamstjáníngu til að leggja áherslu á mál þitt. Vertu nákvæmari í orðavali en þú átt venju til.
- Tjáðu þig á einfaldan og skýran hátt. Taktu tillit til túlksins því hann þarf að skilja þig og fá tíma til þess að flytja skilaboðin jafnóðum til þriðja aðila.
- Mundu að taka góð málhlé svo túlkurinn fái ráðrúm til að yfirfæra eða meðtaka það sem þú ert að segja.

- Mikilvægt er að þú snúir beint að nemanda og foreldrum og horfir í augu þeirra þegar þú talar.
- Horfðu beint á viðmælendur þína þegar þeir tala. Snúðu þér ýmist að túlknum eða viðmælanda eftir því hvor þeirra talar.
- Farðu yfir niðurstöður og upplýsingar sem komu fram á fundinum þannig að viðmælendur þínir séu sammála um hvað var sagt og ákveðið á fundinum.

Samþykkt í bæjarstjórn 13. júní 2019.

*Matthildur Ásmundardóttir
bæjarstjóri*