

Leiðbeiningar fyrir túlkajónustu hjá Alþjóðastofu Akureyrarbæjar

Akureyrarbær skal leitast við að tryggja að þjónustubegi sem skilur ekki íslensku geti fengið úrlausn erinda sinna hjá Akureyrarbæ á sínu móðurmáli eða því tungumáli sem hann hefur mjög góð tök á. Alltaf ætti þó að virða vilja erlenda einstaklingsins þ.e. hvort hann óskar eftir túlki eða ekki.

Túlkajónustu skal almennt veita þeim þjónustubegum sem eftir því leita sem búið hafa skemur á Íslandi en sjö ár.

Þrátt fyrir þá meginreglu að veita skuli túlkajónustu er þjónustuaðila heimilt að meta þörf á túlkajónustu í hvert og eitt sinn.

Heimilt er að veita túlkajónustu, til þjónustubega sem búið hefur lengur en 7 ár á Íslandi ef sérstakar aðstæður leiða til þess að mati þjónustuaðila.

Túlkajónusta er án kostnaðar fyrir þjónustubega.

Lagagrundvöllur

Lög um félagsþjónustu sveitarfélaga, nr.40/1991: í 1.mgr.58.gr. segir: “Við meðferð mála og ákvörðunartöku skal leitast við að hafa samvinnu og samráð við skjólstaðing eftir því sem unnt er, að öðrum kosti við talsmann ef hann er fyrir hendi”. Sé einstaklingurinn ekki nægilega vel talandi á íslensku og hafi ekki talsmann þá verður ekki annað séð en að stjórnvaldi beri að kalla til túlk svo skjólstaðingur fái gætt réttar síns til þátttöku í ferlinu.

Lög nr.90/2008, um leikskóla: í 9.gr. er fjallað um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkajónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt ákveðum 9.gr.).

Lög nr.91/2008, um grunnskóla: í 16. og 18. gr. Er að finna ákvæði um rétt þeirra sem ekki tala íslensku til túlkajónustu (upplýsingar nauðsynlegar vegna samskipta foreldra og skóla samkvæmt 18.gr. og upplýsa um rétt til túlkajónustu við móttöku barna í skólann samkvæmt 16.gr.).

Lög nr.74/1997, um réttindi sjúklunga, 5.gr: “Sjúklingur á rétt á upplýsingum um: a. heilsufar, þar á meðal læknisfræðilegar upplýsingar um ástand og batahorfur, b. fyrirhugaða meðferð ásamt upplýsingum um framgang hennar, áhættu og gagnsemi, c. önnur hugsanleg úrræði en fyrirhugaða meðferð og afleiðingar þess ef ekkert verður aðhafst, d. möguleika á að leita álits

annars læknis eða annarra heilbrigðisstarfsmanna eftir því sem við á um meðferð, ástand og batahorfur. Þess skal getið í sjúkraskrá sjúklings að upplýsingar samkvæmt þessari grein hafi verið gefnar. Upplýsingar samkvæmt þessari grein skulu gefnar jafnóðum og tilefni skapast og á þann hátt og við þau skilyrði að sjúklingur geti skilið þær. Eigi í hlut sjúklingur sem ekki talar íslensku eða notar táknmál skal honum tryggð túlkun á upplýsingum samkvæmt þessari grein.”

Stjórnsýslulög, nr. 37/1993 segja ekkert um hvort það þurfi að kalla til túlks hjá sýslumanni, bæjarskrifstofum eða vinnumálastofnun. Þessar stofnanir lítur ekki á það sem sína skyldu að kalla til túlkinn og greiða honum. Viðkomandi skuli sjálfur útvega túlk ef þörf er á. Ekki er gerð krafa um að túlkur sé löggiltur. Vinnuveitendur, vinir eða fjölskylda viðkomanda getur aðstoða til að túlka fyrir sig. Alþjóðastofa Akureyrarbæjar leggur áherslu á að gera margvíslegar upplýsingar aðgengilegar á fleiri tungumálum.

Hvar skal leita eftir túlkabjónustu:

Hafa má samband við **Alþjóðastofu Akureyrarbæjar** með því að hringja í síma **460-1095** eða senda tölvupóst á **astofan@akureyri.is** eða hafa beint samband við [túlk](#).

[Túlkabjónusta á Íslandi](#)

Hvaða upplýsingar skal gefa túlki sem pantaður er:

- hver pantar og fyrir hvern (viðmælandi í viðtali)
- hvar á að túlka (nafn stofnunar, heimilisfang og nr.deildar/stofu, síma, tölvupóstfang)
- dagsetning og tími túlkunar
- hvaða tungumál viðkomandi talar (þjóðerni ekki nægilegt)
- hvað þarf að túlka, áætluð lengd
- aðrar upplýsingar; teg. verkefni, út á hvað gengur viðtalið, áætluð lengd viðtals, nafn einstaklings (til að fyrirbyggja að sendur sé óheppilegur túlkur), kyn og aldur (einstaklings sem túlka þarf fyrir)
- hver á að borga

Hlutverk túlksins:

Túlkur skal senda reikning fyrir túlkabjónustuna til viðkomandi stofnunar þar sem fram kemur (nafn túlks, kt., bankaupplýsingar, tíma fjöldi, fyrir hvern var túlkað, hvaða dag og hvaða tíma).

Hlutverk þeirra sem panta túlk:

- aðstoða túlk eftir þörfum
- láta túlkinn vita að hann þarf að senda reikning fyrir túlkþjónustuna
- greiða fyrir þjónustuna
- koma til skila til viðkomandi túlks ef fagfólk er ekki ánægt með þjónustu hans ásmat því að hafa samband við Alþjóðastofu

Verðlisti (þarf að athuga hjá hverjum og einum túlki)

Góð ráð í viðtali með milligöngu túlks:

- upplýsa viðmælandann um að túlkur verði pantaður vegna smæðar samfélags eða viðkvæmra mála
- fá leyfi foreldra til þess að fá túlk sem ráðgjafa en um það þarf að vera samkomulag í upphafi viðtals
- ákveða með túlkinum að skólinn hringi í foreldrana daginn fyrir fundinn til að tryggja að fundarboðið sé skýrt og að foreldrarnir mæti
- upplýsa túlkinn um efni samtalsins áður en foreldrarnir koma
- skipulegga samtalið vel og sjá til þess að túlknum séu veittar allar nauðsynlegar upplýsingar varðandi viðtalið (t.d. skrifleg gögn ef til eru)
- tala beint til viðmælanda og forðast setningar eins og „...segðu henni/honum að...“ eða „...spurðu hann/hana...“
- horfa á og beina athygli að viðmælanda en ekki að túlkinum
- tala ekki við túlkinn um viðmælanda í þriðju persónu og forðast að spyrja túlkinn um sitt álit
- tala skýrt á venjulegum hraða
- reyna að komast hjá því að nota slangur, skráðmælgir eða flókið fag-eða stofnanamál og spyrja aðeins um eitt í einu
- muna að allt sem er túlkað er trúnaðarmál