

# Kvalitetstilsyn – evalueringsdesign

## Formål:

Formålet med Tolkemyndighedens tilsyn af konkrete tolkninger er at kontrollere, at tolkeleverandøren udfører tolkning af den aftalte kvalitet. Der er således fokus på den aftale der leveres efter, altså rammeaftalerne.

## Forberedelse:

Tolkemyndigheden laver udtræk af mulige emner til kontrol. Udvælgelsen sker med fokus på aktiviteten, idet der er en række hensyn at tage til dels tolkebruger, dels selve situationen omkring tolkningen:

- Private situationer, så som lægekonsultationer, rådgivningssituationer ved bank, kreditinstitut og andre rådgivere, ved undersøgelser o. lign
- Situationer, hvor en kontrol vil virke stødende, eksempelvis begravelse, mindehøjtidelighed o. lign.
- Situationer, hvor kontrollen vil skabe fokus, og derfor virke forstyrrende, eksempelvis klasseundervisning, møder i mindre forum o. lign.

Når der er udvalgt en konkret tolkning, aftales tid og sted med tilsynet.

Herefter kontaktes tolkeleverandøren, der bedes oplyse, hvilken tolk der skal tolke opgaven. Formålet er at sikre, at det ikke er den samme tolk, der udsættes for kontrol ofte.

Når tolkeleverandøren har meldt tolkens navn tilbage, orienteres tolkebruger. Det undersøges, om der skal ske kontakt til stedet, hvor tolkningen skal afholdes. Dette skal altid ske, hvis tolkestedet ikke er frit tilgængeligt.

Eksempler kan være:

- Skole, børnehave, institutioner o. lign.
- Private erhvervsdrivende, eksempelvis butikker, fysioterapeuter o. lign.
- Arrangører af større arrangementer så som koncerter, friluftsspil, biografer o. lign.
- Arrangører af lukkede arrangementer så som handicapkonferencer, lokale møder o. lign.

Det afklares, om tilsynet skal indløse billet for adgang.

## Kontrollens udførelse:

Tilsynet er udstyret med fotolegitimation, udstedt af Tolkemyndigheden.

Tilsynet skal foretage kontrollen i respekt for tolkebruger og aktiviteten, Det er vigtigt, at tilsynet "falder i med tapetet", så der ikke kommer unødigt fokus på brugerens tolkning.

Tilsynet præsenterer sig for tolkebruger og tolk. Brugeren forklares, at formålet med kontrollen er at sikre, at Tolkemyndigheden får den vare, vi har betalt for.

Tilsynets rolle er at iagttage og foretage en konkret vurdering af kvaliteten af tolkningen. Desuden serviceres tolken eventuelt efterfølgende med sparring omkring tolkningen.

Alle beslutninger om konsekvenser på baggrund af kontrolrapporten foretages af Tolkemyndigheden.

### **Hvad kontrolleres:**

Der kontrolleres efter rammeaftalens tilhørende kravspecifikation:

### **Uddannelse:**

Tegnsprog: tolken skal have bestået tegnsprogstolkeuddannelsen fra UCC.

Skrivetolk:

- Behersker 10-finger systemet og kan skrive med en hastighed på minimum 300 anslag i minuttet.
- Minimum har 50 timers erfaring i skrivetolkning og kunne redigere og resumere en tekst på en meningsfuld måde for tolkebrugeren.
- Skal være god til dansk retskrivning
- Skal medbringe skrivetolkeudstyr, bestående af et velfungerende computersystem, der har tilkoblet en eller flere skærme til tolkebrugere. Efter behov anvendes videoprojektor og storskærm.
- Anvender software, der ikke kan gemme filer eller udskrive det tolkede.

### **Opførsel, fremtræden og fleksibilitet:**

- Tolken har forståelse og respekt for den enkelte tolkebrugers funktionsnedsættelse. Tolken har god kontakt med tolkebrugeren.
- Tolken agerer på baggrund af tolke-etiske retningslinjer, herunder at tolken loyalt formidler kommunikationen mellem de implicerede parter.
- Tolken skal møde alle parter i tolkningen med samme respekt, herunder også respekt for den måde aktiviteten afholdes på. Det indebærer f.eks., at tid til pause i tolkningen aftales med den der afholder aktiviteten, samt at der evt. aftales et tegn til at varsle, at pausen nærmer sig.
- For skrivetolke iagttages, om tolken møder op så betids, at opstilling af udstyr og skærme er sket inden tolkningen starter.

### **Vurdering af opgavens størrelse:**

Er der det nødvendige antal tolke. Særligt ved længerevarende opgaver bemærkes, om der er træthedstegn hos tolken.

Ved flertolkeopgaver iagttages tolkenes indbyrdes samarbejde.

### **Tolkningens kvalitet:**

Det iagttages, om tolken tolker korrekt, og med en tilstrækkelig hastighed. Ved skrive-tolkning iagttages om der er meningsforstyrrende fejl. Tolkens ordforråd og samarbejde med tolkebrugeren om evt. nye ord bemærkes.

Såfremt det er muligt, interviewes tolkebrugeren efter aktiviteten om oplevelsen af tolkningen.

### **Afreportering:**

Efter kontrollen, gives tolken en umiddelbar tilbagemelding af kontrollen. Der tilbydes op til ½ times sparring omkring tolkesessionen. Brugerens oplevelse af tolkningen formidles. Såfremt det ikke er belejligt med sparring umiddelbart i tilknytning til tilsynet, kan aftales telefonisk sparring på et senere tidspunkt. Aftale herom skal ske under tilsynet.

Efter hjemkomst udfyldes kontrolrapport, der tilsendes Tolkemyndigheden. Kontrolrapporten indeholder sammendrag af Tilsynets observationer, og en samlet vurdering af tolkningens kvalitet på baggrund heraf. Kontrolpersonens kontaktoplysninger (mail eller tlf.) skal være påført.

Tolkemyndigheden sender kopi af rapporten til tolkeleverandøren, der gives mulighed for at kommentere kontrollen, med en frist på 2 uger. Såfremt Tolkeleverandøren ønsker materiale til intern supervision af tolkene, kan tilsynet kontaktes herfor.

Såfremt der i kontrolrapporten er bemærket problemer omkring tolkningen, vurderer Tolkemyndigheden, om kontrollen giver anledning til yderligere tiltag.

Tolkemyndigheden d. 2. oktober 2012

*Bo Kragelund*