

Aktuellt från Tolk- och översättarservice

Nr 1 2023

Nyhetsbrev från
Tolk- och översättarservice

Hej!

Sommaren är här och vi har snart kommit halvvägs på 2023. De senaste åren har präglats av många stora händelser som har flera kvarvarande effekter på oss som samhälle, verksamheter och individer. Dessa förändringar som sker i vårt samhälle och omvärld gör att vi måste ha en agil inställning och vara beredda på att snabbt anpassa oss efter nya omständigheter.



Robert Kaivanto

På tolkförmedlingen har vi därför en aktiv omvärldsbevakning för att kunna ligga steget före och erbjuda dig det stöd och den service du behöver från oss. Det här brevet är därför packat med information om saker du som bokar och använder tolk behöver tänka på utifrån lagstiftning, behov och möjligheter.

Något som är viktigt att komma ihåg är att en stor del av tolkrollen är att finnas till för dig och möjliggöra för dig att utföra ditt arbete. Utifrån det perspektivet blir barn och anhöriga otillräckliga som tolkar då du inte har någon möjlighet att kvalitetssäkra den tolkning som genomförs. Barn och anhöriga har inte nödvändigtvis tillräckliga kunskaper i det svenska språket för att tolka korrekt samtidigt som man inte är opartisk. Detta är sådant som kan leda till att din patient/klient inte förstått vad som sagts på mötet och det kan då behövas fler möten för att lyckas nå fram med informationen. Det är därför säkrare och mer tids- och kostnadseffektivt att anlita en professionell tolk som är opartisk, utbildad och har fått sina språkkunskaper testade av antingen oss på tolkförmedlingen eller av kammarkollegiet. Vi säkerställer alltid att alla tolkar har tillräckliga kunskaper innan vi anlitar dem, så att du alltid får en professionell tolk som kan stötta dig i ditt arbete. Du kan läsa mer om riskerna med att använda barn som tolk, samt vad lagen säger längre ner i det här brevet.

I slutändan är det jag vill trycka på att vår förmedling är en stödverksamhet för att du ska kunna utföra ditt arbete. Vi besitter en stor kunskap om tolkning och vi delar gärna med oss av den kunskapen till dig. Är du osäker på vilken form av tolkning som passar bäst för ditt uppdrag? Vi för gärna dialog och stöttar dig kring vilka alternativ som finns, vad som passar för ditt uppdrag och matchar dig med rätt tolk. Är det något i vårt utbud du saknar får du gärna höra av dig till oss. Vi är väldigt tacksamma för all återkoppling vi får. Du kan lämna återkoppling via vår hemsida eller i din kontakt med oss över telefon eller e-post.

Avslutningsvis vill jag tacka för ett bra samarbete och önskar er alla en härlig sommar!

Med vänlig hälsning

Robert Kaivanto, områdeschef

Vad handlar uppdraget om?

När du bokar tolk är det jättebra om du nämner något om vad uppdraget handlar om. Till exempel vad det rör sig om för typ av möte, om det är flera parter som kommer delta eller om patienten/klienten är ett barn. Det möjliggör för tolken att vara mer förberedd inför tolkning hen ska utföra och i vilken situation och kontext tolkningen sker i. Hen kan då förbereda sig inför just ditt möte för att du ska få en så bra tolkning som möjligt. Det gör även att våra tolkförmedlare kan matcha dig med den tolk som är bäst lämpad för ditt uppdrag.

Du kan lämna information om mötet via alla våra bokningskanaler. I kundwebben finns ett fält för detta som heter "Externa noteringar".

Avboka i tid

Vi har kostnadsfri avbokning fram till 24 timmar innan uppdraget startar. Så om ditt möte blir inställt eller flyttat - glöm inte att kontakta oss i tid och avboka tolken. Du kan avboka ditt uppdrag via alla våra bokningskanaler: kundwebb, telefon och e-post.

Utänför våra öppettider går det dock bara att avboka via telefon.

Kostnadsfria föreläsningar

Carina Eriksson jobbar som tolkförmedlare på TolK- och översättarservice. Förutom att förmedla tolkuppdrag föreläser hon också på olika arbetsplatser om att tala genom tolk. Vi ställde några frågor till Carina om hennes föreläsningar.

Vad handlar föreläsningen ”Tala genom tolk” om?

Föreläsningen ger många bra tips på hur du tillsammans med en tolk kan få till bästa möjliga möte med en patient/klient som inte talar svenska. Vi går igenom rättigheter och skyldigheter under ett tolkat samtal och tips på vad som är bra att tänka på när du talar genom tolk. Vi tittar också på tips för när du bokar tolk hos oss samt vad vi på TolK- och översättarservice erbjuder och hur vi kan stötta dig som använder och bokar tolk.



Carina Eriksson

Varför är det bra för den som använder tolk i sitt arbete att veta de här sakerna?

Genom att känna till rättigheter och skyldigheter i det tolkade samtalet och hur du genomför dem på bästa sätt kan du känna dig trygg i dina tolkade möten och säkerställa att du erbjuder en jämlik service till alla oavsett vilket språk de talar. En större kunskap över hur du bokar och vad du kan boka gör också att det går snabbare för dig att beställa tolk samt att du kan beställa den tjänst som passar bäst för just ditt uppdrag.

Vad har du för tre tips till den som läser som hen kan tänka på när hen bokar eller använder tolk?

1. Stäm av rätt dialekt och språk med din patient/klient.
2. Tänk på att möten med tolk kan ta längre tid så boka inte för tigt.
3. Tala alltid direkt till din patient/klient, det är hen du har mötet med. Tolken är ditt arbetsredskap för att få till ett bra möte.

Boka en föreläsning till din arbetsplats

Tala genom tolk är en kostnadsfri föreläsning som TolK och översättarservice erbjuder till alla sina kunder. Är du intresserad av att vi kommer till din arbetsplats och föreläser, kontakta oss!

Dialogföreläsningar för jämlika möten

Vi erbjuder även en till föreläsning som heter ”Dialogföreläsningar för jämlika möten”. Dessa hålls av tolkar som gått utbildningen ”Dialogföreläsningar för mer jämlika möten” eller likvärdig utbildning. Vi erbjuder ett begränsat antal kostnadsfria dialogföreläsningar under året, det är först till kvarn som gäller. Vill du veta mer eller boka en dialogföreläsning, kontakta oss!

[På vår hemsida kan du läsa mer om våra kundföreläsningar.](#)

Se filmen ”Den professionella tolkanvändaren”

[Här kan du se filmen ”Den professionella tolkanvändaren”](#) som är packad med bra information om hur du använder tolk på bästa sätt. Ha den gärna som en del av ert introduktionsprogram för nya medarbetare som ska använda tolk.

Signera uppdrag som drar över tiden

Precis som vi har en webb för er kunder så har vi en app för våra tolkar. Där har de sina scheman samt återrapporterar sina uppdrag. När ett uppdrag drar över den beställda tiden räcker tolken fram sin mobil till dig så att du i appen kan intyga att den återrapporterade tiden stämmer. Om uppdraget inte drar över tiden behöver du inte göra något.

När en telefontolkning drar över tiden är det viktigt att du och tolken stämmer av sluttiden innan ni avslutar samtalet. I kundwebben kan du efter fakturering i slutet av varje månad se dina fakturaunderlag och kolla så att allt stämmer.

Tolk inom barnhälsovården

Alla barn har rätt till bästa möjliga hälsa och att få sin röst hörd i frågor som rör dem. Det är därför viktigt att i vårdmöten med barn använda en professionell tolk. För att mötet ska gå så bra som möjligt är det bra om du anger att det rör sig om ett möte med barn när du bokar tolk. Då kan tolken förbereda sig så hen anpassar sin tolkning till att patienten är ett barn. Det är även extra viktigt att du i början av mötet förklarar vem tolken är och vad hens roll är i samtalet.

Barn ska inte ersätta tolk

Barnkonventionen är en del av svensk lagstiftning och att barn agerar tolk är inte förenligt med den. Bland annat då:

- det innebär ett för stort ansvar för ett barn
- barnet får tillgång till, och ansvar för, känslig information
- barnet kan missuppfatta vårdpersonalen vilket kan påverka patientsäkerheten negativt
- barnet uteblir från skolan, om besöket är under skoltid. Alla barn har rätt att gå i skolan.

Att barn får agera som tolk åt sina föräldrar kan förutom ovanstående effekter på barnet även få en negativ effekt på föräldrarnas roll i familjen jämt mot barnet. Det är därför viktigt att du som vårdgivare förklarar att barnet inte kan användas som tolk. Förutom att finnas till för patienten så finns tolken även till för dig som vårdgivare. Detta för att du ska kunna utföra ditt jobb på ett rättssäkert sätt och för att säkerställa att alla patienter får jämlik vård, oavsett om vårdgivare och patient delar språk eller inte.

På www.rikshandboken-bhv.se kan du läsa mer om att använda tolk till barn inom vården.

Behöver du möta upp tolken?

Våra tolkar gör sitt yttersta för att komma i rätt tid till rätt plats men ibland behöver de din hjälp. Vet du till exempel med dig att ytterdörrarna till din arbetsplats är låsta efter en viss tid är vi tacksamma om du, när du bokar tolk, anger en plats där du möter upp tolken. Det är även bra om du anger ett telefonnummer som tolken kan nå dig på. På så sätt kan tolken ta sig hela vägen fram till uppdraget och du kan få den tolkhjälp du behöver.

Du kan ange mötesplats via alla våra bokningskanaler:

- kundwebb: <https://taqsweb.se/>
- telefon: 019 602 31 55
- e-post: tolkservice@regionorebrolan.se

Tack för din hjälp!

Kontakta oss direkt vid avvikelse så hjälper vi dig!

Ibland kan vi få in en avvikelse långt efter att den inträffat. Eftersom tiden för uppdraget är förbi finns det en begränsning i hur mycket vi kan göra för att hjälpa dig. Självklart utreder vi avvikelsen men vi kan inte hjälpa dig att lösa problemet om du till exempel inte kunde få tag i din telefontolk.

Hör du istället av dig direkt till oss när du märker att du inte får tag i tolken kan vi i de allra flesta fall ordna en ny telefontolk till dig direkt, oavsett om det var ett plats- eller distantsuppdrag som var bokat från början. På så sätt kan ditt möte genomföras utan att du behöver krångla med att boka om till en annan tid och att din patient/klient ska behöva komma in igen för att kunna genomföra mötet.

Vi följer upp alla avvikelser som kommer in till oss för att säkerställa att vi levererar förstklassiga tolktjänster till er. Men ibland händer saker som är utanför tolkens påverkan, bilar eller mobilnät kan krångla och det kan vara trafikstockning på vägen till din arbetsplats, och då är det viktigt att ditt möte ändå kan genomföras.

Hur kan du använda dig av distanstolkning?

Det vanligaste sättet att använda tolk som de flesta känner till är platstolk, när tolken finns med i rummet där mötet hålls. Men det finns också flera olika typer av distanstolkningar som är ett bra komplement till platstolkning. I vissa fall är en distanstolk att föredra framför en platstolk. Till exempel är det ofta enklare att få tag på en distanstolk snabbt, samtidigt som det kostar mindre och är bättre för miljön.

Telefontolkning

Telefontolkning är när tolken deltar i mötet över telefon. Att tolken är med över telefon möjliggör för din klient/patient att vara anonym för tolken. Då kan

det vara lättare att prata om saker som kan vara svårt att ta inför människor man inte känner. Det kan också göra att din klient/patient är mer öppen för att ha med en tolk av motsatt kön i mötet, vilket i vissa situationer kan vara obekvämt på plats.

Förutom ett vanligt telefonsamtal då du och din klient/patient sitter i samma rum och har tolken med på telefon så går det också att tolka via trepartssamtal. En smidig lösning när din klient/patient inte har möjlighet att vara på plats under ett möte. Då kan ni alla tre sitta på varsitt håll och ändå ha ert samtal.

Tolk Online

Tolk Online är en tjänst bemannad av tolkar i arabiska och somaliska som du kan ringa till utan att ha bokat ett uppdrag i förväg. Jättebra när det uppstår ett akut behov av tolk. Kanske visste du inte att en klient/patient behövde tolk eller kanske glömde du att boka en tolk i förväg. Då ringer du bara till Tolk Online och får prata med en tolk direkt.

Skärmtolkning

Ibland kan det kännas hindrande att tolken inte ser vad som händer i rummet eller vem som pratar under en telefontolkning. Då kan det istället fungera bra med en skärmtolkning. Det sker som ett videosamtal, till exempel via Teams eller Visiba Care, där du och din klient/patient kan se tolken och vice versa. Genom att tolken ser vad som händer under samtalet kan hen ta med den icke-verbala kommunikationen som sker i form av kroppsspråk i sin tolkning. Det är ett bra sätt att kombinera flera av fördelarna med både plats- och distanstolkning.

Fördelar med distanstolk

- Det är lättare för dig att få en tolk snabbt eftersom tolken kan börja tolka direkt, även om ni befinner er flera mil ifrån varandra.
- Det är billigare då tolken inte behöver resa till uppdraget.
- Det är miljövänligt då mindre resande betyder mindre utsläpp.
- Mer tid frigörs för tolkarna vilket gör att de kan spendera mer tid till att tolka istället för att resa. Det gör det lättare för dig att få tolk när du behöver.



Testa vår nya kundwebb

Den första januari i år lanserade vi en ny kundwebb för att förenkla för dig att boka, avboka och samordna dina tolkuppdrag, tillsammans med en förbättrad användarupplevelse.

Boka

Behöver du boka tolk? Via vår kundwebb kan du i lugn och ro boka plats- och distanstolkning, meddelandeservice och översättning. En bra sak med att boka via kundwebben är att du kan se alla bokade uppdrag på din arbetsplats. Så om du till exempel behöver en arabisk tolk kan du se om det redan är en bokad till din arbetsplats. Då kan du boka in ditt uppdrag i anslutning till att ni ändå har en tolk i rätt språk på plats. På så sätt kan ni minska kostnaden för uppdraget eftersom tolken inte får någon restid till det andra uppdraget. Det är också en effektivare användning av våra tolkresurser eftersom de kan spendera mer tid på tolkuppdrag och mindre tid i bilen.

Avboka

Behöver du avboka ett uppdrag? Inga problem, gå in på kundwebben klicka dig in i uppdragen och välj avboka. Enkelt, snabbt och smidigt. Du kan avboka ett uppdrag ända fram till en minut innan uppdraget börjar. Men tänk på att det bara är kostnadsfritt fram till 24 timmar innan uppdraget börjar. Utanför våra öppettider går det bara att avboka via telefon.

Återkoppla

Gick något fel under uppdraget eller var din tolk fantastiskt duktig på sitt jobb? Återkoppla det till oss! Vi vill väldigt gärna veta både när det går bra och när det finns saker som kan bli bättre. Det är så både vi och tolkarna kan jobba på att förbättra vår verksamhet och service. Via kundwebben kan du lämna återkoppling direkt i ett uppdrag. Då vet vi på en gång vilket uppdrag och tolk din återkoppling gäller.

Så om du inte redan gjort det, logga in på vår kundwebb! Du kan självklart fortfarande kontakta oss via telefon eller e-post.

Så här gör du

Vi vet att det ibland kan vara svårt att hitta rätt på en ny kundwebb. Därför har vi tagit fram en steg-för-steg-guide för att hjälpa dig. Du hittar guiden under "Aktuellt" på vår hemsida, www.regionorebrolan.se/tolkservice.

Vi på Tolk- och
översättarservice
önskar dig
en trevlig sommar!

