



# Instruktion för Meddelandeservice

- Meddelandeservice beställs i första hand via [kundwebb](#) eller [e-post](#).
- Håll dig kort och till saken.
- Uttryck dig tydligt och anpassa innehållet till meddelandeformatet. Tänk på att din klient/patient inte har möjlighet att ställa kontrollfrågor om den inte förstår meddelandet, eftersom det inte är du som framför det.
- Undvik att skriva exempelvis ”idag”, ”imorgon” eller ”på fredag”. Ange datum så att ditt meddelande inte går att missförstå.
- Tala tydligt om vilken verksamhet meddelandet kommer ifrån. Ska klienten/patienten åka någonstans är det viktigt att du specificerar vart.
- Rör meddelandet ett barn ska barnets namn vara med i meddelandet så att föräldern vet vilket barn det gäller, om de har fler.
- Den enda respons ett meddelande resulterar i är ett:
  - Ja.
  - Nej.
  - Kan inte.
  - Val av fast svarsalternativ, till exempel val av tid: ”27/11 kl. 15”.
  - Besked om att meddelandet är levererat.

➔ Vill klienten/patienten ge ett längre svar eller ställa följdfrågor återkopplar tolken att klienten/patienten önskar ett tolkat samtal.
- Meddelandeserviceuppdrag tilldelas till tolk endast under ordinarie kontorstider. En meddelandebeställning som läggs in utanför ordinarie kontorstider tilldelas till tolk nästkommande vardag.
- Vi kontaktar dig via mejl så snart meddelandet är framfört.
- Debitering: 1 meddelande = 1 tolktimme

## Beställa meddelandeservice via kundwebben

För att logga in på kundwebben behöver du bli registrerad som användare och få ett användarnamn och ett lösenord. [Du kan registrera dig som användare här.](#)

1. Klicka på rubriken *Meddelandeservice* i menyraden.
2. Lägg återkopplingsdatum en vecka fram i tiden då detta krävs för att det ska bli rätt i systemet. Vi återkopplar dock till dig så fort tolken har framfört meddelandet till klienten, vanligtvis inom 1-2 dagar!

3. Välj om du vill få återkoppling via e-post, telefon eller både och.
4. Välj språk.
5. Skriv in klientens namn och telefonnummer.
  - Om möjligt, ange gärna både hem- och mobilnummer till klienten du behöver få kontakt med.
6. Skriv in ditt meddelande. Meddelandet ska vara skrivet i jag-form och inte innehålla öppna frågor.
7. När du fyllt i alla uppgifter trycker du på knappen *Beställ* och därefter *Ja*.

### Beställ meddelandeservice

Meddelandeservice är en tjänst som avser förmedling av ett kortare meddelande till klienten på sitt modersmål, utan frågor. Kan t.ex. vara "mötet är inställt, kallelse kommer på posten". Ordinationer/instruktioner kan ej ges via meddelandeservice.

Återkoppling önskas senast\*

Återkoppling via  E-Post  Telefon  Både e-post och telefon

Beställare + telefonnummer\*

Beställarens e-post

Språk\*

Klientens namn + telefonnummer\*

Alternativt telefonnummer

Meddelande (Max 600 tecken)\*

## Exempel på meddelande som lämpar sig för meddelandeservice

### Meddelande:

Ni kallas härmed till höstterminens utvecklingssamtal för *Ahmed* på skola *Läroboken* med lärare *Anders Andersson*. Vilken av följande tider kan ni? 27/11 kl. 15, 29/11 kl. 17 eller 3/12 kl. 18.30?

### Återkoppling från tolk:

27/11 kl. 15.