

Aktuellt från Tolk- och översättarservice

Hej!

Jag har de senaste fyra åren jobbat som områdeschef på Tolk- och översättarservice. Det har varit en innehållsrik, lärande och intressant tid som jag tar med mig många nya erfarenheter och kunskaper från. Men nu har det blivit dags för mig att ta mig an en ny utmaning, då jag går vidare till en ny tjänst från och med juni 2024.

Det har minst sagt varit fyra händelserika år då vi behövt tackla en pandemi som innebar ändrade förutsättningar för vårt uppdrag då många bland annat bokade mer distansuppdrag. Det pågår även ett krig i vårt närområde som initialt inneburit ett stort rekryteringsarbete och ett större samhällsintresse för vår verksamhet. Sedan kan inte utelämnas det ekonomiska läge som påverkar både vår verksamhet och era verksamheter. Något som återigen påverkar förutsättningarna för vårt uppdrag och formen för ert, våra kunders, behov av våra tjänster. Jag har med anledning av detta den senaste tiden varit ute hos kunder för att tillsammans titta på kostnader och bokningsmönster samt vilka kostnadsvinster som kan uppnås genom att till exempel boka en större andel distastolkningar. Är du intresserad av att vi kommer till din verksamhet och gemensamt tittar på era bokningsmönster och hur ni skulle kunna minska era kostnader för tolk, samtidigt som ni värnar om era klienters/patienters möjlighet att göra sig förstådda? Kontakta oss så bokar vi in en tid.

Det är otvivelaktigt så att vi har en föränderlig tid framför oss där vi kommer behöva vara flexibla och utvecklingsinriktade i vår strävan efter att möta era behov och följa med i den utveckling som sker i samhället och inom vårt område. För att leda tolkförmedlingen vidare på denna väg av utveckling och förändring lämnar jag varmt över till Miranda Kosturi som tillträder som tillförordnad områdeschef för Tolk- och översättarservice. Miranda har en lång erfarenhet inom tolkbranschen och har jobbat många år som både tolkförmedlare och administrativt chefsstöd här på tolkförmedlingen. Miranda har bland annat lett arbetet med förmedlingens digitala utveckling, ett arbete jag vet att hon kommer fortsätta jobba med och utveckla.

Avslutningsvis vill jag tacka för mig och för ett bra samarbete under de här åren. Jag önskar er alla en fin sommar!

Med vänlig hälsning
Robert Kaivanto, områdeschef



Dela gärna nyhetsbrevet med dina kollegor

Du får gärna dela det här nyhetsbrevet med dina kollegor som använder tolk, eller skriva ut det och lägga i fikaummet.

Prenumerera på nyhetsbrevet

Vårt nyhetsbrev skickas ut två gånger per år. Vill du få det skickat direkt till dig?

→ [Du kan prenumerera på nyhetsbrevet via vår hemsida.](#)

Lämna din återkoppling till oss

Vi vill gärna få din återkoppling om hur du upplever din kontakt med och den service du får från oss. Saknar du något i vårt tjänsteutbud eller hade du just ett uppdrag med en väldigt duktig tolk? All återkoppling är välkommen!

[Du kan lämna din återkoppling via vår hemsida](#) eller direkt i uppdraget via vår kundwebb.

Behöver du tolkhjälp snabbt?

Via [Tolk Online](#) kan du snabbt få tag på en telefontolk i arabiska eller somaliska. Du ringer direkt till tolken via ett telefonväxelsystem utan att först behöva boka en tid. Perfekt för att möten och besök inte ska behöva ställas in om du till exempel glömt att boka tolk, eller inte visste om att din klient/patient behövde tolk.

För att använda Tolk Online behöver du ha ett kund-ID för tjänsten, som du får från oss på tolkförmedlingen.

Kontakta Tolk- och översättarservice

019-602 31 55

[Tolk- och översättarservice kundwebb](#)

tolkservice@regionorebrolan.se

www.regionorebrolan.se/tolkservice



Region Örebro län

Företagshälsa och tolkförmedling

Hur kan du boka tolk mer kostnadseffektivt?

Har du koll på hur du kan få en kvalificerad och professionell tolk till alla dina tolkade möten så kostnadseffektivt som möjligt?

Tänk på vilken typ av tolkuppdrag du bokar

Vi erbjuder tolk både på plats och på distans. När du ska boka tolk, fundera på om du behöver tolk på plats eller om det går lika bra att tolken är med på distans. Behöver till exempel tolken se vad som händer i rummet så kan hen delta på distans via ett videomöte. Kostnaden skiljer sig nämligen mellan en plats- och en distanstolkning eftersom tolken inte behöver resa till och från uppdraget när hen deltar på distans.

- **Kostnad för platstolkning:** [restid och kilometerersättning] + tolktid + [restid och kilometerersättning]
- **Kostnad för distanstolkning:** tolktid

För att lyckas med din distanstolkning

För att lyckas med en distanstolkning är det bra att tänka på följande saker:

- Låt alla i rummet presentera sig så att tolken vet vilka som sitter med i rummet och kan tänkas tala under mötets gång.
- Var noga med turtagning så att inte flera personer pratar i munnen på varandra.
- Använd en konferenspuck eller liknande för att säkerställa bra ljudupptagning och -återgivning.

[Här kan du läsa mer om de olika typer av distanstolkning vi erbjuder.](#)

Samordna när du behöver ha tolk på plats

Ibland behövs det att tolken är med på plats i rummet. Bra att tänka på då är att du, om möjligt, samordnar ditt uppdrag med kollegor som också behöver ha en tolk i samma språk på plats. Genom att lägga era uppdrag i anslutning till varandra kan ni minska era tolkkostnader på följande vis:

- Två platstolkningar som **inte har** samordnats:
 - [Restid och kilometerersättning] + tolktid 1 + [restid och kilometerersättning]
 - [Restid och kilometerersättning] + tolktid 2 + [restid och kilometerersättning]
- Två platstolkningar som **har** samordnats:
 - [Restid och kilometerersättning] + tolktid 1 + tolktid 2 + [restid och kilometerersättning]

När ni samordnar två tolkningar kan ni även göra en gemensam bokning, glöm bara inte att ange att det rör sig om två tolkningar och att ange namn på både dig och din kollega i bokningen.

Det här är några sätt du kan minska era kostnader på samtidigt som du säkerställer att du och din klient/patient förstår varandra. Ett plus är också att dessa åtgärder leder till ett minskat resande och därför är mer miljövänligt.

Vi flyttar till nya lokaler

I december 2024 flyttar vi in i det nya Regionhuset. Regionhuset kommer finnas på samma adress som våra lokaler idag, Klostergatan 23, men på andra våningar i huset. Vi jobbar därför redan nu med att förbereda, så att vi är redo att flytta några våningar upp till vintern.

Regionhuset är de lokaler där Region Örebro län ska samla stora delar av sin administration, så även vår verksamhet. Det kommer innebära en förändring både för vår personal och våra tolkar. Vi ser fram emot december och de möjligheter för ytterligare förbättringar flytten medför.



Entré, Klostergatan 23.

Kan din klient/patient flera språk?

Trycket är större i vissa språk än i andra samtidigt som många bokar tolk samma tid på dagen. Det gör att det tidvis kan vara svårare att få tolk den tid du vill i vissa språk. Det kan därför vara bra att höra om din klient/patient pratar fler än ett språk. Om du har en flerspråkig klient/patient som kan ha tolk i fler än ett språk är det enklare för dig att få en tolk snabbt.

Exempel på språk där **vissa** klienter är tvåspråkiga:

- Kirundi –franska
- Ukrainska – ryska
- Nepalesiska – engelska.

Information till dig som chef på vår hemsida

På vår hemsida har vi samlat information som är bra att för dig som är chef att veta. Där kan du bland annat läsa om:

- det ansvar du har för att säkerställa att kompetent tolk används i verksamheten
- vilka lagar som styr rätten till tolk
- vilka föreskrifter alla våra tolkar följer när de är ute på uppdrag hos er
- kompetensstärkande föreläsningar som du kan boka till dina medarbetare.

www.regionorebrolan.se/tolkservice

Avboka enkelt via kundwebben

Du har väl inte missat att du kan avboka uppdrag via vår kundwebb. Gå in på uppdraget och klicka på knappen *avboka* – Klart!

När du avbokar via kundwebben slipper du vänta i eventuell telefonkö samtidigt som en notis går i väg direkt till tolken. De gör att tolken snabbt vet att hen inte behöver ta sig till ditt uppdrag utan i stället kan vara tillgänglig för andra uppdrag som kommer in till förmedlingen. För platsuppdrag är det bra då du inte behöver betala resekostnader för tolken om hen inte har hunnit börjat sin resa till uppdraget än.

Du kan avboka fram till och med en minut innan uppdraget startar via kundwebben. Tänk bara på att avbokningen måste ske 24 timmar innan uppdragets start för att vara kostnadsfri.

Här kommer du till vår kundwebb. Länk till kundwebben finns även på vår hemsida under "Kontakta Tolk- och översättarservice".

Tänk på detta när du bokar tolk

- Många bokar tolk till klockan 10.00-11.00 och 13.00-14.00. Ibland kan det därför vara svårt att få tolk dessa tider.
- Det tolkade samtalet tar längre tid än det enspråkiga samtalet.
- När du beställer tolk är det viktigt att du lämnar så mycket information som möjligt om uppdraget så att tolken får möjlighet att förbereda sig.
- Tolkning kräver stor koncentration. För längre tolkningar är det därför bra att planera in en kort paus.

Kontakta oss direkt vid avvikelse – vi hjälper dig!

Det händer att vi blir kontaktade av en kund flera dagar efter att en avvikelse, såsom att tolken inte dök upp till ett möte/besök eller att man inte kunde nå tolken på telefon, inträffat. Eftersom tiden för uppdraget är förbi finns det en begränsning för hur mycket vi kan göra för att hjälpa dig.

Hör du i stället 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/besök genomföras utan att du behöver krångla med att boka om det till en annan dag.

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. Så kontakta oss på en gång på 019-602 31 55 så gör vi allt för att hjälpa dig.