

Aktuellt från Tolk- och översättarservice

Nr 2 2024
Nyhetsbrev från
Tolk- och översättarservice

Hej!

Jag heter Miranda Kosturi och den 26 augusti tog jag över som tillförordnad områdeschef för Tolk- och översättarservice. Jag har tidigare jobbat tio år på tolkförmedlingen, både som tolkförmedlare, administratör och chefsstöd. Det känns jättespännande att ta det här steget och leda Tolk- och översättarservice under det kommande året.



Miranda Kosturi

Vi står inför en händelserik tid då det är mycket som pågår både globalt och lokalt som på olika sätt kan komma att påverka oss och vårt område. Bland annat så har vi precis bytt lokaler och sitter nu i Regionhuset samt att vi ser över våra tekniska lösningar och stödfunktioner. Exempelvis så jobbar vi just nu med att upphandla ett nytt verksamhetssystem, med hjälp av Region Örebro läns upphandlingsenhet.

För 2025 kommer vi även kunna erbjuda er kunder kostnadsfria föreläsningar med våra dialogföreläsande tolkar. Antalet kostnadsfria föreläsningar är begränsade så det är först till kvarn som gäller. Är du intresserad av en föreläsning till din arbetsplats, hör av dig till oss! Du kan läsa mer om våra dialogföreläsningar för jämlika möten längre ner i det här brevet.

Eftersom det är mycket som händer i vår omvärld som kan påverka behovet av tolk driver vi en aktiv omvärldsbevakning för att se om något händer som kräver några åtgärder hos oss, såsom att ta in fler tolkar i något särskilt språk. För oss är det viktigt att du som tolkanvändare kan genomföra dina möten med individer som inte talar svenska.

I slutet av november fastställdes vår verksamhetsplan för 2025. Några av de uppdrag vi har är att under det kommande året titta på hur vi kan jobba för att tolkning ska vara både mer tids- och kostnadseffektivt för dig som kund. Bland annat kommer vi fokusera på hur du som kund kan spara tid och minska kostnaderna, samtidigt som tillgången till tolk ökar, genom distanstolkning. Lite längre ner i det här brevet kan du se de olika former av distanstolkning som vi erbjuder samt vilka fördelar de medför. Har du frågor, tveka inte att höra av dig till oss.

Avslutningsvis vill jag säga ett stort tack till er alla för ett bra samarbete och önska er en god jul och ett gott nytt år!

Med vänlig hälsning

Miranda Kosturi, tf. områdeschef

Viktigt att signera uppdrag som drar över tiden

Ibland drar tolkningar över den beställda tiden. Då är det viktigt att du som tolkanvändare bekräftar övertiden.

När ett uppdrag drar över den beställda tiden räcker tolken fram sin mobil till dig så att du med din signatur kan bekräfta att den återrapporterade tiden stämmer. Om uppdraget inte drar över tiden behöver du inte göra något.

Vi vet att det kan vara stressigt i slutet av ett uppdrag när det dragit ut på tiden. Men för att slippa att det blir merarbete för både er och oss genom att vi måste ringa upp er för att bekräfta övertiden är det viktigt att du signerar direkt när mötet avslutats.

Observera att det är du som använt tolken som måste signera sluttiden.

Bokar du tolk samtidigt som alla andra?

Många som bokar tolk gör det under tiderna 10.00-11.00 och 13.00-14.00. Det kan därför vara svårare att få tolk just dessa tider på dagen.

Har du möjlighet rekommenderar vi därför att du lägger dina tolkade möten någon annan gång under dagen. Till exempel innan klockan 10.00 eller efter klockan 14.00. Då finns det ofta fler tolkar lediga så du kan få en tid snabbare.

Tids- och kostnadseffektivt med tolk på distans

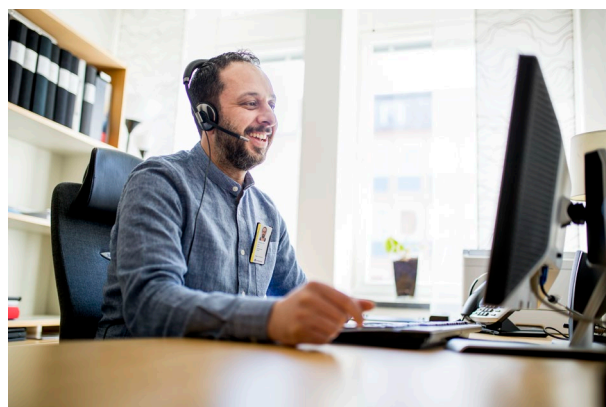
Du kan boka flera olika typer av distanstolkning via oss på Tolk- och översättarservice och det finns flera fördelar med att boka distanstolkning.

- **Kostnadseffektivt:** Det innebär en mindre kostnad då tolken inte behöver resa till och från uppdraget.
- **Tidseffektivt:** 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.
- **Miljövänligt:** Det är miljövänligt då mindre resande betyder mindre utsläpp.
- **Tolktillgång:** Det blir lättare för dig att få tolk när du behöver då tolkarna kan ägna mer tid till att tolka när de inte behöver resa lika mycket.

Olika former av distanstolkning

Se tolken med skärmtolkning

Ibland kan det kännas hindrande att tolken inte ser vad som händer i rummet eller vem som pratar under en telefontolkning. Då kan skärmtolkning vara ett bra alternativ. Det sker som ett videosamtal 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.



Tolk som skärmtolkar.



Tolk som telefontolkar

Trygg tolkning via telefon

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.

Få ihop möten när alla är på distans med trepartssamtal

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.



Vi har flyttat

Från och med den 10 december finns vi nu i Regionhuset. Under året har det städats, tömts och sorterats för fullt för att förbereda inför vår flytt till Regionhuset som gick av stapeln i förra veckan den 10 december. Vi finns fortfarande på Klostergatan 23 men har flyttat högre upp i huset till Regionens nya gemensamma administrativa lokaler.

Tolk Online avvecklas

Tolk Online, vår tjänst för akuta telefontolkningar i arabiska och somaliska, avvecklas. Kunder som är anslutna till tjänsten kommer kunna ringa till den till och med den 20 december.

Bakgrunden till att tjänsten avvecklas är bland annat att belastningen på telefon till förmedlingen är lägre i och med införandet av vår kundwebb, då många beställningar nu kommer in via webben. Vi ser därför att akuta uppdrag nu kan bemannas lika snabbt via tolkförmedlingen som via Tolk Online.

Boka en kostnadsfri dialogföreläsning

Miss inte möjligheten att boka en kostnadsfri dialogföreläsning för 2025! Våra dialogföreläsningar hålls av tolkar som utbildats till dialogföreläsare vid Linnéuniversitetet. Föreläsningen fokuserar på att ge dig:

- en ökad förståelse för de bakomliggande faktorer som kan leda till att du och din klient/patient inte får ut det ni behöver av det tolkade mötet
- en ökad förståelse för tolkens roll
- en ökad insikt i din klients/patients perspektiv
- redskap för hur du kan utöka hur du reflekterar över din roll i det tolkade mötet.

Föreläsningarna hålls i dialogform med dig och dina kollegor.

Vi har ett begränsat antal kostnadsfria föreläsningar som vi erbjuder under året. Är du intresserad av att vi kommer till din arbetsplats, tveka då inte att höra av dig till oss på tolkservice@regionorebrolan.se.

Sagts om dialogföreläsningarna:

- ”Viktigt, tänkvärt, och underhållande”
- ”Bra med exempel. Uppskattade de handfasta tipsen!!!”
- ”Bra föreläsning och engagerade föreläsare och inkluderade publiken”
- ”Fantastiska föreläsare. Jag har lärt mig mycket”

Du kan läsa mer om våra dialogföreläsningar på vår hemsida: www.regionorebrolan.se/tolkservice.

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 på [vår hemsida](#) eller direkt i uppdraget via vår kundwebb.



Tolk- och översättarservice leds av en gemensam politisk nämnd för Region Örebro län och kommunerna Hallsberg, Kumla, Laxå, Lekeberg, Lindesberg, Ljusnarsberg, Nora och Örebro. Detta brev går ut till dig som jobbar inom någon av ovanstående organisationer. Dela gärna brevet med dina kollegor.