

Aktuellt från Tolk- och översättarservice

Nr 2 2023
Nyhetsbrev från
Tolk- och översättarservice

Hej!

Året börjar lida mot sitt slut. Vi är i full färd med att summera 2023 samtidigt som vi blickar framåt mot 2024.

Den ekonomiska situationen i samhället har påverkat oss under året som gått och kommer fortsätta ha en stor påverkan också under nästkommande år. Vår nämnd beslutade i november om minskade kostnader för vår verksamhet med 10% för 2024 års budget. För att lyckas med detta har vi tagit fram en ekonomisk handlingsplan med vilka insatser som behöver göras. Målet är att dessa insatser inte ska påverka vår leverans eller kvalitet ut till er. Vi anlitar fortfarande kvalificerade och professionella tolkar och bemannar tolkuppsdrag dygnet runt. Vi är medvetna om vikten av vårt uppdrag och hur viktig en tolk är för att ni ska kunna utföra ert jobb i kontakten med människor som inte talar svenska. Det tar vi på största allvar.

Vi vet att vi inte är ensamma utan att det är många av er som bokar tolk som också arbetar i verksamheter med en pressad ekonomi. Vi fortsätter därför att jobba för att ni ska få den bästa tolkhjälpen så tids- och kostnadseffektivt som möjligt, så att ni kan utföra era jobb utifrån de lagar och regler som finns. Längre ner i det här brevet har vi samlat några bra tips på hur du använder tolk så kostnadseffektivt som möjligt.

Behovet av tolk är något som påverkas till stor del av händelser i omvärlden och som kan komma att ändras hastigt. Det har vi sett inte minst under de senaste åren då många människor från Ukraina plötsligt behövde lämna sitt hemland och komma till bland annat Sverige och Örebro. För att vara beredda att snabbt kunna skrida till handling om ett ökat tolkbehov uppstår har vi en aktiv bevakning på vad som händer i omvärlden. En god beredskap är viktig för att vi ska kunna ge er det stöd ni behöver.

Avslutningsvis vill jag tipsa om att besöka vår kundwebb om du inte redan gjort det. Där kan du boka och avboka uppdrag, lämna återkoppling om specifika uppdrag direkt till oss på förmedlingen, se dina kollegors bokningar för enklare samordning med mera. [På vår hemsida finns en steg-för-steg-guide för kundwebben](#) som hjälper dig komma igång.

Stort tack för ett bra samarbete. God jul och gott nytt år!

Med vänlig hälsning

Robert Kaivanto, områdeschef



Robert Kaivanto

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 istället 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 börjat att resa 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.](#)

Utanför våra öppettider behöver du avboka via telefon.

Tolk- och översättarservice öppettider:

- Måndag, tisdag, torsdag och fredag: 8.00-17.00
- Ons: 8.00-14.30

Du når oss på telefon för akuta bokningar och avbokningar dygnet runt på 019-602 31 55.

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 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.
- **Tolk tillgång:** 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.



Tolk som skärmtolkar.

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 det fungera bra med en skärmtolk. 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.

Få akut tolkhjälp via 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 glömde boka en tolk i förväg. Då ringer du till Tolk Online och får prata med en tolk direkt.

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 där 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.

Minska kostnaderna för platstolk med samordning

Att samordna tolkuppsdrag med dina kollegor är bra ur många aspekter. Genom att samordna era uppdrag med varandra kan ni både minska era kostnader för tolk och frigöra tolkarna så de kan spendera mer tid till att tolka.

Till exempel: Om både du och en kollega behöver en arabisktalande tolk under samma vecka och samordnar detta med varandra, så att uppdragen sker på samma dag i anslutning till varandra så kan ni använda samma tolk till båda uppdragen. Det gör att vi bara behöver skicka en tolk, det blir en restid för er att betala och en resa för tolken att lägga tid på. Har ni flera kortare uppdrag, säg två halvtimmesuppdrag i samma språk, kan ni lägga dem på samma bokning. Var bara noga med att specificera i bokningen att det rör sig om två olika uppdrag á 30 minuter så att vi på förmedlingen och tolken vet om detta.

Boka en kostnadsfri dialogföreläsning

Miss inte möjligheten att boka en kostnadsfri dialogföreläsning för 2024! 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 för att ni ska få ut så mycket som möjligt av föreläsningen.

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.

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 här på vår hemsida eller direkt i uppdraget via vår kundwebb.



Tolks- 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.