

Aktuellt från Tolk- och översättarservice

Nr 2 2022

Nyhetsbrev från
Tolk- och översättarservice

Ledare

Hej!

Året börjar gå mot sitt slut och jul- och nyårshelgerna hägrar men det är fortfarande full fart här på förmedlingen. Vid årsskiftet lanserar vi vår nya kundwebb och under hösten har vi nylanserat vår föreläsningstjänst ”Dialogföreläsningar för jämlika möten” (tidigare ”Kulturkommunikatörer”). Ni kan läsa mer om både den nya kundwebben och våra dialogföreläsningar här i brevet.

Under året är kriget i Ukraina något som haft stor påverkan, både här hos oss och i världen i stort. Vi möts alla av dagliga rapporter om kriget och de svårigheter det medför. Vi ser nu att man på flera håll i Ukraina har svårigheter med el- och vattenförsörjningen. Detta är något som snabbt kan komma att tvinga miljontals människor på flykt. Under 2022 har vi jobbat hårt med att rekrytera och utbilda tolkar i ukrainska för att kunna möta det ökade behovet som uppstått i språket då många människor plötsligt behövt lämna sina hem. Vi har en fortsatt bevakning och beredskap i frågan ifall ytterligare insatser skulle krävas för att säkra att de människor som kommer hit kan få den hjälp de behöver och ni kan utföra era viktiga samhällsuppdrag.

Vi vet att en förutsättning för att ni ska kunna utföra era uppdrag är att ni kan komma i kontakt med oss och boka tolk. Som många märkte hade vi under vecka 49 tekniska problem som påverkade vår möjlighet att använda vårt bokningssystem. Vi förstår att detta även påverkade er och era verksamheter. Jag vill rikta ett stort tack för det tålamod och fina och förstående bemötande som min personal mötte i kontakten med er! Vi har nu tät kontakt med både vår IT-avdelning och vår systemleverantör för att säkerställa att vi inte råkar ut för det här problemet igen.

Avslutningsvis vill jag tacka för ett bra samarbete under 2022 och önska er en god jul och ett gott nytt år!

Med vänlig hälsning

Robert Kaivanto

Områdeschef, Tolk- och översättarservice

Tips!

På [Socialstyrelsens hemsida](#) kan du hitta foldern ”Att samtala genom tolk”. Den ger en kort introduktion till tolkens funktion i ett tolkat samtal och ger en översiktlig vägledning om vad du som samtalar genom tolk behöver vara uppmärksam på. Den är ett jättebra stöd för både dig som använder tolk och för din klient/patient då den finns på svenska samt översatt till ett flertal språk.

För mer tips och information kan du även [se vår film ”Den professionella tolkanvändaren”](#) eller [boka vår föreläsning ”Tala genom tolk”](#).



Robert Kaivanto

Aterkoppling

Vi vill gärna få din återkoppling om hur dina tolkningar och din kontakt med oss fungerar. Det kan både vara om det är något som du inte tycker fungerat eller om något fungerat extra bra. All återkoppling är välkommen!

Lämna återkoppling direkt i uppdraget

Via vår kundwebb kan du lämna återkoppling direkt i uppdraget. Då vet vi alltid vilket uppdrag din återkoppling gäller.

[Du kan även lämna din återkoppling via vår hemsida](#) eller genom att kontakta oss via e-post eller telefon.

Kundenkät

Vi vill rikta ett stort tack till alla er som svarat på vår kundenkät som skickats ut under hösten.

Vi har fått ett riktigt fint resultat med ett medelvärde på 3,8 på en fyrgradig skala.

Resultatet från enkäten utgör en viktig grund för vårt fortsatta förbättringsarbete under 2023.

Chefsinformation

[På vår hemsida](#) har vi samlat sådant som är bra för dig som chef att ha [kännedom om](#):

- Ditt ansvar som chef och vilka lagar som styr.
- Våra tolkar och översättares föreskrifter och etiska regler.
- Kompetensutvecklade föreläsningar för personal.

Vi lanserar en ny kundwebb

Den 1 januari 2023 lanserar vi vår nya kundwebb!

Vi är väldigt glada att kunna presentera vår nya kundwebb. Den är resultatet av ett långt arbete hos vår förmedling för att förenkla för dig att boka, avboka och samordna dina tolkuppdrag tillsammans med en förbättrad användarupplevelse. Vi hoppas att vår nya kundwebb kommer vara ett bra hjälpmedel för dig när du administrerar dina tolkbokningar.

Registrera dig som användare redan idag

För att få tillgången till den nya kundwebben behöver du registrera dig som användare. Det är så du får inloggningsuppgifterna till kundwebben. Du registrerar dig till kundwebben genom att fylla i detta formulär på vår hemsida.

När du har fått dina inloggningsuppgifter kan du logga in på kundwebben. Via kundwebben kan du hjälpa dina kollegor att registrera sig så att även de får en inloggning till webben. Alla som beställer tolk behöver en egen inloggning som kopplas till verksamhetens kundnummer.

Har du uppdrag för 2023 – lägg in dem via den nya kundwebben

När du fått dina inloggningsuppgifter så kan du logga in och börja använda kundwebben. Alla nya uppdrag som ska genomföras **efter årsskiftet** kan du redan nu lägga in via den nya kundwebben.

Vi flyttar över dina redan bokade uppdrag

Har du redan bokat tolkuppdrag som ska genomföras efter årsskiftet? Ingen fara. Vi på förmedlingen kommer under december månad att flytta över alla uppdrag för 2023 som i dag syns i vår gamla kundwebb till den nya. Du behöver inte göra något.

Signera uppdrag som drar över tiden

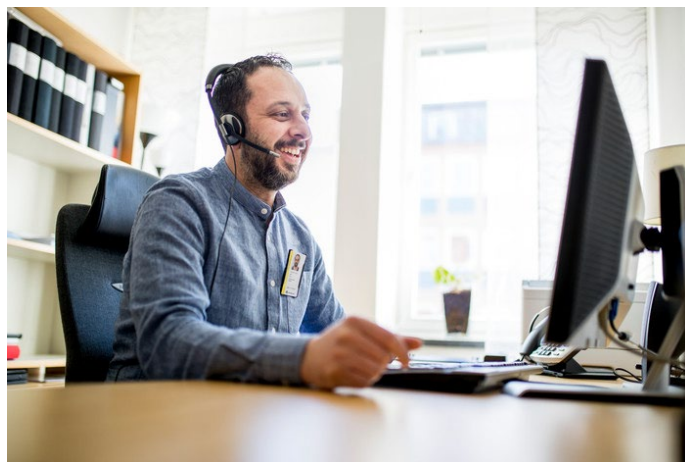
Precis som vi lanserar en ny webb för er kunder så lanserar vi även en ny app för våra tolkar. I den appen har de sina scheman samt kan återrapportera sina uppdrag. När ett uppdrag drar över den beställda tiden kommer tolken att räkna fram sin mobil till dig så att du i appen kan signera att den återrapporterade tiden stämmer. Om uppdraget inte drar över tiden behöver du inte göra något.

Skärmtolkning, miljövänligt och ekonomiskt

Vi lever i en tid då det är viktigt att vi värnar om vår miljö och minskar våra utsläpp. Samtidigt vet vi att för vissa möten är det viktigt att tolken ser vad som händer i rummet under mötets gång. För dessa möten finns skärmtolkning som ett alternativ till platstolkning. Det är tolkade möten på distans med bild som kan genomföras via flera olika digitala plattformar. Det kombinerar fördelarna med både plats- och telefontolkning. Detta då tolken på distans kan se vad som händer i rummet och inkludera den icke-verbala kommunikationen mellan tolkanvändare och patient i sin tolkning.

Skärmtolkning underlättar för både dig och tolken samtidigt

som det är ett miljövänligt och hållbart sätt för dig att genomföra dina möten på. Det är även ekonomiskt då du inte behöver betala någon rese- eller kilometerersättning, eftersom tolken inte behövde åka någonstans. Det frigör även tolkarna så de får mer tid till att tolka, istället för att behöva lägga tid på att resa till och från uppdrag. Vill du veta mer om skärmtolkning kan du läsa om det på vår hemsida, eller kontakta oss så berättar vi mer.



Dialogföreläsningar för jämlika möten

Genom deltagande i ett forskningsprojekt har vi vidareutvecklat en av våra föreläsningstjänster. Detta så vi kan ge dig ännu bättre stöd i ditt arbete. Föreläsningen heter nu "Dialogföreläsningar för jämlika möten" (tidigare "Kulturkommunikatörer") och utförs i dialogform tillsammans med dig som deltagare.

Våra föreläsare är tolkar som gått en särskild utbildning till dialogföreläsare vid Linnéuniversitetet. Tolkar besitter en unik kunskap och erfarenhet kring vad som händer under ett tolkat möte. Under föreläsningen får du ta del av deras erfarenheter från tolkade samtal. Du får även gemensamt med dem och dina kollegor föra en dialog om och reflektera kring de bakomliggande faktorer som kan påverka framgången med era tolkade möten. Tillsammans skapar ni utrymme för ökad förståelse och ett gemensamt erfarenhetsutbyte.

Genom föreläsningen får du:

- 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.

På så sätt kan du känna en ökad trygghet i att du har de förutsättningar som behövs för att erbjuda en jämlik samhällsservice till dina klienter/patienter som inte talar svenska.

Boka en dialogföreläsning

Vill du veta mer eller boka en dialogföreläsning till din arbetsplats? Kontakta oss på tolkservice@regionorebrolan.se eller ring på 019-602 31 55.

Passa på: kostnadsfria dialogföreläsningar

För våra nämndmedlemmars verksamheter erbjuder vi ett antal kostnadsfria dialogföreläsningar varje termin. Det är först till kvarn för att få en kostnadsfri föreläsning så skicka in din förfrågan redan idag!

Vår nämnd består av:

- Region Örebro län
- Hallsbergs kommun
- Kumla kommun
- Laxå kommun
- Lekebergs kommun
- Lindesbergs kommun
- Ljusnarsbergs kommun
- Nora kommun
- Örebro kommun



Bakgrund och forskning

2016 startade vi en föreläsningstjänst som vi kallade "Kulturkommunikatörer". Bakgrunden till att tjänsten togs fram var signaler som vi fick från er som använder tolk samt från våra tolkar om att det i vissa möten fanns andra hinder än bara rent språkliga. Till dessa föreläsningar utbildade vi tolkar till föreläsare/kulturkommunikatörer tillsammans med etnolog och forskare Eva Norström.

Forskningsprojektet Tolkars kunskaper: språklig rättvisa och likvärdig samhällsservice

2020 startade vi sedan ett forskningsprojekt som utgick från föreläsningstjänsten tillsammans med Linnéuniversitetet och Borlänge kommuns tolkförmedling. Projektet finansierades av EU:s asyl-, migrations- och integrationsfond (AMIF).

[Här kan du läsa mer om forskningsprojektet Tolkars kunskaper: språklig rättvisa och likvärdig samhällsservice \(tidigare Kulturdialog genom tolk\).](#)

*God jul & gott nytt år
önskar vi på TÖS!*

