

## Nytt tolkavtal för Landstinget

Landstinget i Värmland har tecknat ett avtal med tre tolkförmedlingar som börjar gälla 1 maj. För att det ska bli enkelt och tydligt för er i privata tandvården har vi sammanställt vilka som idag har kundnr hos de tolkförmedlingar som ingår i avtalet. Saknar ni kundnr kan ni skicka ett mejl till Järva tolk och översättningsservice och/eller Karlstad tolkförmedling, då skickar de inloggningsuppgifter till er. Hos Sematix kan man klicka på "Ny användare" så kommer man vidare och kan skapa inloggning. Information finns på [liv.se/tandvard](http://liv.se/tandvard) under fliken "Om oss" och vidare till alternativet "för andra vårdgivare". Fakturaadressen är alltid Landstinget i Värmland, Box 5081, 650 05 KARLSTAD och ange best.id 9640020. Då kommer fakturorna till Asyl- och flyktingenheten direkt.

Klinik	Kundnr hos resp. tolkförmedling		
	Järva tolk och översättningsservice	Karlstad tolkcentral	Sematix tolkjouren AB
Klaran Tandvård			50559
Praktikertjänst AB			53038
Praktikertjänst Behzad Sharifi			53147
Praktikertjänst Stina Hellman	8908		49712
Residenspraktiken			52492
Tandläkare Alexandra Karlsén	8857		50788
Tandläkare Gunnar Wennberg	8859		51055
Tandläkare Lena Blomström Ivarson			52747
Tandläkare Lisbeth Engström	8862		52522
Capella Tandvård		11CAP	
Wikanders tandläkarmott.		11WIK	
Lars Ivarsson, Praktikertjänst		11LARS	
Tandkliniken		10CSJTAND	
Tandmakarna Ljunggren		11TAND	
Tandläkare Gunilla Preger		11PREGER	
Citytandvården	8904		
Praktikertjänst Behzad Sharifi	8906		

Alla tre kan bestå med telefontolk men för platstolk/kontaktolk finns Karlstad tolkcentral och Sematix. Skypetolkning kommer igång 2016-10-01 och då är det endast Sematix som kan ta det.

Det finns ingen rangordning vilken man bör kontakta först men vi vill gärna att ni följer prislistan som bifogats och i de flesta fall är Järva tolk och översättningsservice billigast.

## Hur beställer jag?

Ni finner 3 länkar på liv.se/tandvard under fliken "Om oss" och vidare till alternativet "för andra vårdgivare". När ni klickar på någon av dem kommer ni till beställningsformuläret för den tolkförmedling ni valt. Fyll i alla uppgifter, använd kundnummer enligt ovan eller det du fått på mejl.

Det som måste finnas med är när ni beställer tolk:

- Beställande kliniks namn och kontaktuppgifter, inklusive kundnummer (se ovan, eller det du fått via mejl)
- Ange alltid Beställar-ID: 9640020
- Patientens namn och personnummer eller reservnummer
- Kontaktuppgifter på personen som gör bokningen inklusive telefonnummer (direkt).
- Vilket/vilka språk som kommer att talas under tolkuppdraget
- Datum, samt start- och sluttid då tolkuppdraget ska äga rum
- Typ av uppdrag (plats/telefon/skype) och kort beskrivning av uppdraget (ex. tandläkarbesök)
- Om man har önskemål t ex en namngiven tolk eller en tolk som har särskild utbildning, man/kvinna, viss dialekt etc. Önskemål ska i möjligaste mån tillgodoses.

Tolkarna jobbar alltid under sekretess

För akut tolk måste man ringa till förmedlingen lika så avbeställning av tolk sker via telefon. Då ska ni ha

- Återkoppling och bekräftelse via telefon inom 10 minuter (oavsett besked).
- Skriftligt **mottagningsbevis** via mail snarast.  
Dock senast inom 4 timmar (även om tolk inte kan levereras).

## Avbokning av tolk

### Beställaren avbokat

Ska ske via telefon och om det sker senast 24 timmar innan avtalad tid för tolkning ska *ingen ersättning till leverantören betalas ut.* (helger räknas inte)

Om avbokningen sker senast 12 timmar innan avtalad tid, *ersätts leverantören med 50 % av kostnaden*

Leverantören ska bekräfta avbokningen via mejl.

### Leverantören (tolkförmedlingen) avbokat

Ska också ske via telefon och om det är senast 24 timmar innan avtalad tid för tolkning ska *ingen ersättning betalas ut.* (helger räknas inte)

Om avbokningen sker senast 12 timmar innan avtalad tid, *vite utgår*

Leverantör kan ge förslag på annan tolk. Beställaren (kliniken) avgör om den alternativa tolken kan godkännas.

Skriftlig bekräftelse av avbokningen/ombokningen via mejl.

Tolken har ALLTID en inställelsetid på 5 minuter. Tiden är till för nödvändiga förberedelser och ersätts inte. Om ni beställt tolk till kl 10 ska tolkningen börja kl 10. Tolken ska inte komma kl 10 då har vi rätt att göra avdrag på arvodet.

## Vad gör jag när det blir fel?

Rapportera avvikelser till leverantören, mejla samtidigt en kopia till kontaktpersonen [tolk@liv.se](mailto:tolk@liv.se)

**Anmäl alltid avvikelser! Landstinget har möjlighet att begära vite.**

## Vad kan vara en avvikelse?

Exempel på avvikelser som vi fått in rapporter om:

- Annan person än den på bekräftelsen skickas
- Tolken sitter hos fotvården
- Tolken sitter på tunnelbanan
- Tolken äter jordnötter
- Tolken har en dålig telefon/täckning
- Tolken har ett ovårdat sätt

Tolken ska sitta i sitt arbetsrum eller på avskild plats där hen kan koncentrera sig på tolkningen.

## Prisreduceringar och viten

Scenario	Åtgärd
Sen ankomst: > än 10 minuter.	Leverantören debiterar inte den första halvtimmen
Sen ankomst: > än 15 minuter.	Leverantören debiterar 0 kr för tolkmötet
Utebliven tolk	Landstinget har rätt att debitera för alla merkostnader. Schablon, aldrig < 1 timme. Beräkna vilken skada landstinget lidit.

Beställaren har eget ansvar att finna alternativ leverantör, ta reda på priset samt sätta övriga villkor.

Tänk då på att upphandlingen inte kan begära vite eller assistera om problem uppstår.

## Kontaktperson för tolkavtalet

Anna Rathsman Aurén, asyl- och flyktinghälsan

[anna.rathsman-auren@liv.se](mailto:anna.rathsman-auren@liv.se)

054-61 40 76, 070-22 55 284

## Avvikelser

[tolk@liv.se](mailto:tolk@liv.se)

Naturligtvis hjälper vi på Folkandvården till och svarar på frågor så gott vi kan men ibland kanske vi måste hänvisa till Anna.

Prislista

	Tid		Järva tolk och översättningsservice	Sematix tolkjouren AB	Karlstad tolkcentral
Telefontolk	≤ 30 min	AT	230 kr	277 kr	315 kr
		GrT	184 kr	222 kr	252 kr
		ÖT	162 kr	196 kr	222 kr
	≤ 1 h	AT	447 kr	538 kr	611 kr
		GrT	352 kr	424 kr	482 kr
		ÖT	318 kr	383 kr	435 kr
	< 1 h – ≤ 1 h 30 min	AT	665 kr	800 kr	910 kr
		GrT	520 kr	626 kr	712 kr
		ÖT	474 kr	570 kr	649 kr
	< 1 h 30 min - ≤ 2 h	AT	888 kr	1069 kr	1216 kr
		GrT	698 kr	841 kr	956 kr
		ÖT	629 kr	758 kr	862 kr
	< 2 h – ≤ 2 h 30 min	AT	1110 kr	1336 kr	1519 kr
		GrT	873 kr	1051 kr	1195 kr
		ÖT	789 kr	950 kr	1080 kr
	< 2 h 30 min - ≤ 3 h	AT	1335 kr	1607 kr	1827 kr
		GrT	1050 kr	1265 kr	1438 kr
		ÖT	948 kr	1141 kr	1297 kr
Kontakttolk/Platstolk	≤ 1 h	AT		1709 kr	1048 kr
		GrT		1355 kr	830 kr
		ÖT		991 kr	608 kr
	< 1 h – ≤ 1 h 30 min	AT		2383 kr	1461 kr
		GrT		1877 kr	1151 kr
		ÖT		1348 kr	826 kr
	< 1 h 30 min - ≤ 2 h	AT		3057 kr	1874 kr
		GrT		2399 kr	1471 kr
		ÖT		1704 kr	1045 kr
	< 2 h – ≤ 2 h 30 min	AT		3731 kr	2287 kr
		GrT		2923 kr	1792 kr
		ÖT		2061 kr	1263 kr
< 2 h 30 min - ≤ 3 h	AT		4405 kr	2700 kr	
	GrT		3445 kr	2112 kr	
	ÖT		2417 kr	1482 kr	
Skypetolk (2016-10-01)	≤ 30 min	AT		447 kr	
		GrT		357 kr	
		ÖT		315 kr	
	≤ 1 h	AT		867 kr	
		GrT		683 kr	
		ÖT		618 kr	
	< 1 h – ≤ 1 h 30 min	AT		1291 kr	
		GrT		109 kr	
		ÖT		920 kr	
	< 1 h 30 min - ≤ 2 h	AT		1724 kr	
		GrT		1356 kr	
		ÖT		1222 kr	
< 2 h – ≤ 2 h 30 min	AT		2155 kr		
	GrT		1695 kr		
	ÖT		1532 kr		
< 2 h 30 min - ≤ 3 h	AT		2595 kr		
	GrT		2040 kr		
	ÖT		1840 kr		
Helg	Följande OB-påslag gäller för varje påbörjad halvtimme	AT	293 kr	293 kr	293 kr
		GrT	227 kr	227 kr	227 kr
		ÖT	155 kr	155 kr	155 kr

AT = Auktoriserad tolk

GrT = Grundutbildad tolk

ÖT = Övrig tolk

## [Boka tolk på Semantix webbplats](#)

### 1. Gå in på [Semantix webbplats](#), och klicka på: **Boka tolk i kundportalen**

Om det är första gången du ska logga in, ska du följa instruktionen på inloggningssidan: *Kontrollera att du är en registrerad användare*. Klicka på länken **Inloggningsuppgifter** och ange din mejladress. Sedan mejlar Semantix ditt användarnamn och ett tillfälligt lösenord. **Hos Semantix har varje person en egen inloggning.**

Om din enhet redan är kund ska **kundnumret för ASYL-beställningar användas** (numret för övriga beställningar är inaktiverat).  
En lista över kundnummer finns i högerkolumnen.

2. Fyll i begärda uppgifter enligt formuläret, vissa är obligatoriska och vissa frivilliga. Fyll i mejladress om du vill att bekräftelse och eventuella ändringar ska mejlas till dig. Rekommendationen är att använda en funktionsbrevlåda, då får alla på enheten ett mejl.

3. Ange patientens namn och personnummer alternativt reservnummer. Vid skyddad ID anges inga personuppgifter.

4. Personer som vistas utan tillstånd (så kallade "papperslösa") registreras: Okänd man/kvinna och reservnummer. Följ riktlinjer för registrering av anonyma.

[Vid akuta bokningar och avbokningar](#)

Ring Semantix 0770-457 400 (öppet dygnet runt).

## [Boka tolk på Järva Tolk & Översättnings webbplats](#)

### 1. Gå in på [www.jarvatolk.se](http://www.jarvatolk.se) och klicka på: Webbportal/kund

2. Uppge ditt användarnamn samt lösenord. Om du är ny användare eller vid problem med inloggning, kontakta [support@jarvatolk.se](mailto:support@jarvatolk.se)  
En lista över kundnummer finns i högerkolumnen.  
*Hos Järva har varje enhet en gemensam inloggning.*

För att få inloggningsuppgifter, mejla

[anna.rathsman.auren@liv.se](mailto:anna.rathsman.auren@liv.se) alt. ring 054-614076

### 3. [Vid ny beställning](#)

Ange patientens namn och personnummer alternativt reservnummer. Vid skyddad ID anges inga personuppgifter.

Personer som vistas utan tillstånd (så kallade "papperslösa") registreras:  
Okänd man/kvinna och reservnummer. Följ riktlinjer för registrering av anonyma.

Vid akuta bokningar och avbokningar

Ring Järva Tolk & Översättning  
Växel: 08-122 181 60, 070-4153270, 072-3873795

[Boka tolk på Karlstads Tolkcentrals webbtjänst](#)

1. Gå in på [TSR-online Karlstads tolkcentral](#)

**OBS! Det går inte att göra ändringar i en bokning, måste göras per telefon.**

2. Ange användarnamn och lösenord. Saknar du inloggningsuppgifter,  
mejla [tolkcentralen@karlstad.se](mailto:tolkcentralen@karlstad.se)  
Lista över kundnummer finns i högerkolumnen.

3. Fyll i begärda uppgifter enligt formuläret, vissa är tvingande och vissa frivilliga.  
Fyll i mejladress om du vill att bekräftelse och eventuella ändringar ska mejlas till dig.  
Rekommendationen är att använda en funktionsbrevlåda, då får alla på enheten ett mejl.

4. Ange patientens namn och personnummer alternativt reservnummer. Vid skyddad ID anges  
inga personuppgifter.

5. Okänd man/kvinna om de är personer som vistas utan tillstånd (så kallade "papperslösa")  
och reservnummer. Följ riktlinjer för registrering av anonyma.

Vid akuta bokningar och avbokningar

Ring 054-540 52 99, efter kl. 16.30 koppling till SOS.

Avvikelser tolk

- Anmäl avvikelser till leverantören, görs enklast genom en kort redogörelse via fliken Kontakt:  
Semantix och Järva  
Mail till [Camilla.vallhagen@karlstad.se](mailto:Camilla.vallhagen@karlstad.se) : Karlstads Tolkcentral
- Samma information ska mejlas till [tolk@liv.se](mailto:tolk@liv.se)

Tolken arbetar under sekretess

De upphandlade leverantörernas tolkar har skrivit på avtal om tystnadsplikt. Det är viktigt att vi kan identifiera patienten som tolkningen gäller, alltså är patientens personnummer alternativt reservnummer obligatoriskt (utom vid skyddad ID). Utan fullständiga personuppgifter på fakturan kan vi inte härleda tolkningen, och därmed inte få ersättning från migrationsverket.