

Information om tolkbeställning

Detta är ett Avtal med flera rangordnade leverantörer.

Rangordningsprincipen innebär att leverantör 1 ska användas i första hand, kan inte leverantör 1 tillgodose önskemålet väljer man leverantör 2 i andra hand, och så vidare.

AVROP OCH BESTÄLLNING

Regionens enheter och privata vårdgivare som omfattas av detta avtal har rätt att avropa/beställa tolk.

BESTÄLLNINGSRUTIN

- ☒ Vid **första beställning** av tolk ska enhetens femsiffriga AE samt enhetens beställar-ID 2310101 anges. Förmedlingen tilldelar enheten ett kundnummer samt inloggningsuppgifter, som därefter gäller för hela enheten.
- ☒ Ange alltid Regionens enhets/avdelnings namn, beställarens namn, telefonnummer och kundnummer.
- ☒ Ange patientens fullständiga personnummer, samordningsnummer eller regionens reservnummer ska ALLTID anges (endast undantag för skyddade personuppgifter).
- ☒ Ange vilket/vilka språk som kommer att talas under tolkuppsdraget.
- ☒ Ange typ av uppdrag (telefon, video eller plats) och kort beskrivning av uppdraget (läkarbesök, särskilda patientbehov, andrahands tolkalternativ vid telefontolkning etc).
- ☒ Ange datum samt start- och sluttid då tolkuppsdraget ska äga rum.
- ☒ Ange önskemål om kompetensprofil: Auktoriserad tolk (AT), grundutbildad tolk (GrT) eller övrig tolk (ÖT).
- ☒ Ange övriga önskemål (önskemål om namngiven tolk, att tolken har särskild utbildning, visst kön eller viss dialekt etc.) Om möjligt ska tolken följa personens fortsatta behov. Exempelvis vid upprepade vårdbesök.
- ☒ Samtliga beställningar gjorda av samma kundnummer kan ses och hanteras av alla som har tillgång till kundnumret.

BEKRÄFTELSE AV BOKNING

Bokningsbekräftelse skickas inom fyra (4) timmar till beställande enhets funktionsbrevlåda.

När uppdraget är tillsatt skickas en *leveransbekräftelse* till samma funktionsbrevlåda.

Bekräftelse av bokning på akut tolk (via telefon) ska ske inom tio (10) minuter.

AVBOKNING AV BESTÄLLAREN

Avbokning av tolk ska alltid ske på telefon senast 24 timmar innan tolkningstillfälle. Helger och helgdagar räknas inte.

Om regionens avropande enhet avbokar telefontolk senast 24 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning till leverantören. Vid senare avbokning måste regionen betala.

Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt avropande enhet lämnar meddelande om avbokning. Man får en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett till funktionsbrevlådan.

AVBOKNING AV LEVERANTÖREN

Leverantören ska äga rätt att avboka tolk och ändra redan inbokade uppdrag. Detta ska ske i samråd med regionens avropande enhet.

Avbokningar ska alltid ske via telefon.

Avbokning av tolk gäller från den tidpunkt leverantören lämnar meddelande om avbokning. När avbokning är bekräftad ska leverantören även lämna en skriftlig bekräftelse på att avbokning skett.

Om leverantören avbokar telefontolk inom 24 timmar före uppdragsstart utgår inte ersättning. (helger och helgdagar räknas inte) För avbokningar som sker efter denna tidpunkt utgår vite enligt punkt 6.6.1. i avtalet.

ALLA tolkar ska beställas via webbverktyg hos respektive leverantör.

Här finns länkar till respektive leverantörs webbplats:

<https://www.regionvarmland.se/vardgivarwebben/administration/tolkformedling/>

TELEFONTOLK ANVÄNDS I 1:A HAND, ENLIGT RANGORDNING, EFTERSOM DET ÄR BILLIGAST, EFFEKTIVAST OCH MEST MILJÖVÄNLIGT

1. **Järva Tolk**
08-445 75 94
guicela@jarvatolk.se
2. **Digital Interpretations**
010-199 45 00
info@digitaltolk.se
3. **Lingua Communication**
073-808 30 09
pathrik.daun@linguacom.se
4. **Semantix**
0770-45 74 00
tolk@semantix.se
5. **Språkservice**
073-666 36 41
sofie.goransson@sprakservice
6. **Karlstad tolkcentral**
054-540 52 99
tolkcentralen@karlstad.se

VIDEOTOLK ANVÄNDS I 2:A HAND, ENLIGT RANGORDNING, OCH BÖR OM MÖJLIGT ERSÄTTA PLATSTOLK

1. **Digital Interpretations**
010-199 45 00
info@digitaltolk.se
2. **Lingua Communication**
073-808 30 09
pathrik.daun@linguacom.se
3. **Semantix**
0770-45 74 00
tolk@semantix.se
4. **Karlstad tolkcentral**
054-540 52 99
tolkcentralen@karlstad.se
5. **Språkservice**
073-666 36 41
sofie.goransson@sprakservice

ÖVERSÄTTNING

Regionen har inget avtal för översättning. Läs vad som gäller för översättningar på intranätet: <http://livlinan.liv.se/Stod-och-service/oversattning/Oversattning1/>

PLATSTOLK ANVÄNDS I 3:E HAND, ENLIGT RANGORDNING

1. **Karlstad tolkcentral**
054-540 52 99
tolkcentralen@karlstad.se
2. **Språkservice**
073-666 36 41
sofie.goransson@sprakservice

OM PROBLEM UPPSTÅR:

mellan leverantören och beställande enhet, eller om tolken inte kommer/uppfyller sitt uppdrag:

Leverantören **ska** kontaktas omgående, via mejladresserna till vänster.

Bifoga uppdragsnummer och beskrivning av problemet, **med kopia** till tolk@regionvarmland.se