

# Instruktion för att boka tolk

---

## Innehåll

<b>Registrera kunduppgifter</b> .....	2
Lägg till användare.....	2
<b>Logga in</b> .....	2
<b>Boka tjänst</b> .....	2
Boka tolk innevarande dag .....	2
Boka tolk nästkommande dag och framåt .....	2
Telefontolkning .....	3
Platstolkning.....	3
Skärmtolkning.....	4
Meddelandeservice.....	4
Översättning .....	4
<b>Se bokningsdetaljer</b> .....	5
Möteslänk vid skärmtolkningssamtal .....	5
<b>Ge feedback</b> .....	5
<b>Avboka tolk</b> .....	5

## Registrera kunduppgifter

Arbetar du i någon av våra medlemsorganisationers verksamhet men saknar uppgifter för att kunna boka våra tjänster? Fyll i [formuläret på vår webbplats](#) så återkommer vi till dig.

## Lägg till användare

Om din verksamhet redan har inloggningsuppgifter men vill lägga till en användare följ nedan steg och kontakta sedan oss på 0770–813 000 eller [kontakt@tolkformedlingvast.se](mailto:kontakt@tolkformedlingvast.se) för vidare hjälp.

1. Klicka på Profil uppe i högra hörnet och välj Inställningar.
2. Klicka på Hantera användare.
3. Klicka på + Lägg till användare.
4. Fyll i uppgifterna.
5. Klicka på Spara.

## Logga in

Gå till [inloggningssidan](#) och fyll i uppgifter för enhetsinloggning (delas ofta av flera från verksamheten) eller personlig inloggning (knutet till dig). Oavsett vilket sätt du loggar in på kommer du att mötas av samma vy med samma bokningsmöjligheter.

Kontakta oss på 0770–813 000 eller [kontakt@tolkformedlingvast.se](mailto:kontakt@tolkformedlingvast.se) om du saknar inloggningsuppgifter eller är osäker på vilket inlogg du ska använda.

## Boka tjänst

Vi erbjuder flera olika tjänster som du kan läsa om på [vår webbplats](#).

### Boka tolk innevarande dag

För att boka telefontolk innevarande dag använd dig av knappen Akut tolk (högre debitering endast på bokningar med start inom 15 minuter). För att boka andra tjänster innevarande dag ring 0770–813 000.

1. Klicka på Akut tolk i menyraden.
2. Fyll i Önskad starttid och Önskad längd genom att välja klockslag i rullistan eller skriva in klockslag manuellt. Tänk på att skriva kolon när du skriver klockslag manuellt.
3. Välj Språk.
4. Fyll i Tolkanvändare och Beställare.
5. Klicka på Boka nu.
6. Du hittar tolkens kontaktuppgifter i den aktuella bokningen under Bokningar.

Om det inte finns tolk på det aktuella språket önskad tid visas alternativa bokningsbara tider. Är språken ej valbara i rullistan kontakta oss på 0770–813 000 för vidare hjälp.

### Boka tolk nästkommande dag och framåt

För att boka tolk från kl. 08:00 nästkommande dag och framåt använd dig av knappen Ny bokning.

## Telefontolkning

1. Klicka på Ny bokning i menyraden.
2. Välj Telefontolkning i fältet Typ av tjänst.
3. Fyll i Datum samt Start och Stopp genom att välja klockslag i rullistan eller skriva in klockslag manuellt. Tänk på att skriva kolon när du skriver klockslag manuellt.
4. Välj Språk.
5. Klicka i SMS-påminnelse om bokad tid till patient/klient på valt tolkspråk om du vill att detta ska skickas ut.
  - a) Säkerställ att avsändarnamnet är korrekt. Om du vill ändra namn, vänligen kontakta oss.
  - b) Klicka i rutan om angivet telefonnummer får användas för att skicka SMS enligt inhämtat samtycke från patient/klient. Observera att när bokningen sparas avidentifieras telefonnumret, inga läsbara patientuppgifter finns därmed kopplade till bokningen.
  - c) Ange om du vill att SMS-påminnelsen ska skickas ut tidigare eller senare än 48 timmar innan den bokade tiden.
6. Fyll i Tolkanvändare och Beställare.
7. Fyll i Annan e-post för bekräftelse om ni önskar bekräftelse till annan än registrerad e-post.
8. Fyll i information till tolk.
9. Fyll i LMA nummer om aktuellt (gäller endast sjukvårdskunder).
10. Klicka på + för att ange särskilda krav och/eller eventuell beställningsreferens.
11. Klicka på Fortsätt och sedan Bekräfta.

## Platstolkning

1. Klicka på Ny bokning i menyraden.
2. Välj Platstolkning i fältet Typ av tjänst.
3. Vid avvikande adress klicka på +Avvikande adress.
4. Fyll i Datum samt Start och Stopp genom att välja klockslag i rullistan eller skriva in klockslag manuellt. Tänk på att skriva kolon när du skriver klockslag manuellt.
5. Välj Språk.
6. Klicka i SMS-påminnelse om bokad tid till patient/klient på valt tolkspråk om du vill att detta ska skickas ut.
  - a) Säkerställ att avsändarnamnet är korrekt. Om du vill ändra namn, vänligen kontakta oss.
  - b) Klicka i rutan om angivet telefonnummer får användas för att skicka SMS enligt inhämtat samtycke från patient/klient. Observera att när bokningen sparas avidentifieras telefonnumret, inga läsbara patientuppgifter finns därmed kopplade till bokningen.
  - c) Ange om du vill att SMS-påminnelsen ska skickas ut tidigare eller senare än 48 timmar innan den bokade tiden.
7. Fyll i Tolkanvändare och Beställare.
8. Fyll i Annan e-post för bekräftelse om ni önskar bekräftelse till annan än registrerad e-post.
9. Fyll i information till tolk.
10. Fyll i LMA nummer om aktuellt (gäller endast sjukvårdskunder).
11. Klicka på + för att ange särskilda krav och/eller eventuell beställningsreferens.
12. Klicka på Fortsätt och sedan Bekräfta.

## Skärmtolkning

1. Klicka på Ny bokning i menyraden.
2. Välj Skärmtolkning i fältet Typ av tjänst.
3. Fyll i Datum samt Start och Stopp genom att välja klockslag i rullistan eller skriva in klockslag manuellt. Tänk på att skriva kolon när du skriver klockslag manuellt.
4. Välj Språk.
5. Klicka i SMS-påminnelse om bokad tid till patient/klient på valt tolkspråk om du vill att detta ska skickas ut.
  - a) Säkerställ att avsändarnamnet är korrekt. Om du vill ändra namn, vänligen kontakta oss.
  - b) Klicka i rutan om angivet telefonnummer får användas för att skicka SMS enligt inhämtat samtycke från patient/klient. Observera att när bokningen sparas avidentifieras telefonnumret, inga läsbara patientuppgifter finns därmed kopplade till bokningen.
  - c) Ange om du vill att SMS-påminnelsen ska skickas ut tidigare eller senare än 48 timmar innan den bokade tiden.
6. Klistra in Videolänk. Länken går att ändra i efterhand vid behov.
7. Välj Plattform. Om din plattform saknas i listan, ring 0770–813 000.
8. Fyll i Tolkanvändare och Beställare.
9. Fyll i Annan e-post för bekräftelse om ni önskar bekräftelse till annan än registrerad e-post.
10. Fyll i information till tolk.
11. Fyll i LMA nummer om aktuellt (gäller endast sjukvårdskunder).
12. Klicka på + för att ange särskilda krav och/eller eventuell beställningsreferens.
13. Klicka på Fortsätt och sedan Bekräfta.

## Vård och hälsa

Skärmtolksbokningar via Vård och hälsa tar vi endast emot via mail, följ VGRs interna instruktion.

## Meddelandeservice

1. Klicka på Ny bokning i menyraden.
2. Välj Meddelandeservice i fältet Typ av tjänst.
3. Fyll i Datum.
7. Fyll i Önskad tidpunkt genom att välja klockslag i rullistan eller skriva in klockslag manuellt. Tänk på att skriva kolon när du skriver klockslag manuellt.
4. Välj Språk.
5. Skriv meddelandet i rutan Meddelande (max 300 tecken).
6. Fyll i Mottagarens namn och Telefonnummer.
7. Fyll i Tolkanvändare och Beställare.
8. Fyll i Annan e-post för bekräftelse om ni önskar bekräftelse till annan än registrerad e-post.
9. Fyll i LMA nummer om aktuellt (gäller endast sjukvårdskunder).
10. Klicka på Fortsätt och sedan Bekräfta.

## Översättning

1. Klicka på Översättningar i menyraden och sedan Ny översättning.
2. Välj Källspråk – det språk som dokumentet ska översättas från.

3. Välj Målspråk – det språk som dokumentet ska översättas till.
4. Välj Önskat leveranssätt.
5. Välj Beställare.
6. Välj Leveranstid.
7. Fyll i eventuell annan information i fältet Beskrivning av text.
8. Bocka i Offert önskas om du vill ha offert innan du beställer.
9. Bifoga fil som ska översättas.
10. Välj om materialet är sekretessbelagt och om stämpel önskas.
11. Klicka på Fortsätt.
12. Kontrollera att allt stämmer och klicka på Bekräfta.

## Se bokningsdetaljer

När du har gjort en bokning hamnar denna under Bokningar och i Kalendern. Där kan du även se status på bokningen. 24 timmar innan bokningens starttid kan du även se detaljer, så som tolkens namn och eventuella kontaktuppgifter.

## Möteslänk vid skärmtolkningssamtal

Anslut gärna till skärmtolkningen fem minuter innan starttid för att säkerställa att allt fungerar. Tolken ansluter via den länk som ligger i bokningen.

1. Leta upp din bokning under Bokningar.
2. I menyn till vänster, filtrera på ev. datum och Typ av tjänst - Skärmtolkning
3. Klicka på den bokning det gäller.
4. Klicka på Möteslänk. Då öppnas mötesrummet i er webbläsare eller i annat valt mötesverktyg.

## Ge feedback

Om du har använt våra tjänster och något inte blev som förväntat eller kanske extra bra, vill vi gärna veta det. Dina synpunkter är värdefulla.

1. Gå till Bokningar.
2. Klicka på den bokning det gäller.
3. Klicka på Ge feedback.

Under fliken Synpunkter i menyraden kan du bevaka de bokningar du har lämnat feedback på.

## Avboka tolk

Du kan avboka kostnadsfritt fram till 24 timmar innan det tolkade samtalet startar, därefter debiteras du som kund enligt beställning.

1. Gå till Bokningar.
2. Klicka på den bokning det gäller.
3. Klicka på Avboka.