

VEJLEDNING OM TOLKEBISTAND

1. Bestilling af tolkning etc. på Tolkdanmark.dk

- 1a. Sådan opretter du et login på Tolkdanmark.dk <https://youtu.be/z68ncLW-DaU>
- 1b. Sådan laver du en Quick Bestilling på under 30 sekunder <https://youtu.be/KZdO53Q6U1k>
- 1c. Sådan laver du en bestilling u. login <https://youtu.be/Vimgw9gaMYk>
- 1.d Hvad er forskellen på en telefonbesked og –tolkning? <https://youtu.be/OfIWQwqWgDw>

2. Særlige bestillinger på Tolkdanmark.dk

- 2a. Sådan vælger du en specifik tolk til et forløb/opgave <https://youtu.be/vXhwRooCg80>
- 2b. Sådan vælger du flere favorit tolke <https://youtu.be/oG-flI4S8-s>
- 2c. Sådan vælger du en anden tolkningsadresse <https://youtu.be/dUjrpUu9feA>
- 2d. Sådan vælger du en anden faktureringsadresse <https://youtu.be/wn3dX5oVVSU>
- 2e. Sådan tilføjer du flere bestillinger i en bestilling https://youtu.be/Bq3mDMDU5_Y

3. Kundeprofil på Tolkdanmark.dk

- 3a. Du kan "Synes godt om" tolke på Tolkdanmark.dk <https://youtu.be/laNmZTKXNE0>
- 3b. Sådan ændre du i dine personlige oplysninger <https://youtu.be/t7tSpsVuyz4>
- 4c. Sådan annullere du en bestilling <https://youtu.be/jXg85t72aDU>
- 5d. Sådan gør du hvis du har glemt dit kodeord <https://youtu.be/EY3SzHwGhzg>

4. Diverse

- 4a. Sådan klager du over en tolk <https://youtu.be/MyL6MxFuiko>

OBS Se en lille film om videotolkning her:

<http://medcom.dk/projekter/basisaktiviteter/videotolkning/projektdokumenter/tolkefilm>





Alm. bestilling

1a. Sådan opretter du et login på Tolkdanmark.dk - <https://youtu.be/z68nclW-DaU>

Oprettelse som bruger (kunde) på vores hjemmeside www.tolkdanmark.dk gøres som forklaret her.

- 1: Klik på 'Login' oppe i højre hjørne.
- 2: Klik på 'Opret Login'.
- 3: Indtast det postnummer hvor din institution/organisation er beliggende.
- 4: Find og klik på institution/organisation.
- 5: Klik på 'Vælg'.
- 6: I næste vindue indtaster du alle dine personlige oplysninger og klikker på 'Opret'.

-Så er du i gang.

OBS: Er din institution/organisation ikke at finde på listen, klik på "Ikke på listen" og følg hernæst igen ovennævnte introduktion fra punkt 6.

Sådan logger du ind på Tolkdanmark.dk

Indtast dit brugernavn og adgangskode og klik på 'LOG IND'.

1b. Sådan laver du en Quick Bestilling på under 30 sekunder - <https://youtu.be/KZdO53Q6U1k>

En quick-bestilling oprettes som forklaret her.

- 1: Fra forsiden klik på 'Min profil'
- 2: Klik på den uge hvor tolkningen skal finde sted i miniaturer kalenderen på venstre side.
- 3: Den store kalender skifter hernæst til den rigtige uge
- 4: Klik og træk din markør ned over det rigtige tidspunkt på den rigtige dag. Du bliver hernæst sendt videre til et bestillingsvindue
- 5: Klik på 'Tilføj' efter du har dobbelttjekket datoen
- 6: Tilføj tolketypen, sprog, CPR og afdeling.
- 7: Klik på 'Send'

OBS: Hvis du ikke er logget ind, log da ind først. Hvis du ikke er oprettet som kunde på Tolkdanmark.dk - følg da instruksen ovenfor først.

1c. Sådan laver du en bestilling uden login - <https://youtu.be/Vimgw9gaMYk>

En bestilling uden login tager rundt regnet 4 minutter at oprette.

Hvis du ønsker at lave en bestilling uden login, følg da nedenstående instrukser (På samme tid er det muligt at oprette en personlig profil og lave en quick-bestilling på 30 sek. fremadrettet).

1: Fra forsiden klik på 'Bestil tolk klik her'.

2: Udfyld alle de nødvendige felter (Bestillingstype, sprog, dato, Cpr, bestiltype, EAN/Yder-nummer, bestillernavn, institution, afdeling, adresse, etage, postnummer, by, telefonnummer og mailadresse).

3: Klik på 'Send'

OBS: Når du har indtastet dato og klokkeslæt er det vigtigt at du klikker på 'Tilføj'. Herefter er det muligt at tilføje flere datoer/klokkeslæt i samme bestilling.

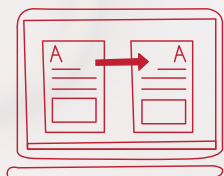
1d. Hvad er forskellen på en telefonbesked og -tolkning? - <https://youtu.be/OfiWQwqWgDw>

Telefonbesked er en besked der skal gives til en patient, borger eller andet på et fremmedsprog. Det kan fx være at en patient skal informeres om, at denne skal faste op til en konsultation.

Telefontolkning er en tolkning mellem bestiller, borger og tolk. Denne tolketype kan sammenlignes med en alm. fremmødetolkning, hvor tolken blot er tilstede telefonisk.

En telefontolkning kan bestilles fra Tolkdanmark.dk, på samme måde som en almindelig fremmødetolkning.

En telefonbesked kan bestilles som en bestilling i sig selv eller som en bestilling i en anden tolkebestilling (Video- telefonisk- eller fremmødetolkning). Man kan herfor lave en 2-i-1 bestilling.



PERSONLIG PROFIL

Se bestillinger (tidligere og fremtidige)
Bedøm tolkninger
Fortag afbestillinger



TOLKETEST

Vi er intet uden vores tolke. Derfor er det også vigtigt, at vores tolke er blandt landets bedste. Vi sikre en forsat høj kvalitet, ved at bedømme vores tolke med vores 'tolkest'



FAGTOLKE

Den faglige tolk har brancheviden. Det kan være nyttigt i mange situationer. Fx ved jobafklaring.



TOLKE-APP

Tolkbestilling er altid lige ved hånden
Se tidligere og kommende bestillinger
2-klik annulleringer
Genbestil tidligere tolke



DØGNBETJENING

Vore medarbejdere er alle flersprogede og de sætter en ære i at indfri dine forventninger. Vi sidder klar til at betjene din bestilling døgnet rundt.

SPROG

Vores over 1.900 aktive tolke, kan tolke på over 110 sprog





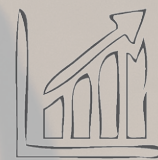
INTERN EGENKONTROL

Tolkdanmarks egenkontrol udføres af den daglige teamleder kl. 12:00 og 15:00. Den daglige teamleder har tilmed ansvaret for at udarbejde den daglige slutkontrol.



EKSTERN KONTROL

Tolkdanmarks eksterne controller sikre at den interne kontrol er pålidelig og brugbar. Kontrollen udføres ugentligt på en vilkårlig dag.



MÅLBAR DATA

Tolkdanmark sikre gennemsnitlighed ved at gøre data målbart og elektronisk. Det er derfor altid muligt at genfinde egenkontrolrapporter.

Særlige bestillinger

2a. Sådan vælger du en specifik tolk til et forløb/opgave <https://youtu.be/vXhwRooCg80>

Når du har oprettet en personlig profil på Tolkdanmark.dk gemmes alle dine oplysninger og al din data. Alle tidligere benyttede tolke vil blive tilgængelige for 'særlige aftaler'.

Genbestilling af samme tolk

Hvis du efter en tolkning indgår en aftale med tolken om, at denne skal komme til næste forløb/samtale/konsultation/etc. skal du klikke på 'Anden tolkningsadresse, kontaktperson eller særlig aftale med tolk' i bestillingsvinduet og vælge den tolk du har indgået en aftale med fra drop-downen under overskriften Særlig aftale.

OBS: Er tolken ikke på listen, afgiv da en alm. tolkebestilling og noter tolkens navn i kommentarfeltet. Kun tolke du har bestilt fra din personlige profil, vil figurere på listen.

2b. Sådan vælger du flere favorit tolke <https://youtu.be/oG-fll4S8-s>

Når du har oprettet en personlig profil på Tolkdanmark.dk gemmes alle dine oplysninger og al din data. Alle tidligere benyttede tolke vil være tilgængelige som mulige favorit tolke til specifikke tolkninger.

- 1: Klik på 'Min profil'/'Login' fra forsiden.
- 2: Klik på 'Bestil tolk' oppe i venstre hjørne.
- 3: Vælg et sprog.

OBS: Når du har valgt et sprog vil en liste med tolke på højre side blive synlig. Det er ALLE de tolke, du som bestiller har benyttet på det valgte sprog. Du har nu mulighed for at afkrydse, de tolke du ser som favorit til opgaven. Vores system vil hernæst forsøge at opfylde dette ønske.

2c. Sådan vælger du en anden tolkningsadresse <https://youtu.be/dUjrpUu9feA>

Hvis dine bestilleroplysninger er forskellige fra hvor tolkningen skal finde sted, skal du:

- 1: Klik på 'Anden tolkningsadresse, kontaktperson eller særlig aftale med tolk' i bestillingsvinduet.
- 2: Klik på 'Ja'.
- 3: Udfyld informationerne om den nye tolkningsadresse.

OBS: Er du som bestiller stadig kontaktperson, indtast da igen dit navn i feltet 'Kontaktperson'.

2d. Sådan vælger du en anden faktureringsadresse <https://youtu.be/wn3dX5oVVSU>

Hvis dine bestilleroplysninger er forskellige fra faktureringsoplysningerne, skal du:

- 1: Klik på 'Tilføj anden faktureringsadressen' i bestillingsvinduet.
- 2: Klik på 'Ja'.
- 3: Udfyld informationerne om den nye faktureringsadressen.

OBS: Er du som bestiller stadig kontaktperson, indtast da igen dit navn i feltet 'Kontaktperson'.

Sådan tilføjer du flere bestillinger i en bestilling https://youtu.be/Bq3mDMDU5_Y

Når du har indtastet dato og klokkeslæt er det vigtigt at du klikker på 'Tilføj'. Herefter er det muligt at tilføje flere datoer/klokkeslæt i samme bestilling.

2e. Sådan bestiller du en videotolkning

En videotolkning oprettes på præcis samme måde som en fremmødetolkning (jr. Punkt 2). Den eneste forskel ligger i at du skal vælge 'Videotolkning Alm.' i bestillingstypen.

Videotolkninger er i princippet heller ikke særlig anderledes fra fremmødetolkninger, bortset fra at tolken sidder i vores videotolkningscenter og tolker samtalen via en Cisco DX70 eller DX80 tolkestation.

OBS: Når videotolkebrugeren og borger/patient er klar, ringes tolken op på det nummer bestiller har modtaget i bekræftelsesmailen, og tolkningen gennemføres på præcis samme måde som ved fremmødetolkning.

Reklamation

Sådan klager du over en tolk <https://youtu.be/MyL6MxFuiko>

Vi håber naturligvis aldrig du finder det nødvendigt at klage over en tolk, skulle det ske, skal du blot ringe eller skrive til Tolkdanmark (info@tolkdanmark.dk el. 70 27 22 23)



SPROGTEST

Der afholdes altid en sprogtest inden en jobsamtale. Både en skriftlig og mundtlig. Denne benytter vores HR-afdeling til screening af ansøgerne.



Dokumentere kvalitet

Tolkdanmark kan dokumentere alle tolkens beviser og tests, hvis en kunde ønsker indsigt i en specifik tolk.



Automatisk den bedste tolk

Tolkdanmarks automatiske administrationssystem foreslår altid den bedste tolk til opgaven.



Tolkebiler

Tolkdanmark ApS sikrer kunden de bedste tolke ved at sætte tolkebiler til rådighed. Ved at give vores mest kompetente tolke mulighed for at benytte en tolkebil, sikrer vi at kunden altid modtager den bedste tolk til opgaven.



DIGITALT TOLKEBILAG

Ingen tolkebilag, intet papirspild og intet tidsspild. Vores digitale underskrift er geo- og tidslåst for at højne sikkerheden.



VUDERING AF TOLKE

Du har mulighed for nemt at bedømme en tolkefter en opgave. Vores system vil efterfølgende automatisk favorisere eller fravælge tolken til fremtidige opgaver.

FREMMØDETOLKNING

Fremmødetolkning er den mest anvendte tolkeform i kommunal regi og bruges for eksempel ved samtaler, under møder, præsentationer, undervisning og uddannelseskurser.



VIDEOTOLKNING

Videotolkning – også kaldet teletolkning – via videokonferencer er en ny løsning som i princippet ikke er anderledes fra fremmødetolkninger, og fremhæves af flere som et godt alternativ til fremmødetolkning.



Telefon tolkning

Telefontolkning kan være løsningen i en række situationer, hvor det ellers ikke ville have været muligt – eller forbundet med store omkostninger – at få en tolk til at møde op.



SKRIFTLIG OVERSÆTTELSE

Vi udfører alle former for skriftlige oversættelser (attester, uddannelsespapirer, kørekort o.l.). Opgaven varetages af professionelle og leveres til den aftalte deadline.



TEGNS TOLKNINGS-PROG

Tegnsprogstolken tolker simultant, altså samtidig med den som taler. Tolken er neutral og oversætter det som siges direkte.



SKRIVE TOLKNING

Skrivetolkning foregår ved, at en tolk på en bærbar pc skriver, hvad der bliver sagt. Skrivetolk kan benyttes af alle, blot man kan læse sproget



ÅBNINGSTIDER FOR KONTOR

MANDAG:	09.00-16.00
TIRSDAG:	09.00-16.00
ONSDAG:	09.00-16.00
TORS DAG:	09.00-17.30
FREDAG:	09.00-15.00
LØRDAG:	LUKKET
SØNDAG:	LUKKET

TELEFONTID

MANDAG:	ALTID ÅBENT
TIRSDAG:	ALTID ÅBENT
ONSDAG:	ALTID ÅBENT
TORS DAG:	ALTID ÅBENT
FREDAG:	ALTID ÅBENT
LØRDAG:	ALTID ÅBENT
SØNDAG:	ALTID ÅBENT

Tolkdanmark

Tolkdanmark ApS
Islevdalvej 100
2610 Rødovre
Tlf.: 70 27 22 23
Fax: 44 26 64 64
CVR nr. 32 36 28 34
E-mail: info@tolkdanmark.dk