Tolkdanmark

En guide til Tolkdanmarks bestillingssytem

Sådan opretter du et login på tolkdanmark.dk
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 navn, EAN eller Ydernummer på din institution eller organisation.
4. Der vil automatisk fremkomme valgmuligheder, hvis du indtaster navn, EAN- eller ydernummer på din instutition eller organisation.
5. Derefter tryk på din instutition eller organisation.
6. Derefter tryk på 'Vælg'.
7. I næste vindue indtaster du alle dine personlige oplysninger og klikker på 'Opret'.

- Så har du oprettet en bruger.

Sådan logger du ind på tolkdanmark.dk

1. Find på hjemmesiden 'Login' som er angivet i Menulinjen
2. Derefter kommer der et pop-up vindue
3. Indtast dit brugernavn og adgangskode og klik på 'LOG IND'.

Sådan gør du hvis du har glemt dit kodeord
Hvis du har glemt dit adgangskode til dit brugernavn, skal du gøre følgende:

1. Tryk på 'Login'
2. Tryk på 'Glemt adgangskode'
3. Indtast dit brugernavn
4. Tryk på 'Send kodeord'
5. Du vil få en besked på skærmen om at vi har sendt en mail med et midlertidigt kodeord
6. Det er vigtigt at du lader denne meddelse blive, da din midlertidige kode skal indtastes her
7. Tag den midlertidige kode fra mail og skriv den i feltet 'Kode'
8. Skriv din nye adgangskode og derefter bekræft adgangskoden.
9. Tryk på 'Indsend'
10. Du kan nu logge ind med dit brugernavn og nye adgangskode

Sådan ændre du i dine personlige oplysninger
Hvis du har behov for at ændre personlige oplysninger såsom navn, telefonnummer eller afdeling/lokale, har du mulighed for selv at gøre dette, når du er logget ind. Du trykker blot på 'Min profil' derefter laver du ændringen trykker på 'Gem profil', så er de nye oplysninger gemt.

I tilfælde af at du ønsker at få rettet i stamdata på din instutition eller organisation, skal du ringe til Tolkdanmarks kundeservice, hvor vi vil sidde klar til at hjælpe dig på 70 27 22 23.

Tolkdanmark

Generelt om brug af Tolkdanmarks bestillingssystem

Sådan laver du en Quick Bestilling

En quick-bestilling oprettes som forklaret her.

1: Hvis du er logget ind kan du fra forsiden klik på 'Kalender'
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 videretil et bestillingsvindue
5: Klik på 'Tilføj' efter du har dobbelttjekket datoen
6: Tilføj tolketypen, sprog, CPR og afdeling.
7: Klik på 'Send'

OBS.
Du kan kun foretage en Quick Bestilling, hvis du er logget ind.

Sådan laver du en bestilling uden login

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 personligprofil 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, bestilletype, EAN/Yder-nummer, bestillernavn, institution, afdeling, adresse, etage, postnummer, by, telefonnummer og mailadresse).
3: Tryk 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.

Sådan anullerer du en bestilling eller ændre tid og dato
Hvis du har behov for at aflyse eller anullere en opgave, da patienten har meldt at denne ikke kommer eller i tilfælde af andet, trykker du på den specifikke ordre i din kalender og herefter trykker du på 'Aflys din bestilling'.

Alternativt kan du ændre tid, dato samt tolkeform, dette gør du ved at trykke på 'Ændre ordre'. Her vil du kunne rette tid, dato, tolkeform mv. Foretage ændringerne og derefter tryk på 'Opdater'. Derefter er din ordre ændret.

Du kan "Synes godt om" tolke på tolkdanmark.dk
Når du er logget ind, er der flere forskellige valgmuligheder. I højreside nederst vil du kunne se en fane, der er kaldet 'Vudering af tolkninger', tryk på 'Vis alle'. Herefter vil du komme ind til et overblik af dine tolkninger (gennemførte og aflyste). Du vil have mulighed for at give 'Synes godt om' og 'Synes ikke godt om', disse bliver registreret som følger.

Synes godt om - Denne tolk vil blive favorittolk og vil komme frem som Favorit tolk, når du er under fanen 'Bestil tolk'. Det er ikke muligt under Quick Bestilling
Synes ikke godt om - Denne tolk vil ikke have mulighed for at tage opgaver fra denne bestiller igen medmindre at bestiller fjerner 'Synes ikke godt om' igen.

Sådan vælger du en 'Specifik tolk' eller 'Særlig aftale' til en opgave eller et forløb
Når du har oprettet en personligprofil på Tolkdanmark.dk gemmes alle dine oplysninger og al din data. Alle tolke, som har de rette kvalifikationer. vil blive tilgængelige som 'Specifik tolk', og vil kunne findes under menupunktet 'Tolk og tolkningsadresse'. For at få muligheder for at vælge specifik tolk er der to parametre som skal defineres først bestillingstype og sprog. Derefter bliver alle tolke, som er indenfor de definerede parametre samt geografisk placering, vist på listen. Vælger bestiller at angive en specifik tolk tager Tolkdanmark kontakt til tolken, for at efterkomme bestillers krav.

Genbestilling af samme tolk med 'Særlig aftale'
Hvis du har indgået en 'Særlig aftale' med en tolk eller efter en tolkning indgår en aftale med en tolk om, at denne skal komme til næste forløb, samtale, konsultation, etc. skal du klikke på 'Tolk og tolkningsadresse' i bestillingsvinduet og vælge den tolk du har indgået en aftale med fra dropdownmenuen under overskriften Særlig aftale. **Du SKAL have en indgået en aftale med tolken om en opgave ved 'Særlig aftale'.**

OBS.
Er tolken ikke på listen, afgiv da en bestilling og noter tolkens navn i kommentarfeltet.

Sådan vælger du specifikt køn
Hvis du har et ønske om at tolken skal have et specifikt køn, kan du i bestillingsformularen nederst i venstre side se 'Tolkens køn'. Du vil have 3 valgmuligheder 'Ingen' , 'Mand' eller 'Kvinde'. Hvis der ikke er nogen præference til kønnet vælg 'Ingen'.

Frabed dig tolke fra specifikt postnummer
Du kan som bestiller frabede dig tolke fra lokalområdet. Dette betyder, at bestilleren skal gå ind under fanen 'Tolk og tolkningsadresse' under 'Frabedt postnummer' og derefter indtaste samt vælge de postnumre, hvor man ikke ønsker tolke fra. Oftest ser vi at der bliver frabedt sig tolke fra lokalområdet.

Kommentarer
Ønskes der at knytte en kommentar til en bestilling, er dette kun muligt at gøre med et personligt login hos Tolkdanmark. Kommentarerne kan anvendes, hvis der er tale om en ekstra svær tolkning, eller hvis der er særlig vigtig information vedrørende bestillingen.

Sådan vælger du en anden tolkningsadresse
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'.

Favorittolk
Forudsætningen for denne funktion er, at man har oprettet som bruger med personligt login hos Tolkdanmark. Kun bestillere som anvender login, kan benytte sig af denne funktion. *Favorittolk*. *Favorittolke* er bestillers foretrukne tolke, de har benyttet sig af før. Når en bestiller vælger at afkrydse én eller flere *Favorittolke*, sender Tolkdanmark altid bestillingen til den eller disse tolke først. *Favorittolke* findes kun under fanen Bestil tolk, derefter vælg bestillingstype samt sprog og så vil *Favorittolke* vises.

Sådan klager du over en tolk
Vi håber naturligvis ikke at du finder det nødvendigt at klage over en tolk, skulle det ske, har du nogle forskellige muligheder for at rapportere en klage til Tolkdanmark.

Første mulighed - Brug evalueringsformularen
1. Når en tolkning er overstået vil du modtage et bilag på din mail. Mailen indeholder et link til evaluering af tolkningen.
2. Det første spørgsmål vil være 'Var du tilfreds med tolkningen?' hvor det er muligt at svare Ja eller Nej
3. Hvis Ja, skriv gerne i kommentarfeltet hvad der var godt ved denne tolkning
4. Hvis Nej, vil der komme en dropdown med forskellige klagemuligheder - skriv gerne uddybende i kommentarfeltet hvad du var utilfreds med.
5. Al feedback er meget værdifuld for os, så vi kan sikre at kvaliteten altid er på sit højeste.

Anden mulighed - Kontakt Tolkdanmark på telefon eller mail
1. Hvis du har en klage, men ikke har haft mulighed for at bruge vores evalueringsformular, kan du skrive en mail til klage@tolkdanmark.dk - husk at angiv referencenummer samt hvad klagen drejer sig om.
2. Du kan ringe til vores kundeservice på 70 27 22 23, som vil tage imod din klage.

Tolkdanmark

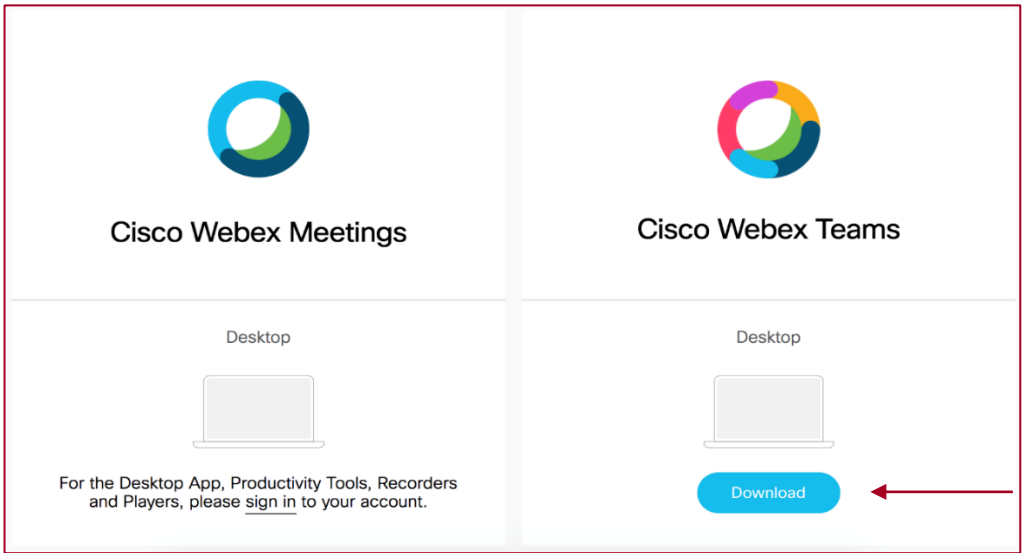
Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

Sådan downloader du Webex Teams til din pc, tablet eller smartphone

Vejledningen her viser, hvordan du downloader og aktiverer programmet på din pc.
Tryk på linket her eller skriv adressen i browseren https://www.webex.com/downloads.html

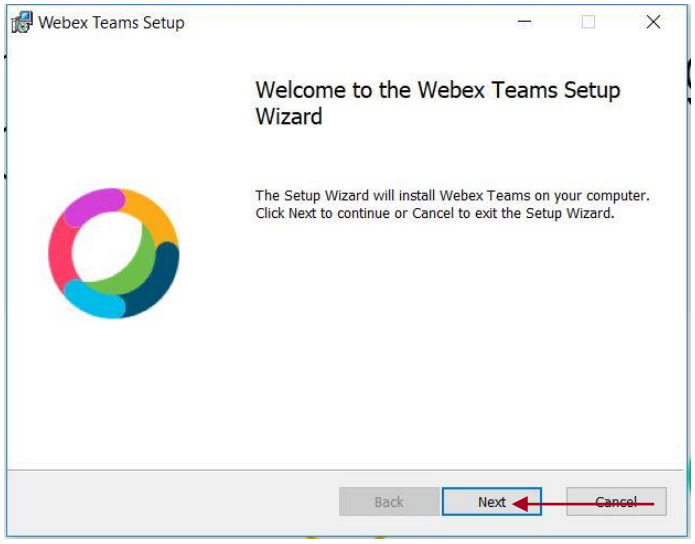
1.

Klik på Download under Cisco Webex Teams



2

Klik på 'Next'

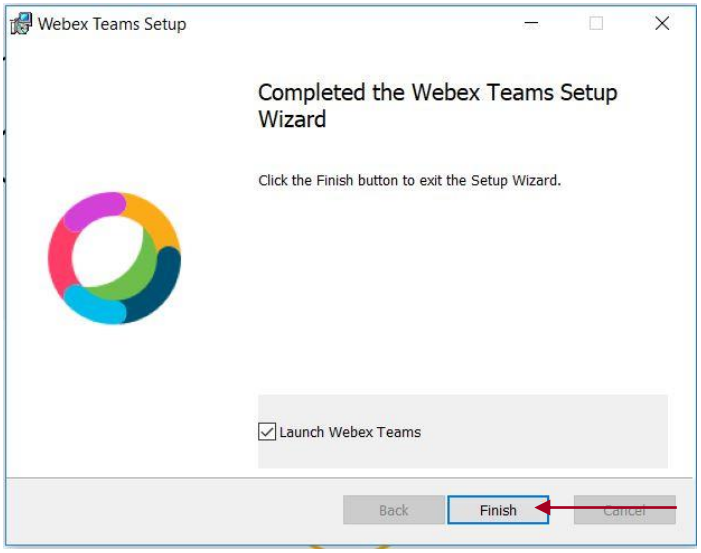


Tolkdanmark

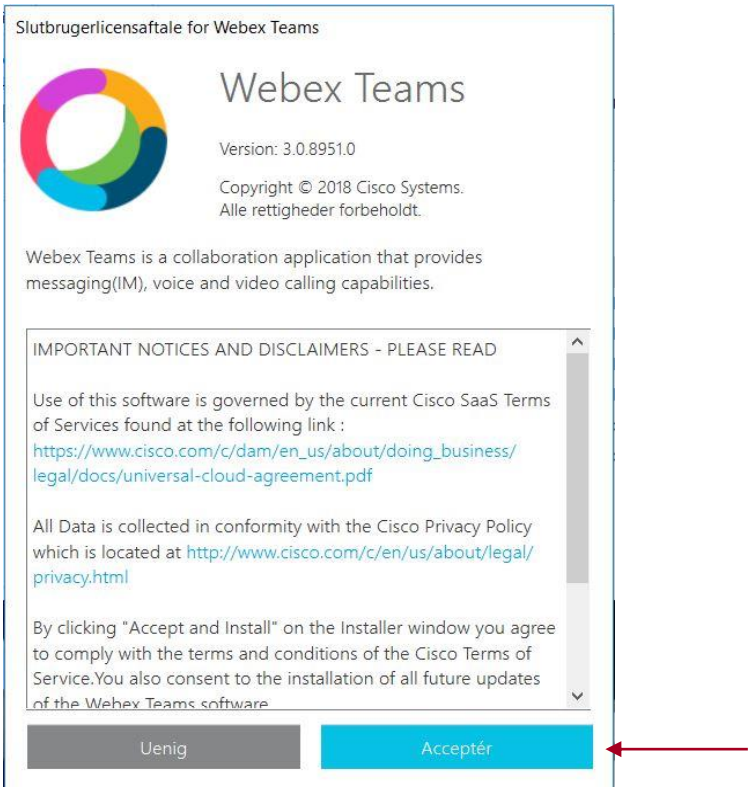
Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

3.

Klik på 'Finish'



4.



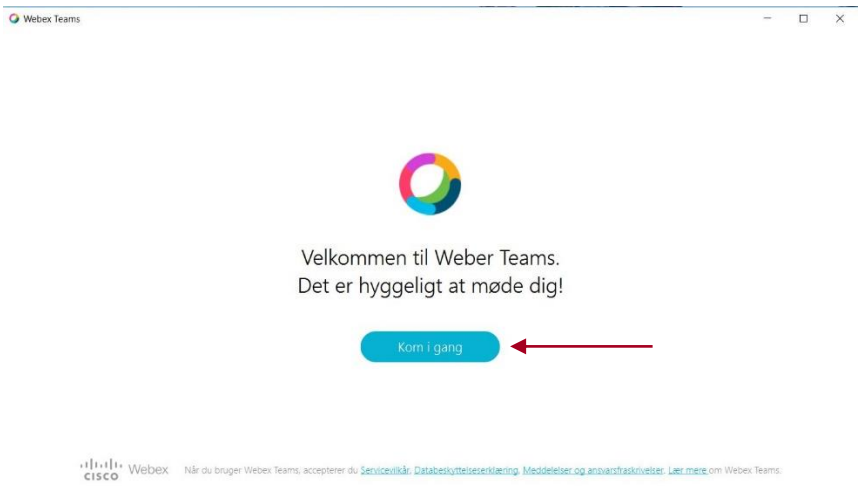
Klik på 'Acceptér'

Tolkdanmark

Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

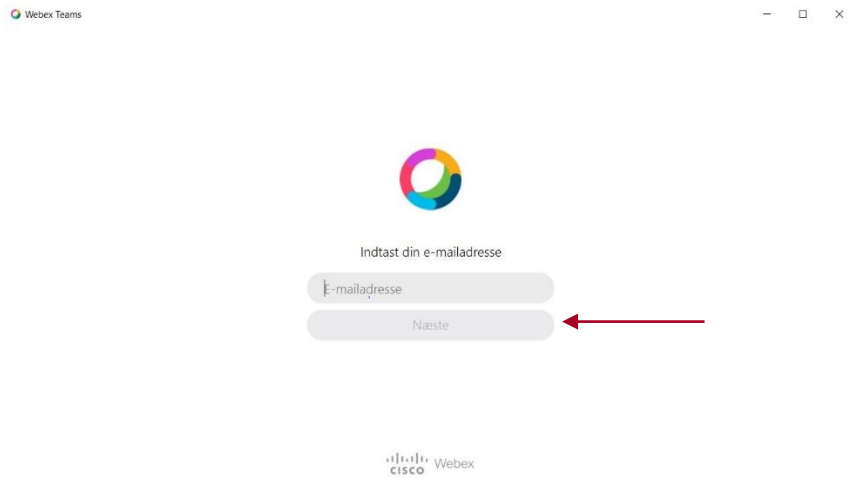
5.

Klik på 'Kom i gang'



6.

Indtast afdelingens/personens mailadresse og klik 'Næste'

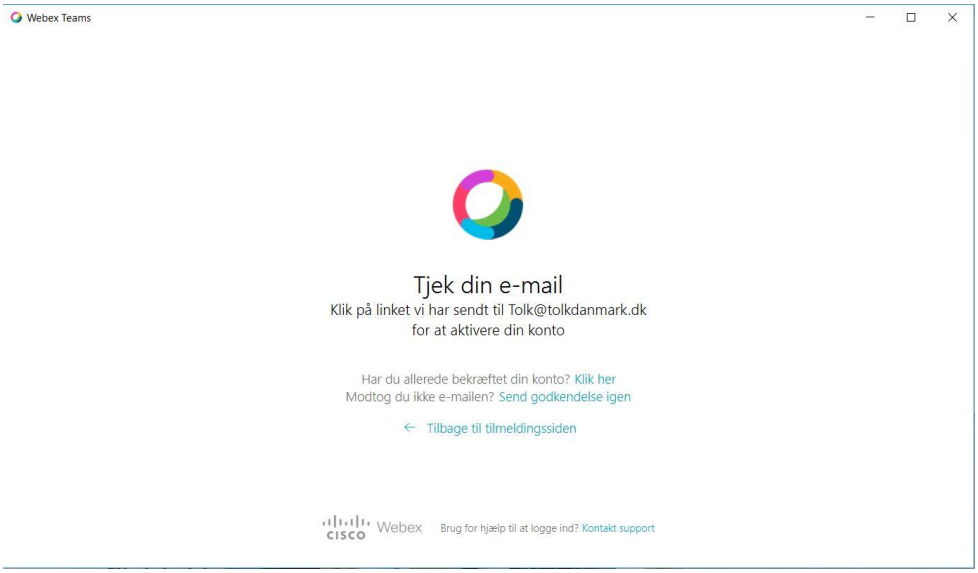


Tolkdanmark

Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

7.

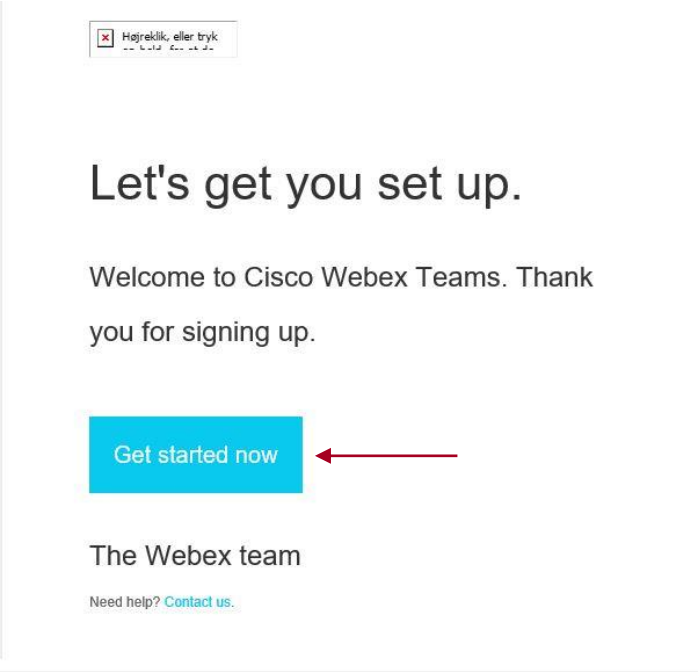
Du vil modtage en mail, hvorfra du kan aktiverer din konto.



8.

Find mailen i din personlige eller i afdelingens indbakke

Klik på 'Get started now'

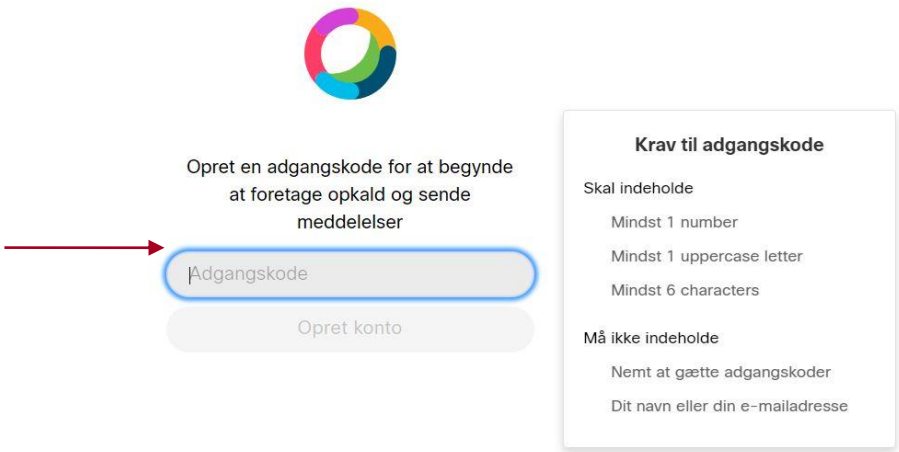


Tolkdanmark

Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

9.

Du skal nu oprette din adgangskode. I højre side er angivet kriterier for adgangskode – klik herefter på 'Opret konto'



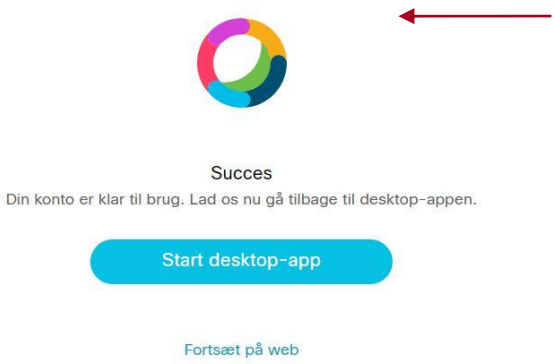
10.

Webex er nu installeret korrekt.

Du har nu installeret programmet.

Dette ikon ligger på skrivebordet.

Skal du installere Webex Teams på flere pc'er i din/jeres afdeling er det nemmest, at åbne mailen igen på den pågældende pc og klikke på Activate – herefter følges anvisningerne på skærmen.



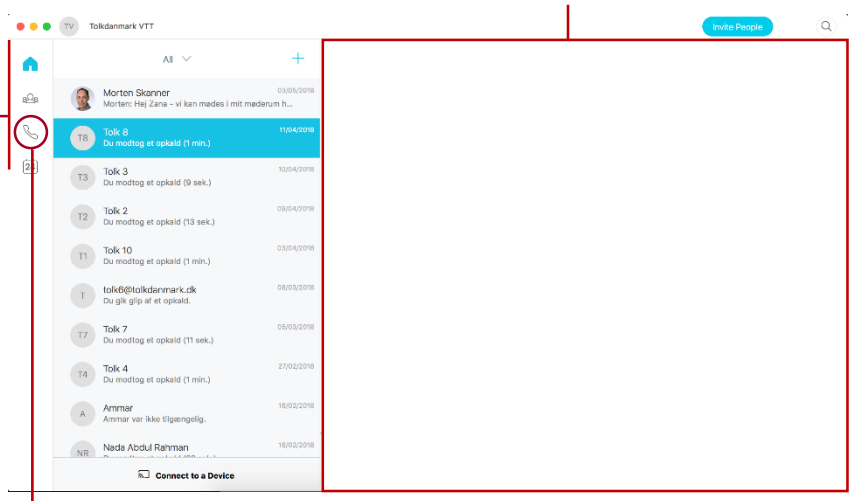
Tolkdanmark

Sådan anvender du Webex Teams til videotolkning

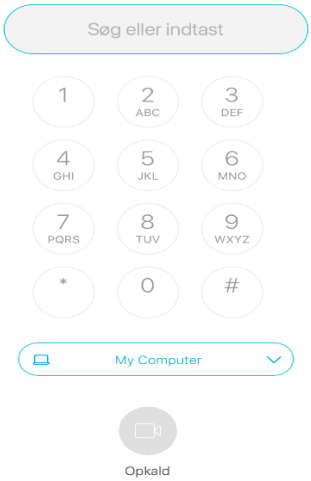
Klik på ikonet

Messages

Navigation Menu



Klik på telefonrøret – herefter vises nummertastaturet. Hvis du selv vil indtaste opkaldsadressen, skal du skrive i feltet her



Tolkdanmark

Vejledning til installation af Webex Teams til videotolkning

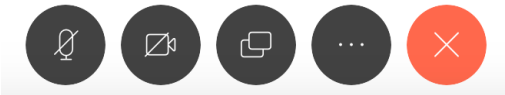
Alternativt kan opkaldsadressen kopieres fra bekræftelsesmailen eller fra kalenderen på Tolkdanmark.

Tolkdanmark gør opmærksom på:

Vores tolkelokaler er indrettet således, at tolkebruger og pt/borger kun kan se og høre den tolkende tolk. Ligeledes er lokalet indrettet således, at tolken kun kan se og høre den samtale, der foregår via tolkens video anlæg. Der vil altid være en supervisor i nærheden af tolkestationen.

Webex Teams er en sikker og intuitiv app med punkt-til-punkt kommunikation. Samtalen/data er derfor kun tilgængelig på de to sammenkoblede enheder, og samtalen/data lagres ikke. Den viste messagefunktion må ikke bruges.

Under opkaldet har tolkebrugeren mulighed for at slukke for lyd og skærm. Når tolkningen er slut, klikker tolkebrugeren på det røde kryds for at afbryde forbindelsen til Tolkdanmarks videotolk.



Note: tolkebruger skal ikke underskrive tolkebilag ved brug af videotolk. Tolkdanmarks Videokoordinator eller Supervisor underskriver tolkebilaget efter sammenligning med elektronisk tolkebilag og log over forbrugt tid.

Problemhåndtering

Opstår der problemer med en videotolkning (**Opkaldsfejl, manglende opkalds-id etc**.) bedes tolkebruger hurtigst muligt kontakte Tolkdanmarks akutteam på telefon 70 20 73 73.

Ved nedbrud af videosystem hos Tolkdanmark eller hos tolkebruger kan tolkens telefonnummer findes i bekræftelsesmailen eller direkte på bestillers kalender via tolkdanmark.dk.

Tolkdanmark bistår gerne med oplæring i brug af videotolkning.

CASE

Tolkdanmark

Direkte link til denne side: http://www.rm.dk/om-os/organisation/it/nyheder/2017/videotolkning-og-godt-tolkesamarbejde/ - printet: 20.02.2018

Videotolkning og godt samarbejde med tolkebureau skaber værdi på psykiatrisk klinik

6/6-2017

Samuel Olandersson og Mette Sandfeld, klinik for PTSD og transkulturel psykiatri, og Halfdan Eika, Region Midtjyllands it-afdeling, ser mange fordele ved videotolkning.

På klinik for Posttraumatisk Stresssyndrom og Transkulturel Psykiatri gennemfører man i gennemsnit 20 tolkninger om dagen. Derfor er de glade for den nye aftale mellem Region Midtjylland og tolkebureauet Tolkdanmark, som både tilbyder stabil video-forbindelse, høj tolkekvalitet og god samarbejdsånd.

- Videotolkningen virker hver gang. Forbindelsen spiller bare, siger Mette Sandfeld, lægesekretær og tolkekoordinator.

Klinikken har anskaffet nye Cisco DX80 videostationer med touch.

>Se mere om videomøder i Region Midtjylland

- Vi laver mere videotolkning, end vi har gjort nogensinde, supplerer Samuel Olandersson, fysioterapeut.

Tolkning ofte bedre på video
- Vi har oplevet, at nogle tolke kan blive overengagerede i patienterne, og det kan jo både være godt og skidt. Nogle behandlere fortæller også, at de synes, tolken fylder for meget i lokalet. På videoanlægget bliver tolken lidt mere diskret, og der er ikke risiko for, at tolken falder i snak med patienter og pårørende i for eksempel venteværelset, fortæller Mette Sandfeld.

På videoanlægget kan tolken afblændes, så kun lyden kan høres. Det anvendes for eksempel ved nogle kvindelige patienter eller ved fysiske undersøgelser, hvor patienten skal tage tøjet af.

Fleksibel planlægning, nul parkeringsudfordringer og mere tolkning for pengene er andre gevinster. Fold ud og se oversigten over gevinster her:

Videotolkning er godt fordi

- Tolke snakker ikke uformelt med patienter
- Tolken virker mere diskret og 'fylder' ikke i rummet mellem patienten og den sundhedsfaglige/psykologen/konsulenten
- Ingen risiko for at den forkerte tolk tages med fra venteværelset
- Tolken kan afblændes på skærmen
- Der spares tid i transport samt gang mellem parkering, ventearealer og mødelokaler
- Større fleksibilitet i at aflyse en tolk, da tolken ikke er ude at køre
- Tolken sparer tid på at lede efter parkering ved lokationer beliggende i tæt trafik og bymidte
- Bedre økonomi: ingen transportomkostninger, mere tid til kerneopgaven/større antal tolkninger

Godt samarbejde øger kvaliteten af tolkninger

- Jeg har været i Rødovre for at møde dem, jeg skriver med hos TolkDanmark. Det giver et bedre samarbejde, at vi har mødt hinanden. De er meget lydhøre og prøver hele tiden at forbedre sig. Jeg spurgte, om jeg må se, hvordan de behandler en bestilling fra deres side af systemet, og det viste de mig, fortæller Mette Sandfeld, der er tolkekoordinator på klinikken.

Tolkdanmarks hovedkontor og videocenter ligger i Rødovre. Hver tolk sidder omgivet af isolerende vægge, der lukker støj ude og med en mikrofon, som kun fanger lyd inden for 20 cm. radius.

Opgavestyring via app sparer tid og papir
- Alle tolkene har en app på telefonen, hvor vi skriver under, hver gang de har tolket. Så får jeg automatisk tilsendt et tolkebilag på mailen. Det er supersmart og papirbesparende.

I appen har tolkene også et overblik over deres opgaver og den giver desuden automatisk besked om aflysninger.

Tolkdanmark blev vurderet og valgt efter en grundig og involverende udbudsproces, hvor der bl.a. blev afholdt workshops, arbejdet med etik, samarbejdsmodeller mellem region og tolkeleverandør og it-understøttelse af tolkearbejdsgange.

Nyheder om it i Region Midtjylland

19-02-2018 08:30
Region Midtjylland forbedrer overblik over patientaftaler med ny it-integration

12-02-2018 11:36
Ny app til blødere forventes at reducere medicinudgifter med 6,7 mio. kr.

14-11-2017 09:14
Effektiv visitering af akutte patienter med ny it-løsning til hospitalsvisitationer

24-10-2017 11:12
Chat i klinisk logistiksystem styrker hjælp på tværs af hospitalet

20-10-2017 08:40
It-arkitekt i Region Midtjylland modtager international pris for bedste brug af standarder

flere nyheder