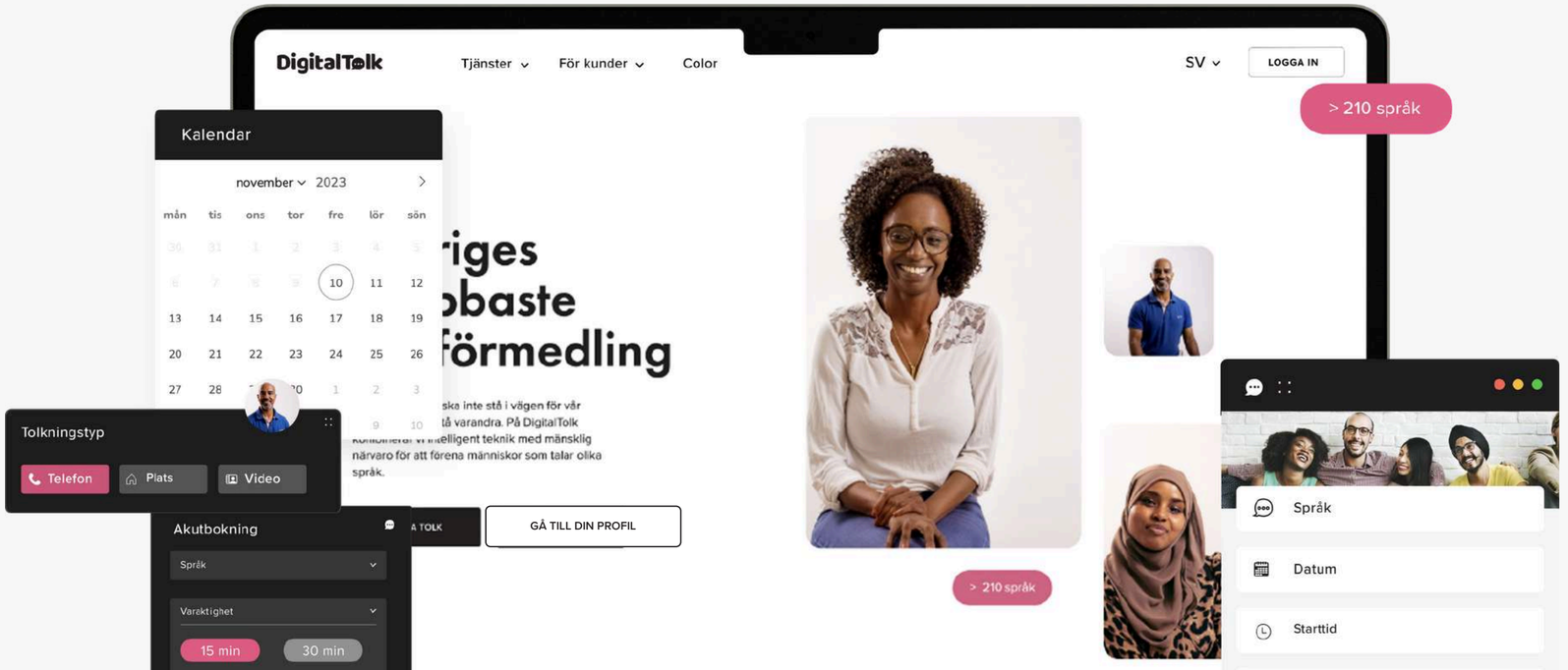
BESKRIVNING AV BOKNINGSSYSTEM

Bokning och hantering av beställningar



Struktur

Inloggning



Bokning

Plats-, telefon- & videotolkning, akuttolk, specifika val mm.



Hantera bokning

Se detaljer, omboka, avboka och hantera befintliga bokningar



Profil / Statistik

Se statistik på övergripande eller granulär nivå



Fler funktioner

Nu finns två olika funktioner för att underlätta bokning av mindre förekommande språk, säkerställa kommunikation osv.

Så här loggar du in

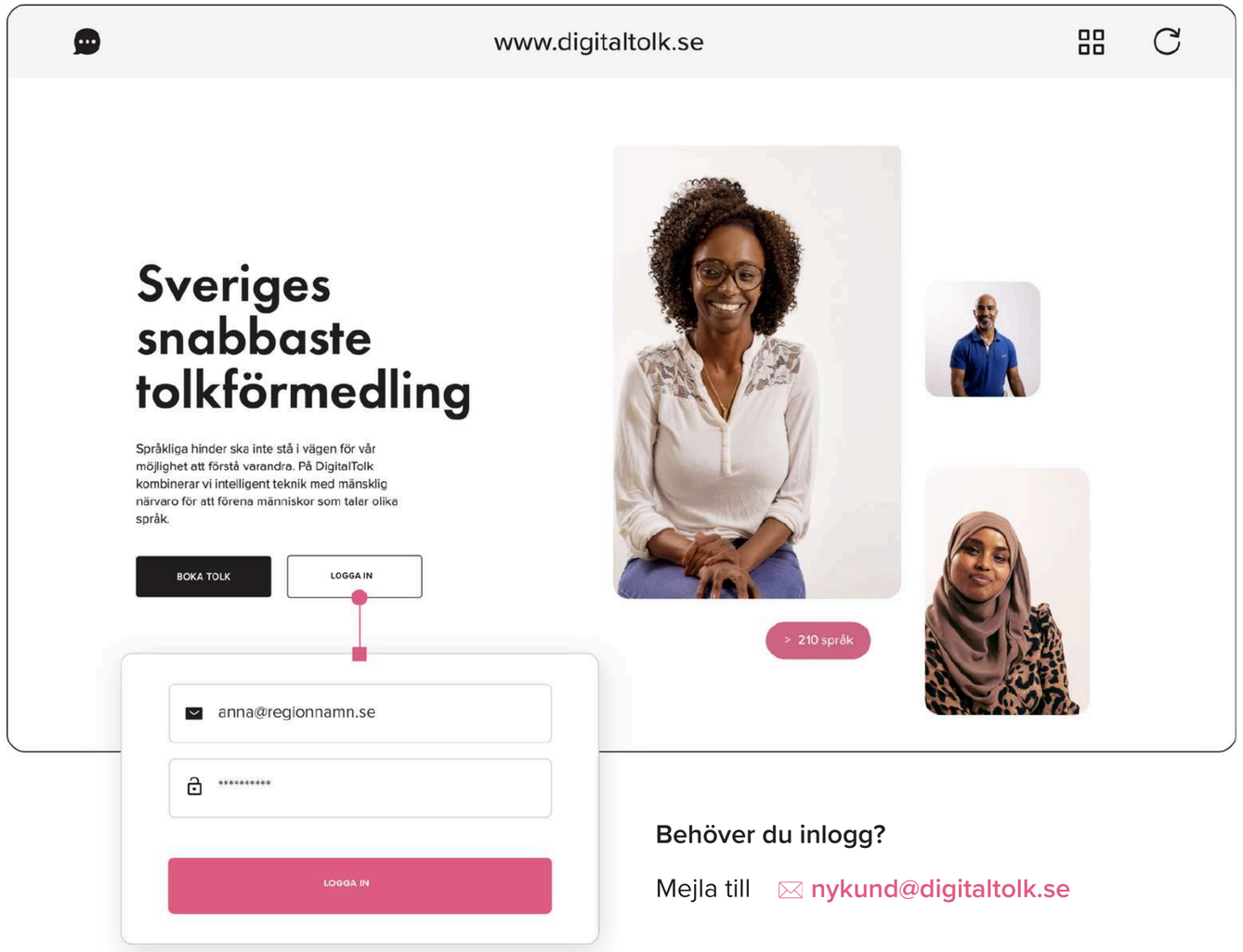
- Gå till www.digitaltolk.se
- Klicka på logga in
- Skriv in ditt användarnamn och lösenord.

VILL DU ANVÄNDA APPEN?

Hämta i App Store

LADDA NED PÅ Google Play

Tänk på att DigitalTolk är ett ord. Använda samma inloggningsuppgifter på appen som till webben.



Behöver du inlogg?

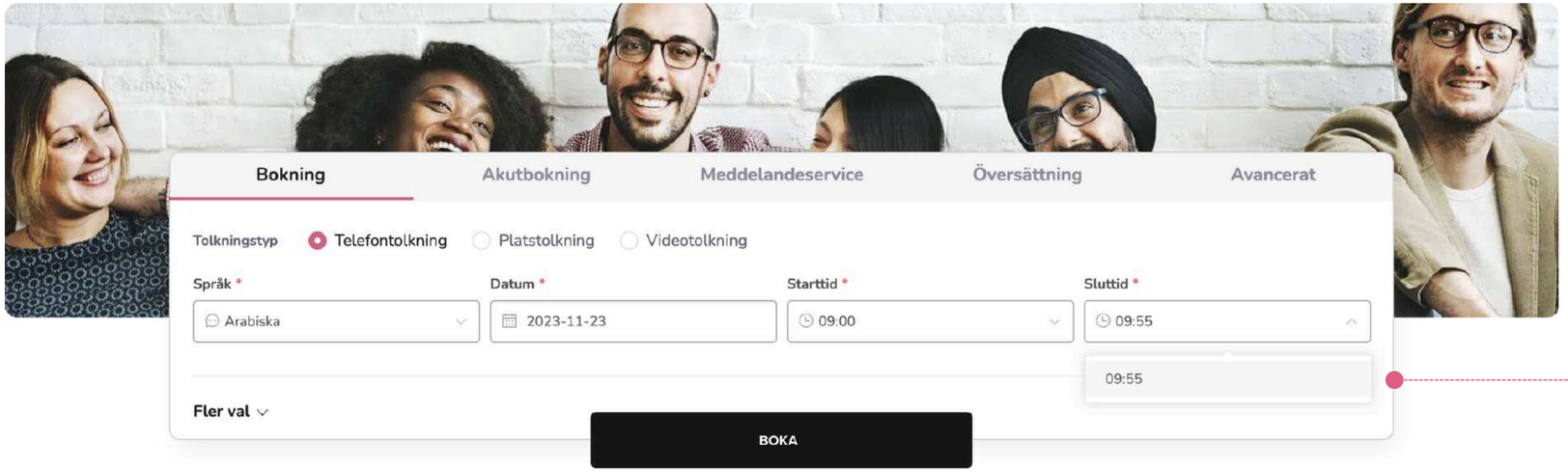
Mejla till nykund@digitaltolk.se

Bokningstyper

PLANERAD BOKNING — AKUTBOKNING — MEDDELANDESERVICE — AVANCERAT

Så här bokas planerade uppdrag

Specificera bokning 1 — Lägg till detaljer 2 — Slutför bokning 3

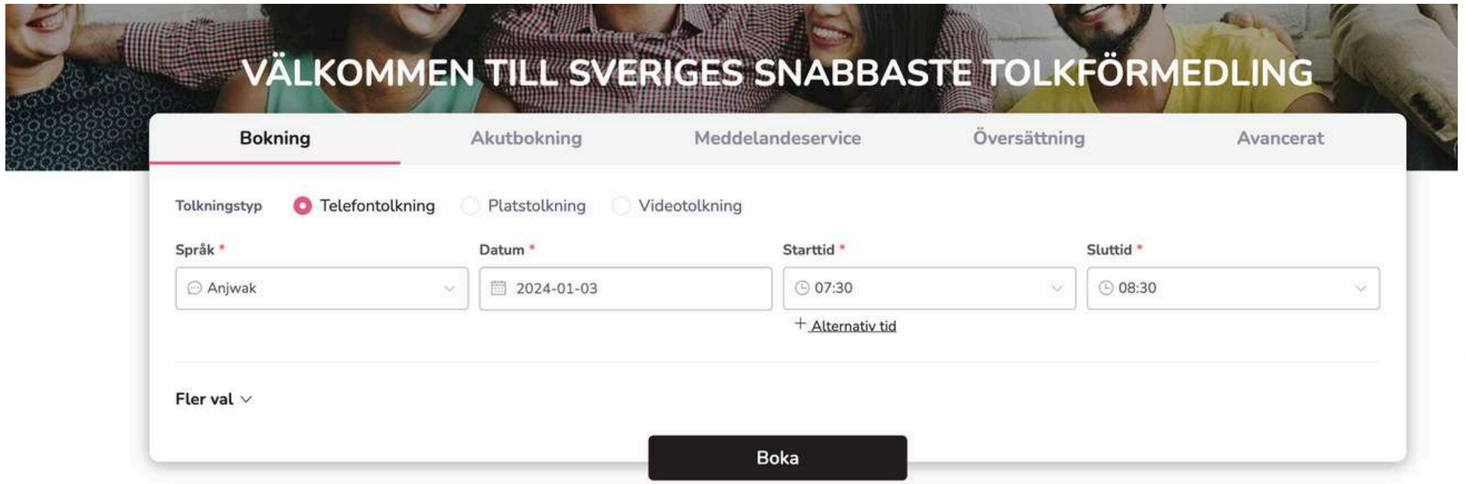


När du angett starttid blir det automatiskt 60 minuter, då det är den mest bokade intervallen. Det det går att skriva vilken starttid och sluttid som helst. Exempel starttid 09:00 sluttid 09:55.

Ange tolkningstyp: telefon, plats, video → Välj språk → Ange datum → Ange start- & sluttid

Så här bokar du planerade uppdrag

Specificera bokning 1 — Lägg till detaljer 2 — Slutför bokning 3



Du har även möjlighet att ge fler alternativa tider för bokningen. Tryck på plustecknet och ange tider. Extra bra om du vill boka en specifik tolk och vill ge fler förslag för att öka möjligheterna för tolken att ta uppdraget, eller i språk där det endast finns få tolkar osv.

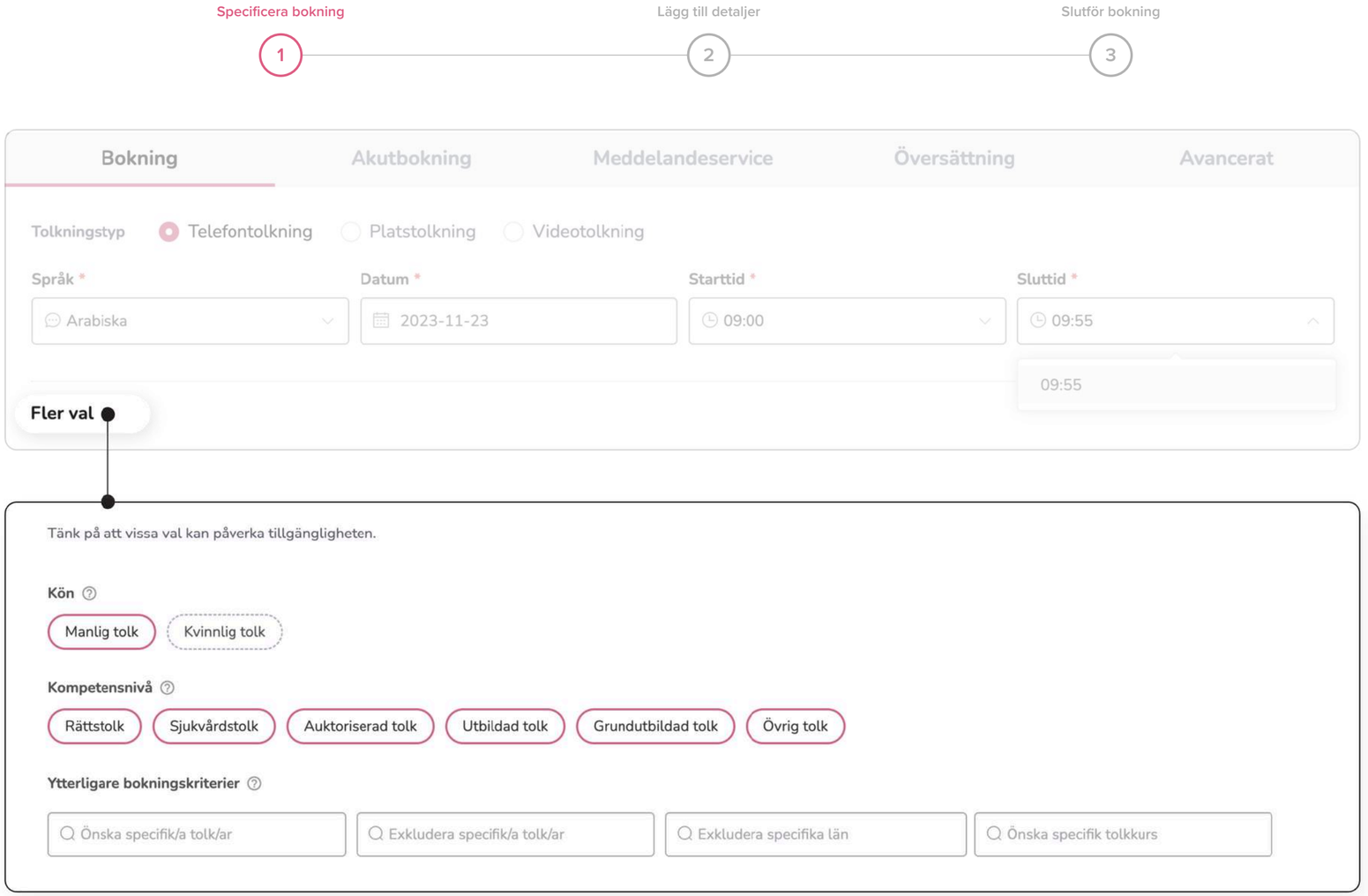
Så här gör du specifika val

Klicka på **Fler val** för särskilda önskemål, såsom:

Önskemål om specifikt kön eller kompetensnivå. Samtliga val är ifyllda per automatik. Klicka ur de val du önskar välja bort, så att den rosa ramen försvinner.

FÖR DEN UNIKA BOKNINGEN GÅR DET ÄVEN ATT:

- Önska en eller flera specifika tolkar
- Exkludera en eller flera specifika tolkar
- Exkludera ett eller fler län
- Önska särskilda kurser
- Ange land/region för att säkerställa att tolken behärskar språket från valt land
- Ange krav om land/region då det ibland finns särskilda skäl till det



Ovan bild, exempel på när manlig tolk önskas och kvinnlig bockats ur.

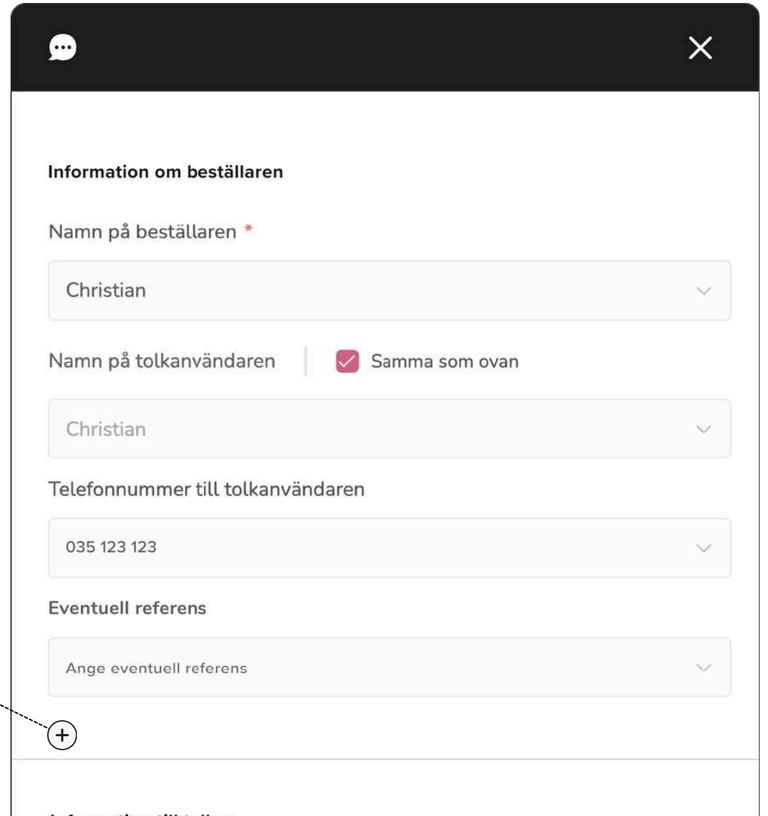
Ange bekräftelseuppgifter i steg 2

Specificera bokning — Lägg till detaljer — Slutför bokning

DigitalTolk **anpassar** sidan utifrån den information ni önskar ska anges, exempelvis:

- Beställarens och tolkanvändarens namn
- Telefonnummer till kontaktperson vid det fall kundtjänst har frågor
- Eventuell kundreferens såsom personnummer
- Eventuell betalmodell, asyl eller icke asyl osv

Här finns möjlighet att addera ytterligare valfria fält. Exempelvis om fält för att ange person- eller reservnummer, asyl osv. Konfigurering görs alltid i samråd och utifrån era val.



INFORMATION TILL TOLKEN

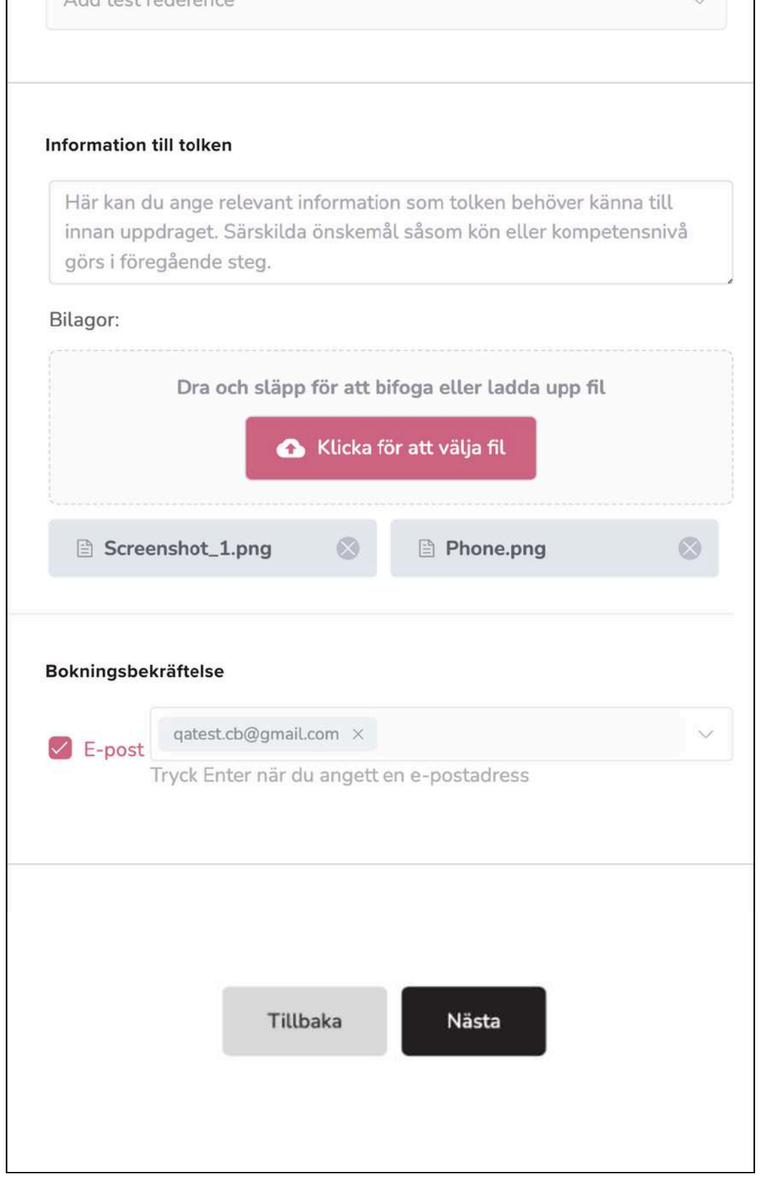
- I fritextfältet kan uppdragsbeskrivning anges. Även information vid ex. känsliga ärenden, dödsbesked, svåra samtal mm. Tolken ser informationen innan de tackar ja till uppdraget och kan förbereda sig.
- Ladda upp ett eller fler dokument som beställaren önskar att tolken tar del av inför tolksamtalet. I profilen finns möjlighet att ladda upp dokument som alltid bifogas automatiskt.

BEKRÄFTELSER

Det går att ange en eller fler e-postadresser som ska ta del av information kring bokningen.

KLICKA NÄSTA

När du är klar med dina val samt angett information rörande bokningen går du till Nästa.



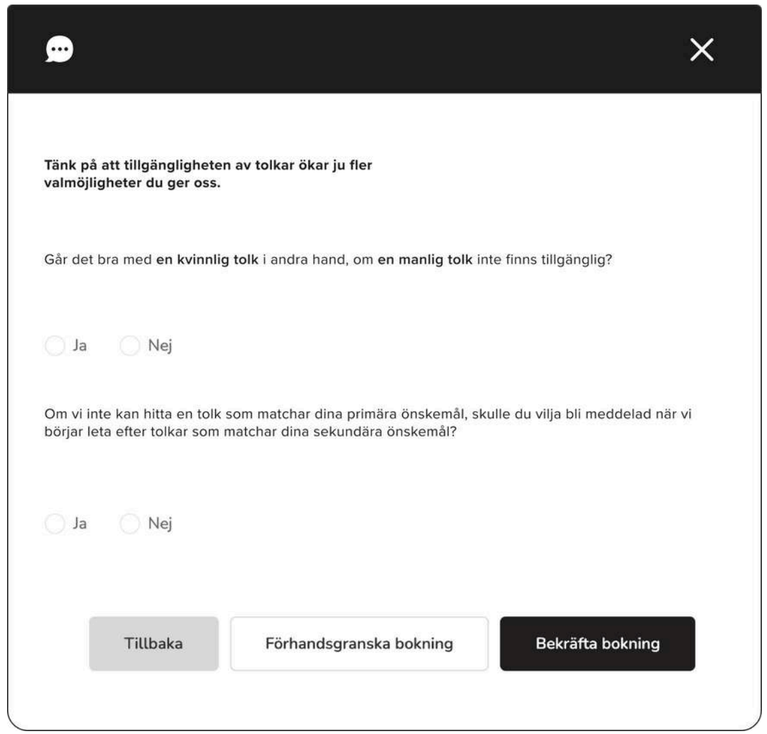
Öka tillgängligheten och minska administrationen – addera val direkt i systemet

Specificera bokning — Lägg till detaljer — Slutför bokning 3

Att ge **förutsättningar** direkt ökar tillgängligheten och minskar administrationen. När systemet identifierar att bokningen kan vara svårare att tillsätta, utifrån valda kriterier, ges du information och kan justera bokningen eller addera ytterligare val.

EXEMPEL

- I bokningar avseende mindre förekommande språk där det finns få tolkar ges möjlighet att addera språk.
- Bokningar av specifik kompetensnivå, där det finns få tolkar, ex auktoriserad tolk i swahili, ges möjlighet att addera kompetensnivåer.
- Kvinnlig tolk i ett språk där det endast finns en kvinna osv.
- Om specifik vald tolk ej kan, om telefon går bra i andra hand osv.



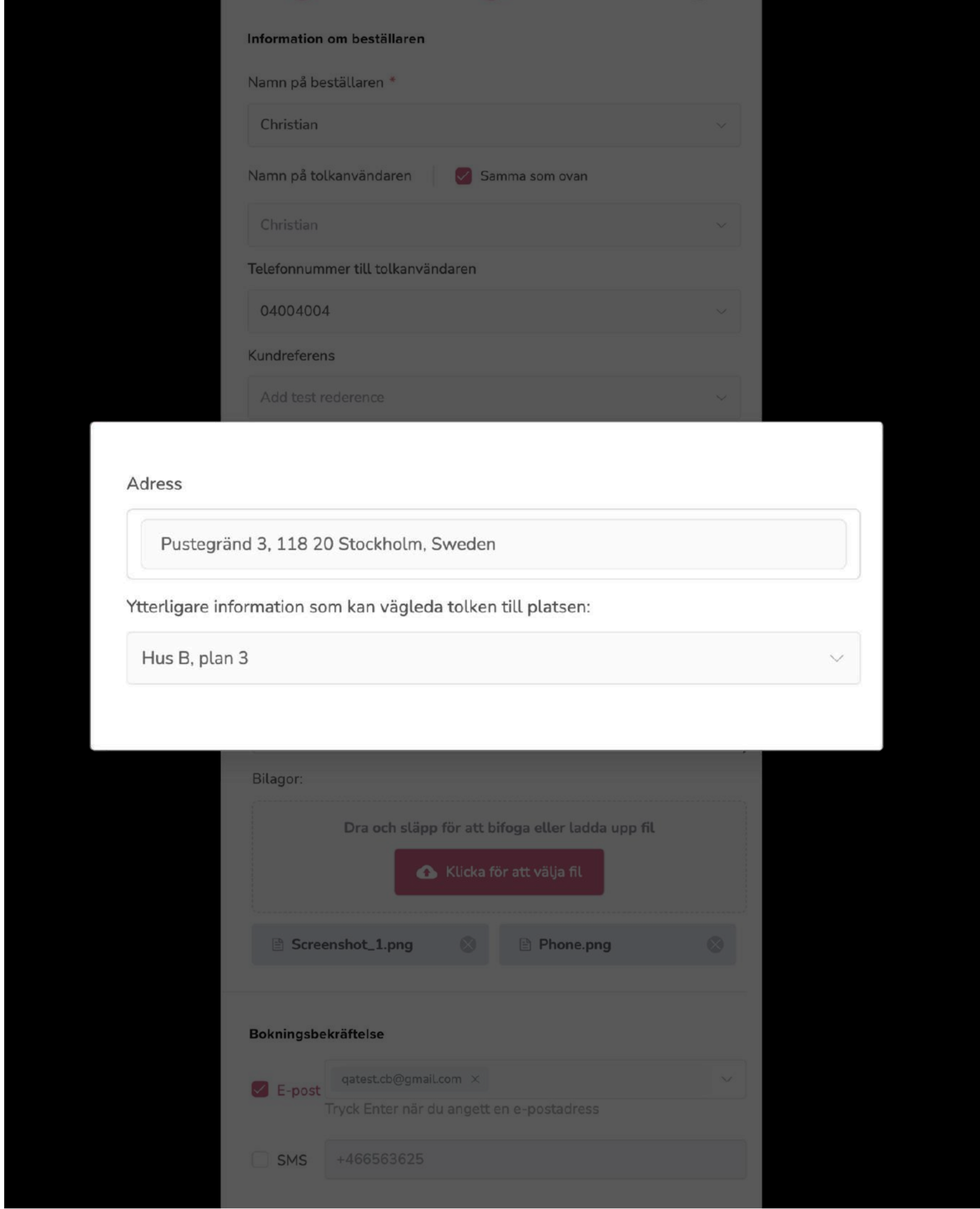
Vid bokning av tolk på plats

Adress kopplad till enheten är i regel redan angiven och kommer automatiskt upp vid bokning av platstolk.

Ska tolken till en annan adress är det viktigt att skriva in den nya adressen i adressfältet och klicka på Google maps förslag, för rätt att ge rätt position.

I rutan **Ytterligare information som kan vägleda tolken till platsen** kan specifika instruktioner ges, t.ex. kod, telefonnummer till personal som möter upp osv.

Vid platstolkning finns även möjlighet att uppmuntra beställare till att boka distans, som ett led i att minska negativ miljöpåverkan, om Region Värmland önskar.

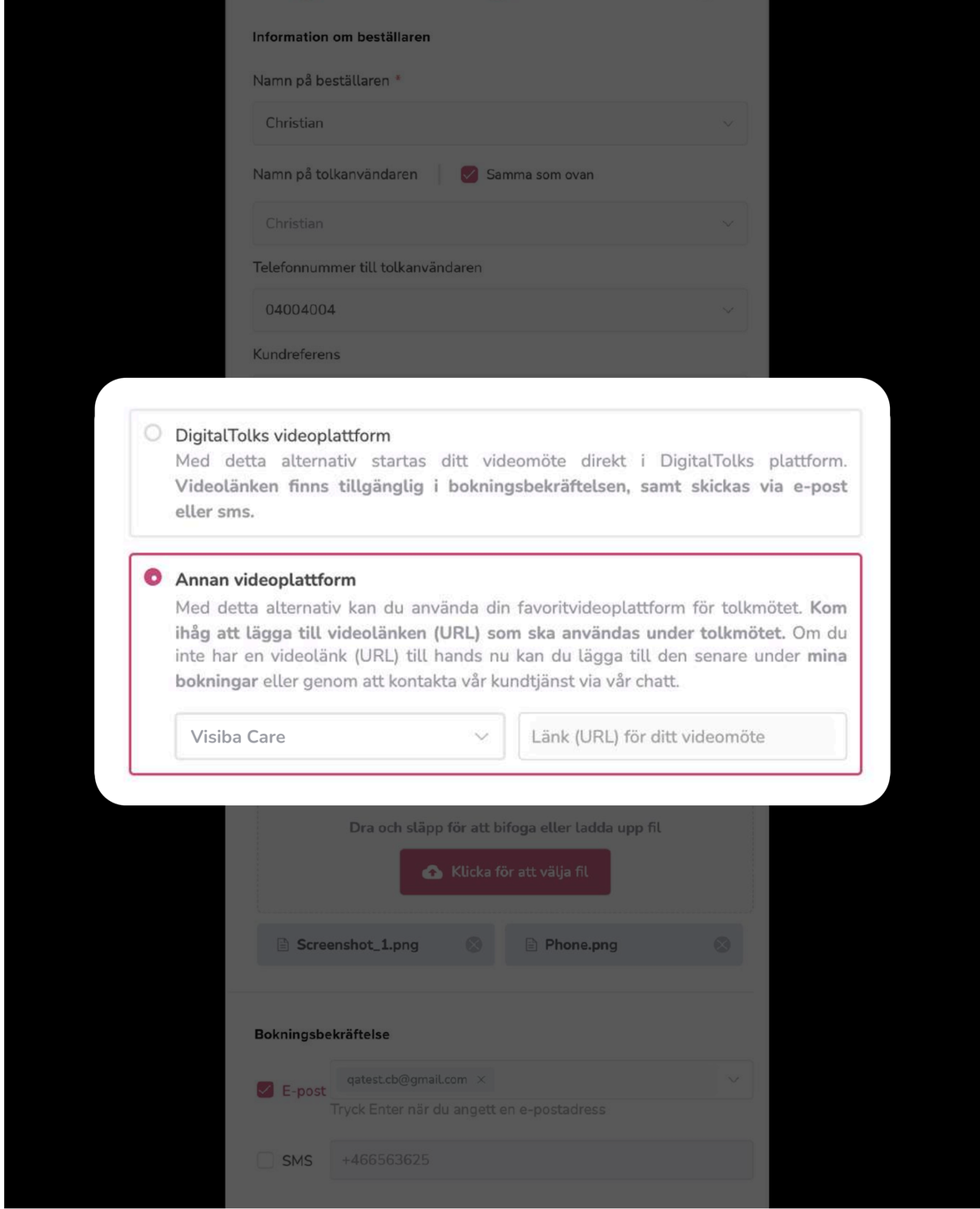


Bokning av tolk via video

Vi erbjuder fler val för **videomöten**, bland annat VisibaCare, Clinic24, Teams, Google Meet, Zoom osv. Därtill erbjuds andra videoplattformar, om Region Värmland önskar. Hur regionen önskar konfigureras unikt för beställarna.

DigitalTolk erbjuder även vår egen videoplattform. Väljer du DigitalTolks applikation skapas en unik videolänk som nås via bokningsdetaljerna och bekräftelsen.

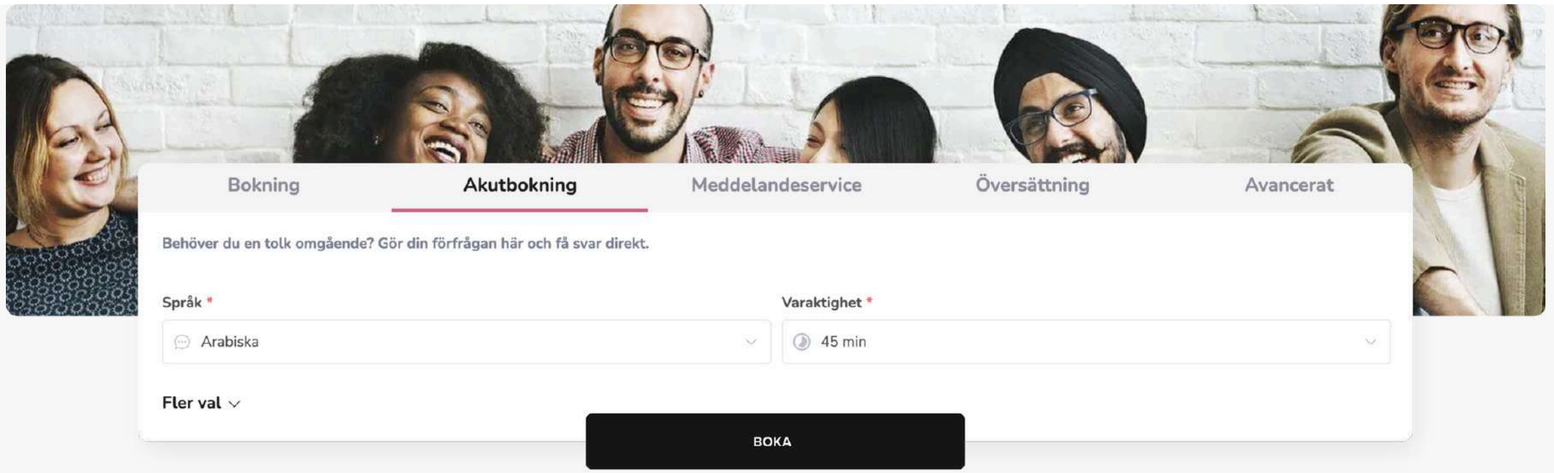
Väljer du annan plattform är det viktigt att ange vilken samt att klistra in länk för mötet, alternativt ange mejladress. Önskar beställaren addera länk i efterhand görs det genom att hovra över **Hantera**, klicka på **Ändra** och klistra in länken i fältet för URL:en.



BOKNING AV

AKUTTOLK

PÅ WEBBEN



Behövs tolk direkt, väljer du **Akutbokning**. Välj språk samt hur länge, tryck boka. Här kan även Fler val göras vid det fall beställaren önskar. Akutbokningar kan göras på alla språk och i regel tillsätts bokningen inom **2-15 sekunder**.

Vissa språk kan kräva mer handpåläggning, ex khmer, nuer, masalit, dinka, oromo och kirundi där det finns mycket få tolkar. Om bokningen ej tillsätts, ring alltid kundtjänst direkt, 010-199 45 00 så hjälper vi dig. I steg två anges information om beställaren, precis som i vanlig bokning.

BOKNING AV

Akutbokning

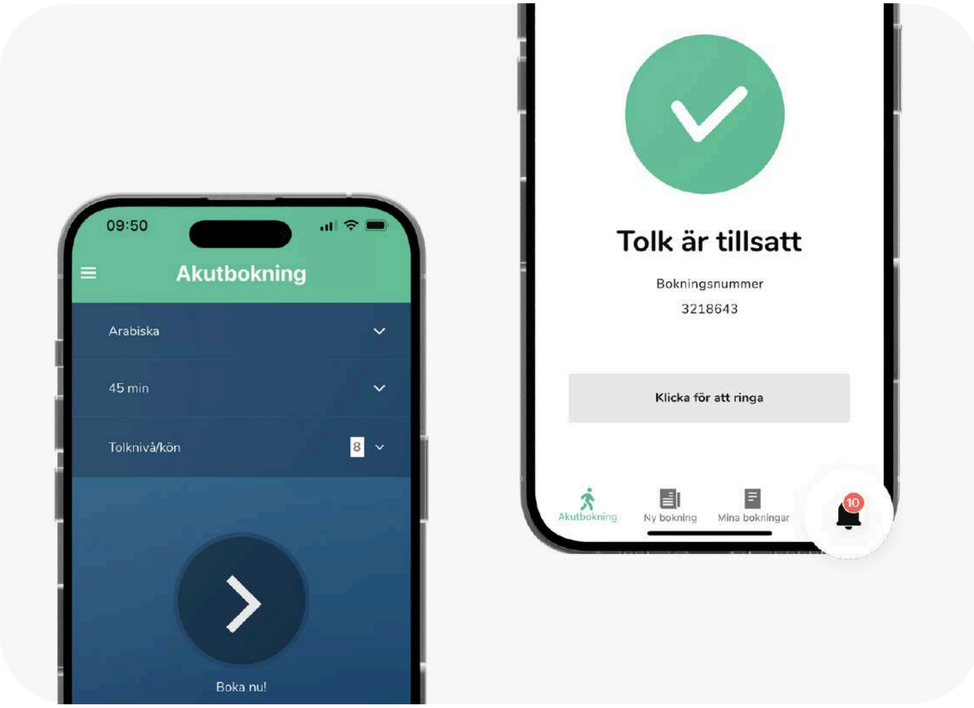
I APPEN

Att boka tolk direkt i appen fungerar på samma sätt och är lika enkelt som på webben.
Bokningar via webb/app kan göras dygnet runt under årets alla dagar.

- Tryck på akutbokning
- Välj språk
- Välj hur länge du behöver tolken
- Tryck boka
- Välj bekräftelsesätt

KLART!

Samtal med tolken kan komma igång direkt.

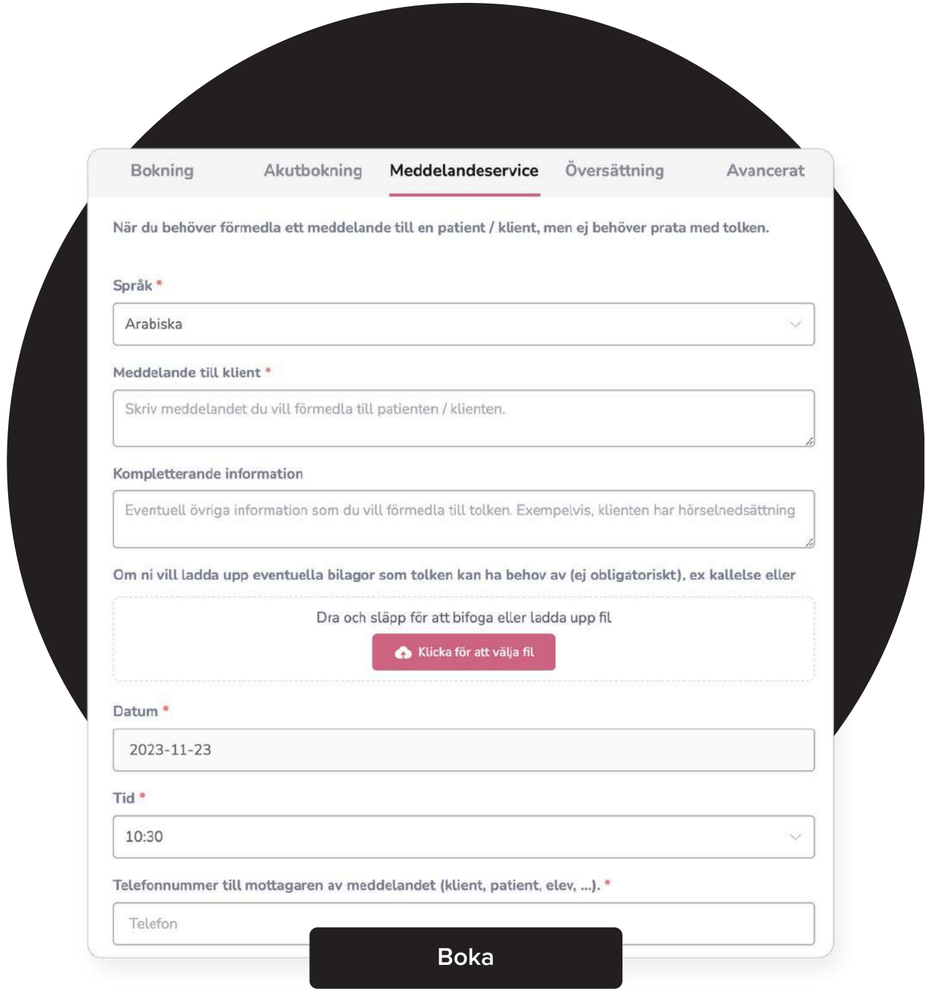


BOKNING AV

Meddelandeservice

DigitalTolk har fler sätt att delge information till patienter. Om ett meddelande ska förmedlas via telefon kan **Meddelandeservice** användas, ex. rörande särskild information, avbokning och eventuell ombokning.

- Ange språk och skriv in meddelandet som ska förmedlas
- Ange eventuella instruktioner till tolk
- Finns det eventuella bilagor som tolken kan ha behov av, ladda upp dessa
- Ange datum då meddelandet senast ska vara förmedlat
- Ange eventuell tidpunkt då meddelandet senast ska vara förmedlat
- Ange telefonnummer till person som ska meddelas.



TRYCK BOKA!

All kommunikation sker på patientens modersmål.

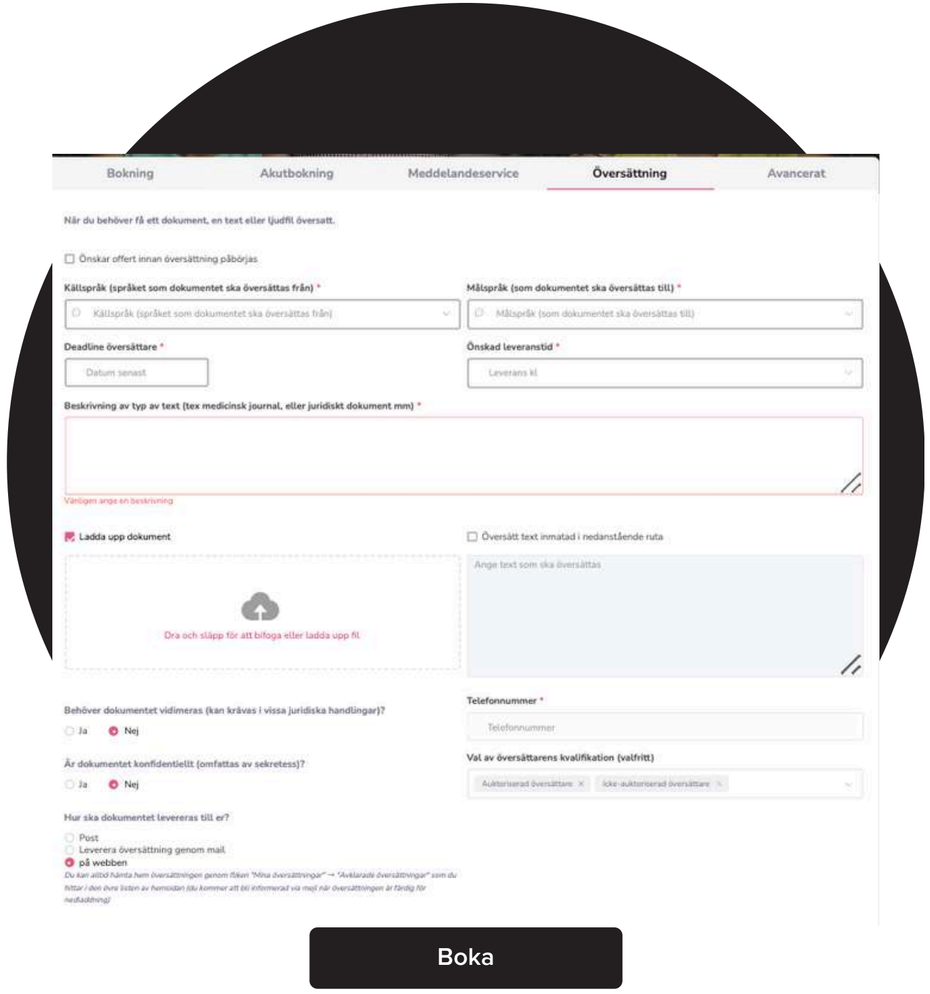
BOKNING AV

Översättning

När du behöver boka översättningar gör du det från samma vy och i bokningssystemet. Tillsättningen av översättare sker på samma sätt som tolkar, dvs kompetensnivå och utifrån varje specifikt ämnesområde. Enkelt att ta offert innan översättningen bokas.

- Ange språk som översättningen ska översättas ifrån samt till vilket språk
- Välj datum och rtid för leverans
- Ge specifika instruktioner kring uppdraget
- Ladda upp filerna som ska översättas
- Ange särskilda krav, sekretessbelagt osv.
- Hur du vill att översättningen levereras

TRYCK BOKA!

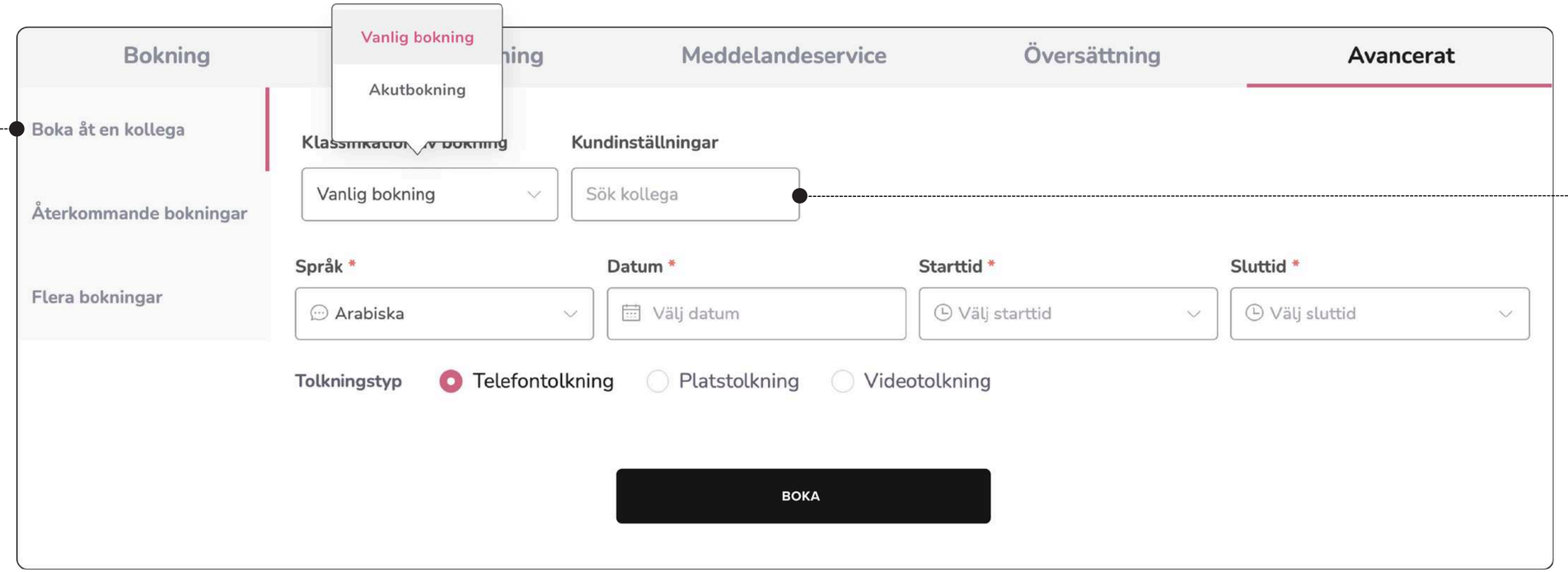


AVANCERADE BOKNINGAR

Boka åt en kollega

Ibland händer det att kollegor behöver hjälpas åt för att boka tolk.
I DigitalTolks plattform är det enkelt.

Börja med att klicka på “Avancerat” och därefter “Boka åt en kollega” till vänster.



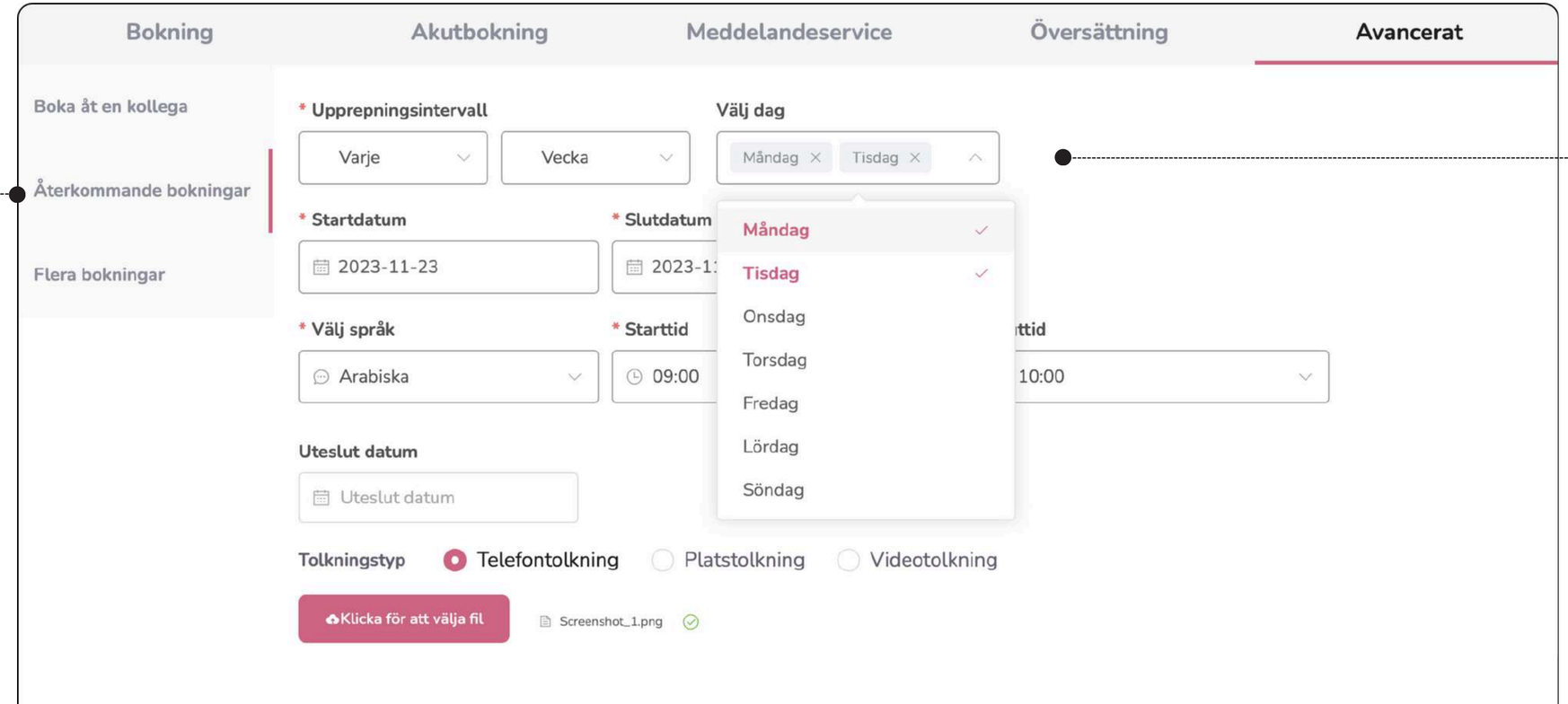
Välj därefter om det ska vara en vanlig eller akut bokning. Sök efter kollega, ange dina bokningsdetaljer och boka! Obs, kräver att fler kollegor har eget personligt konto, kopplat till det gemensamma.

AVANCERADE BOKNINGAR

Återkommande bokningar

Ibland finns återkommande behov där beställare på förhand vet vilka dagar och tider tolk behövs. Exempel: väntrumstolk eller vid öppna mottagningar där det alltid behöver finnas tolk tillgänglig.

Börja med att klicka på “Avancerat” och därefter “Återkommande bokningar” till vänster.

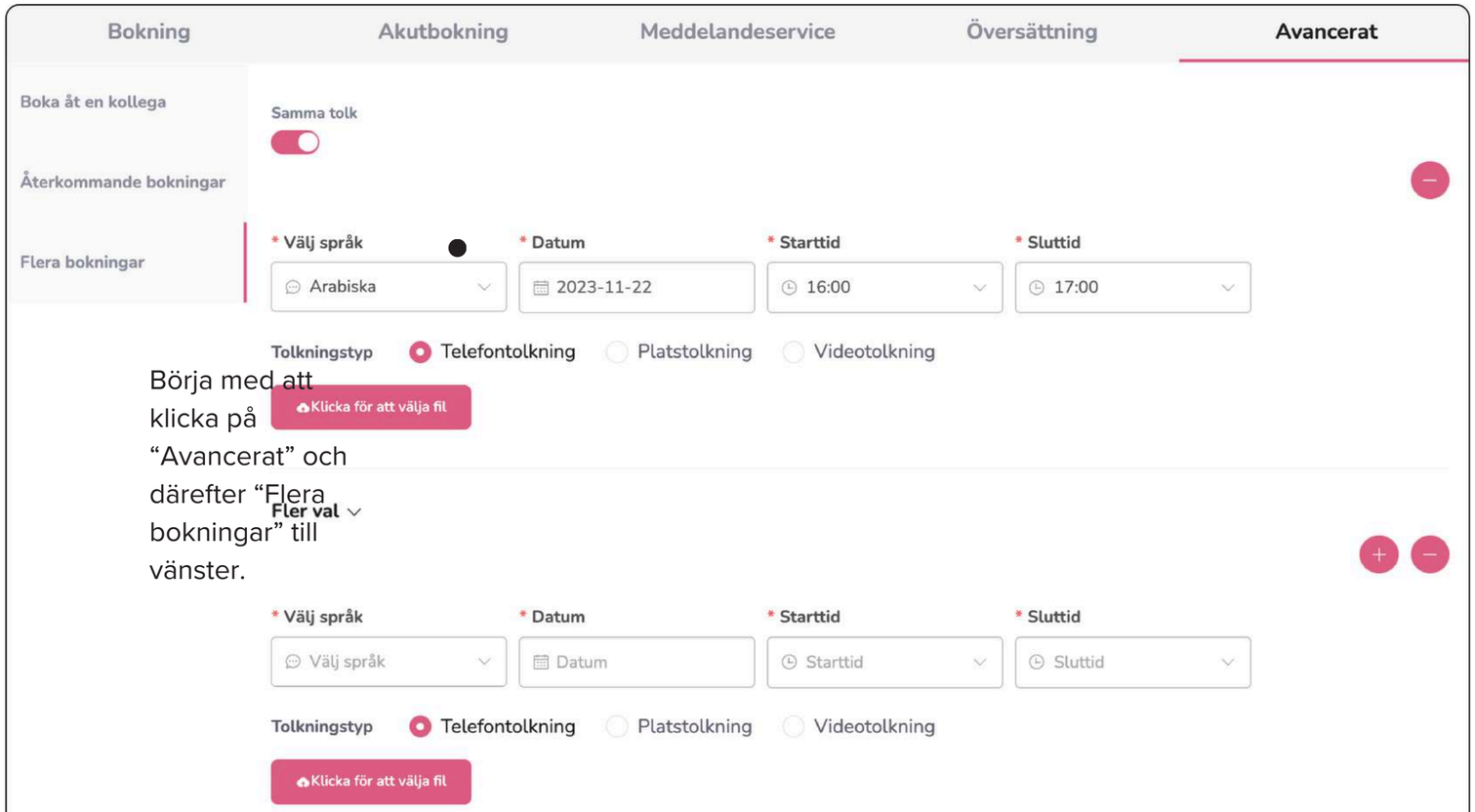


Välj därefter vilket upprepningsintervall du önskar, fyll i resten av bokningsdetaljerna och boka.

AVANCERADE BOKNINGAR

Flera bokningar

Om du ska göra flera bokningar har vi utvecklat en funktion som gör att du slipper gå igenom hela flödet varje gång. Därtill kan kontinuitet enkelt uppfyllas genom att bocka i samma tolk. Då får du samma tolk för samtliga vårdmöten.



Börja med att klicka på “Avancerat” och därefter “Flera bokningar” till vänster.

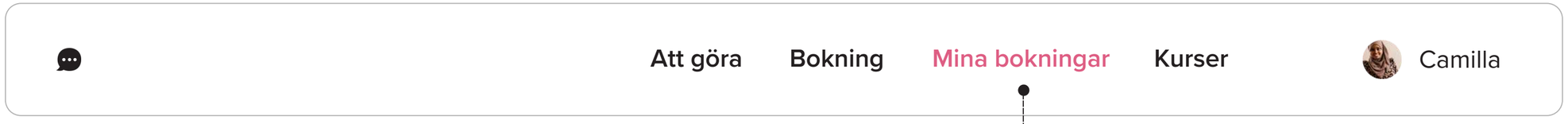
Genom att klicka på plus eller minus, kan du välja hur många bokningar du vill skapa. Det går att boka olika tolkningstyper vid olika tillfällen samt till olika beställare.

Hantering av bokningar

SE DETALJER — ÄNDRA — AVBOKA — GÖR LIKADAN BOKNING

Mina bokningar

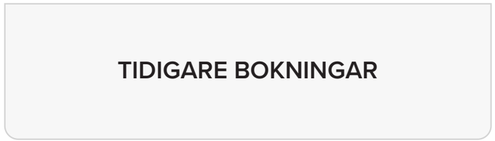
HANTERA BOKNINGAR OCH FÅ EN ÖVERBLICK



Under **Aktuella bokningar** syns alla pågående och kommande beställningar.



Under **Tidigare bokningar** finns alla genomförda uppdrag samlade.



Aktuella boknigar

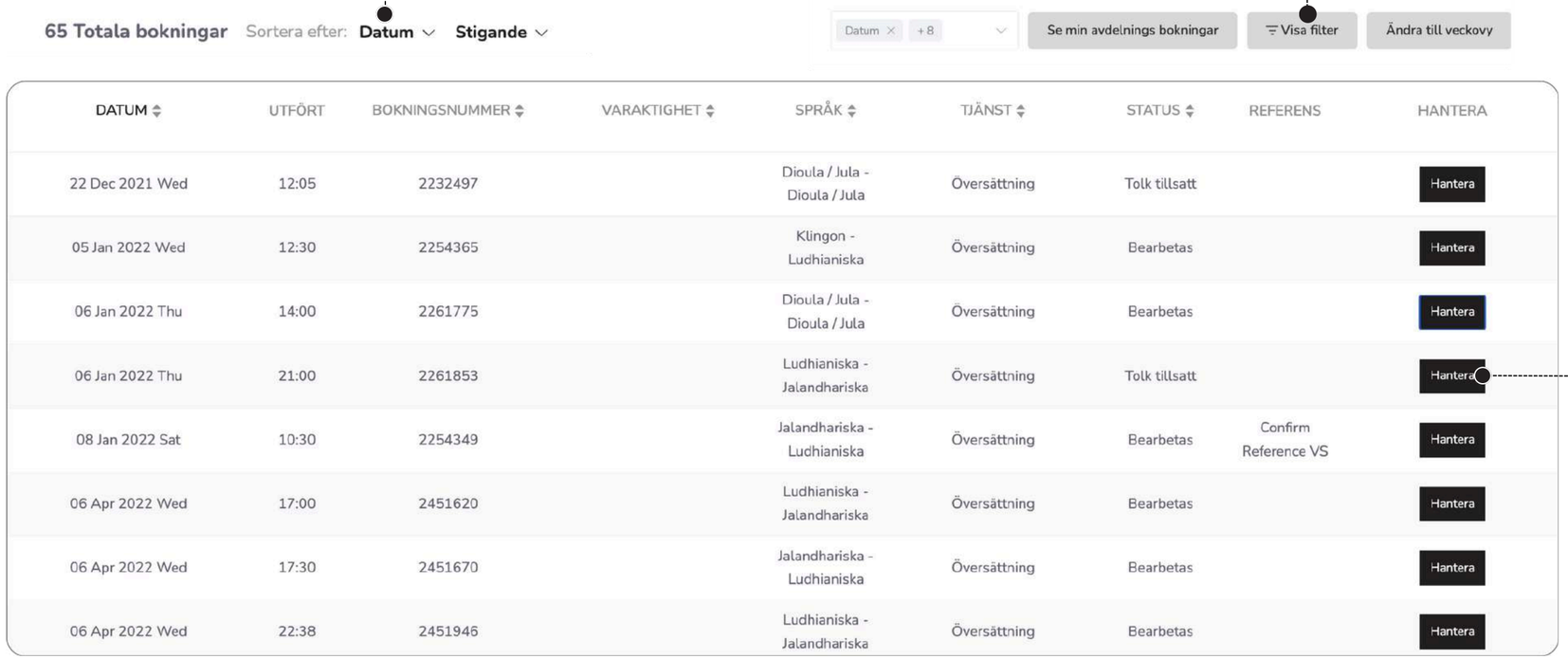
PÅGÅENDE OCH KOMMANDE BESTÄLLNINGAR

SORTERING

Sortera bokningar enkelt after datum mm.

FILTER

Filtrera fram bokningar efter relevant info



HANTERA

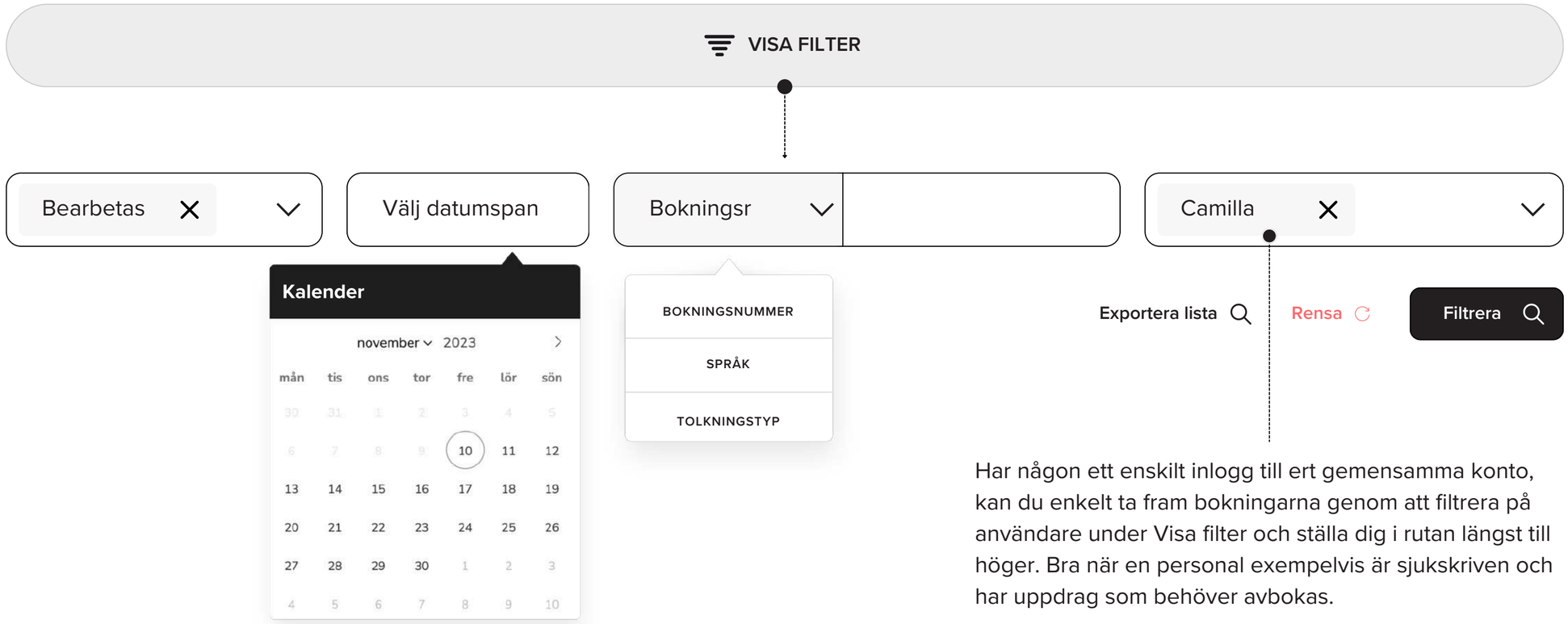
Ändra, hantera, avboka

Tydlig överblick över kommande beställningar, när uppdraget ska utföras, datum och tid, hur länge, språk, typ av tjänst, aktuell status och eventuell referens.

Aktuella boknigar

FILTER

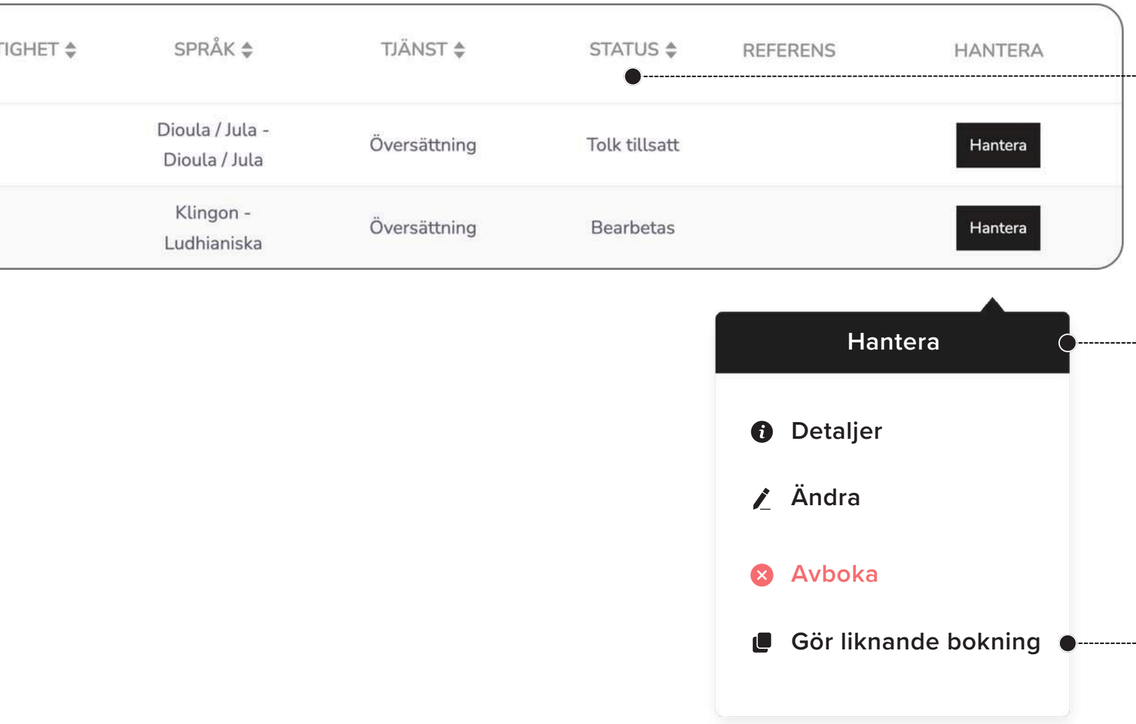
Under **Visa filter** kan du även filtrera fram bokningar genom att söka på bokningsnummer, språk, tolkningstyp samt aktuellt datum eller angivet tidsspann.



Har någon ett enskilt inlogg till ert gemensamma konto, kan du enkelt ta fram bokningarna genom att filtrera på användare under Visa filter och ställa dig i rutan längst till höger. Bra när en personal exempelvis är sjukskriven och har uppdrag som behöver avbokas.

Aktuella boknigar

HANTERING OCH ADMINISTRATION



Under **Status** ser du status på din bokning. Här ser du om uppdraget är tillsatt eller ej.

Under **Hantera** hanterar du bokningen. Du kan: **Avboka**, se **bokningsdetaljer** eller **ändra** i en redan befintlig bokning - oavsett om den är tillsatt eller ej, samt göra en liknande bokning.

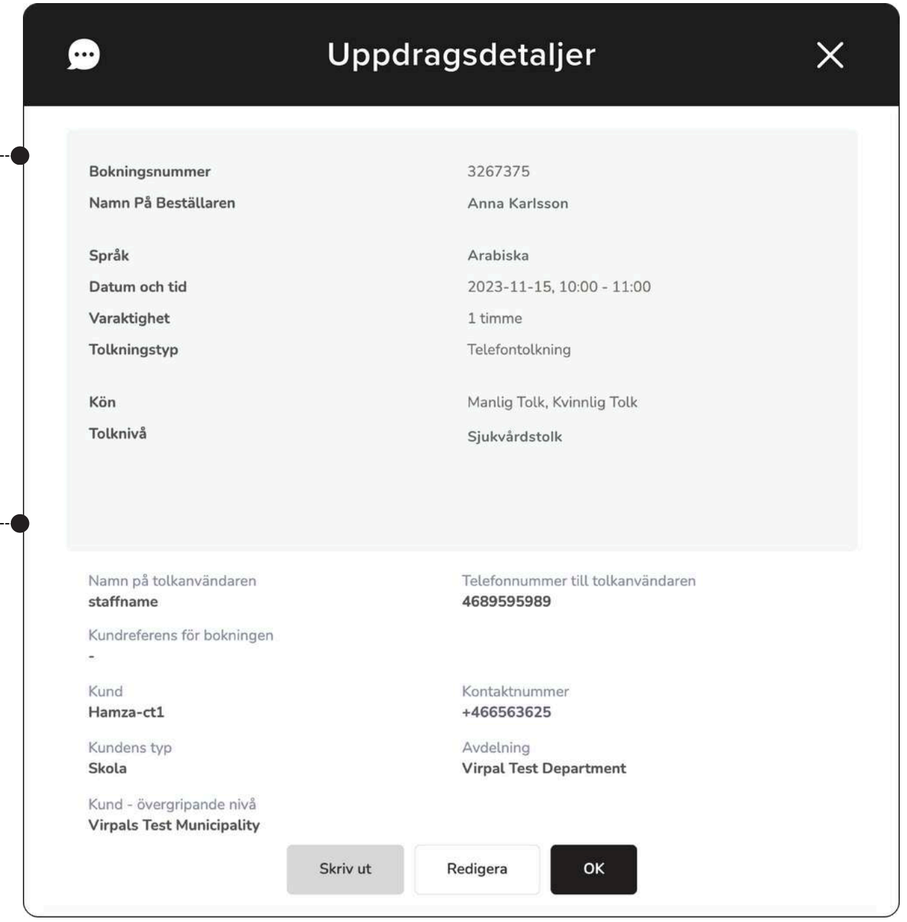
Tips, använd gärna **Gör liknande bokning** om du vill boka ett återkommande besök. Då är nämligen all information sparad och endast de detaljer som du vill ändra behöver ändras. Exempelvis datum och tid.

Detaljer

AKTUELLA BOKNINGAR

Bokningsnummer, beställarens namn, eventuell tolkanvändare, språk, datum, tid, bokningsnummer, tolkningstyp osv.

Uppgifter om tolken: Namn, kompetensnivå, tolk-id, telefonnummer till tolken, samt annan relevant information.



TIPS

Den senaste information uppdateras alltid automatiskt i detaljerna. Vid tolkbyte, uppdateras informationen i systemet samt att ett mejl med senaste uppgifterna skickas till valda mejladresser. Uppdateringar skickas alltid natten mot tolkningstillfället. Kom ihåg att både webbsidan och appen alltid har senaste status.

Ändra bokning

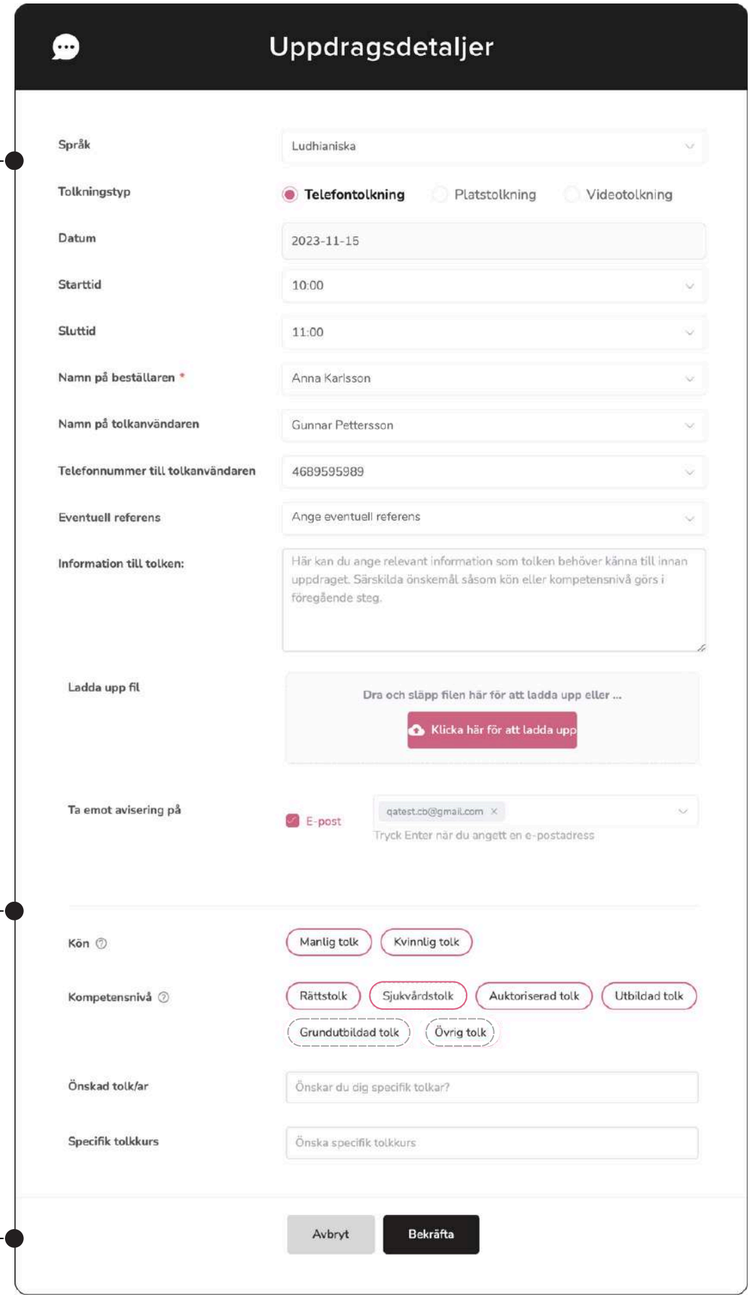
Om du behöver ändra i en redan skapad bokning klickar du på **Ändra** under **Hantera**.

Här kan du ändra **språk**, **typ av tolkning**, **datum** och **varaktighet**. Du kan ändra referenser, lägga till uppgifter kring beställare och tolkanvändare samt ge tolken information om uppdraget, ladda upp dokument med mera.

Vidare har du möjlighet att lägga till **specifika önskemål**.

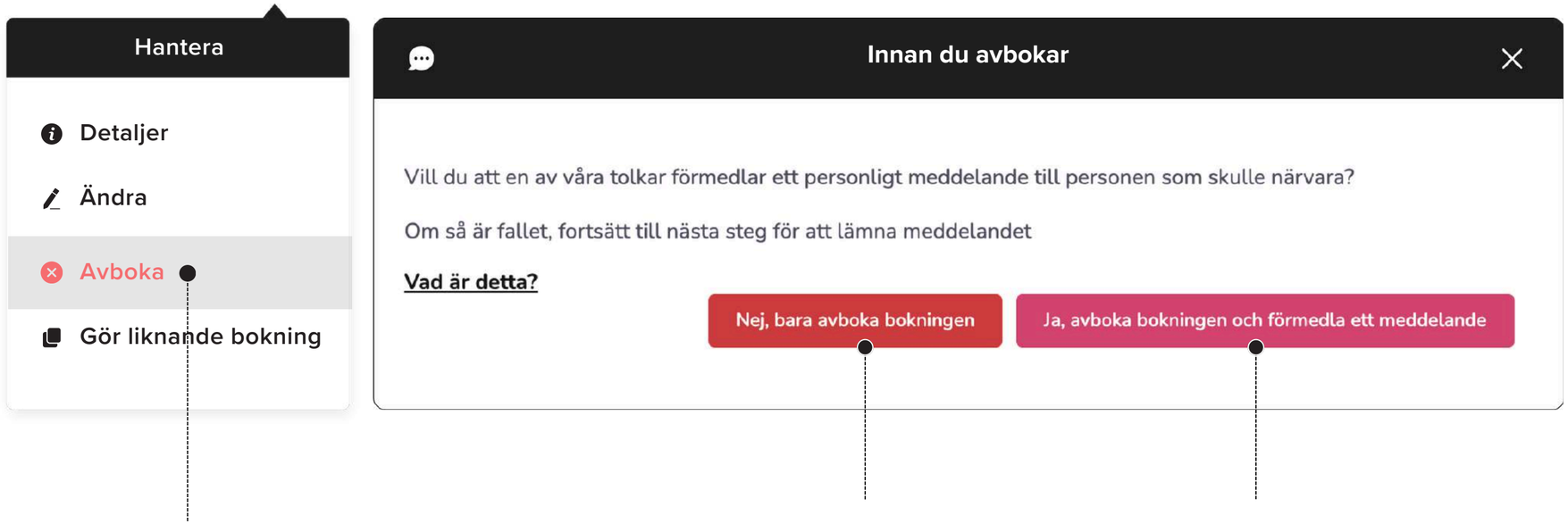
> Bra att veta är att du även kan ange fler e-mailadresser vid de fall någon annan också behöver få information kring uppdateringen.

När alla ändringar är gjorda, är det bara att trycka **Bekräfta**.



Avboka

Du kan **avboka** beställningen, oavsett hur nära inpå tolkningen är. Då skickas information automatiskt ut till tolken om att uppdraget är avbokat.



Sök upp bokningen, hovra över Hantera och klicka på **Avboka**.

Avboka utan bekräftelse

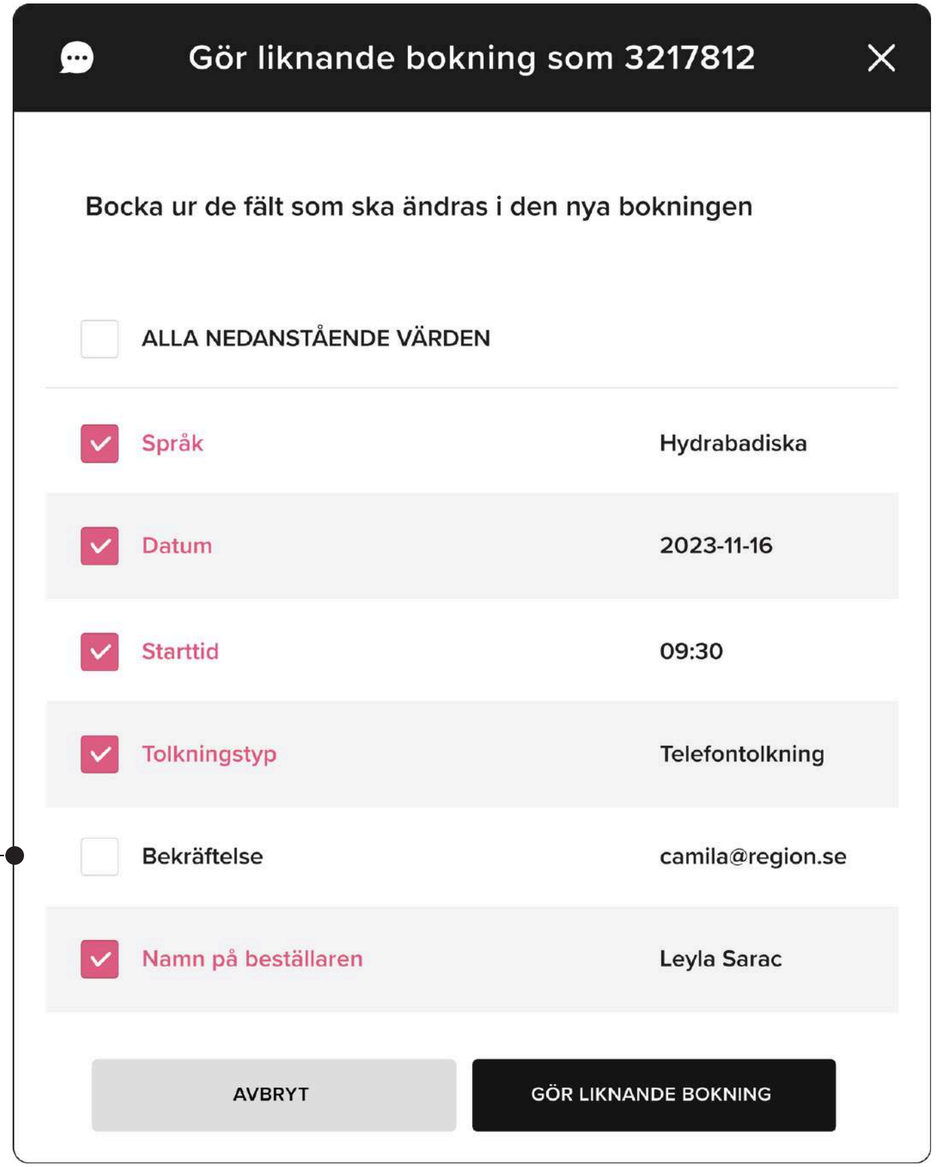
Avboka uppdraget och förmedla ett meddelande till personen som skulle närvara, exempelvis patient.

Gör liknande bokning

Det är enkelt att **göra liknande bokningar**. Boka endast ur den information som ska uppdateras och skapa liknande bokning.

Effektiv funktion om all information stämmer, samma språk, samma behandlare osv men endast nytt datum. När du är klar med vad som ska ändras, klickar du **Gör liknande bokning**, och du kan fylla i de uppgifter som ska ändras. All annan information följer med bokningen.

Bocka ur den information som ska ändras till nästa bokning



Tidigare bokningar

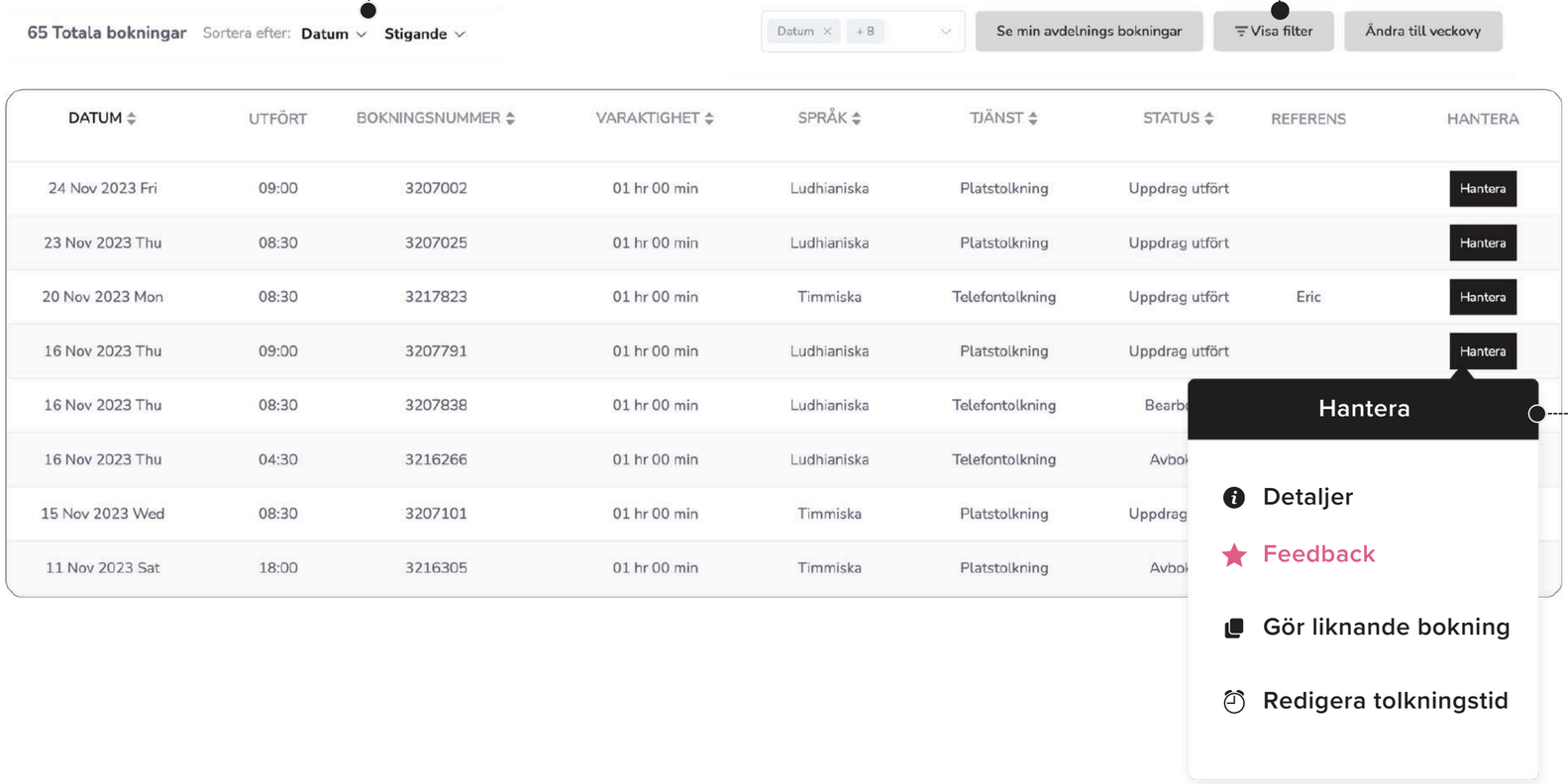
Här finns alla tidigare bokningar, genomförda, avbokade, sent avbokade osv. Att söka upp bokningar fungerar på samma sätt som i Aktuella bokningar.

SORTERING

Sortera bokningar enkelt after datum mm.

FILTER

Filtrera fram bokningar after relevant info



Under **Hantera** kan du se **detaljer**, **ge feedback**, rapportera avvikelser, **redigera tolkningstid** samt **göra liknande bokning**.

★ Feedback

Klicka på **Feedback** och lämna din återkoppling.
Tolken kan endast se feedback om högsta betyg.

ICKE GODKÄND

1 stjärna innebär att tolken misskött sig grovt
2 stjärnor innebär att beställaren är missnöjd

Notera att bokningar med 1-2 stjärnor
behandlas som avvikelser.



GODKÄND

3 stjärnor innebär godkänt uppdrag
4 stjärnor innebär mycket god tolkning
5 stjärnor innebär exceptionell tolkning

Vid 5 stjärnor får tolken en
uppmuntrande notis.

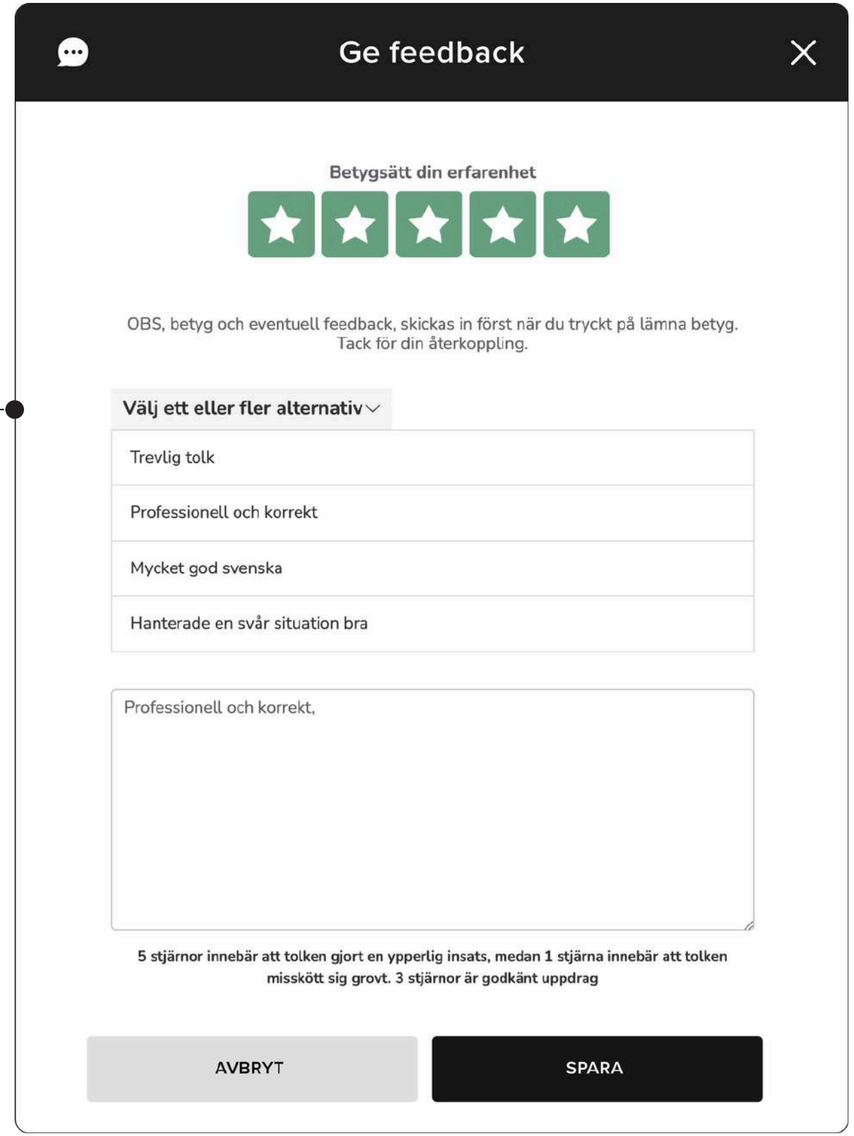


★ Feedback

Rapportera **en lyckad upplevelse**

Att återkoppla feedback efter uppdraget är betydelsefullt. När du ger en tolk högsta betyg får tolken en notis om att du bedömt genomförandet som mycket bra. Detta påverkar tolken positivt samtidigt som det optimerar systemet. Systemet känner sedan igen vilka tolkar du fungerar bäst med. Såklart alltid inom kompetensnivån.

Du kan alltid välja snabba svarsalternativ



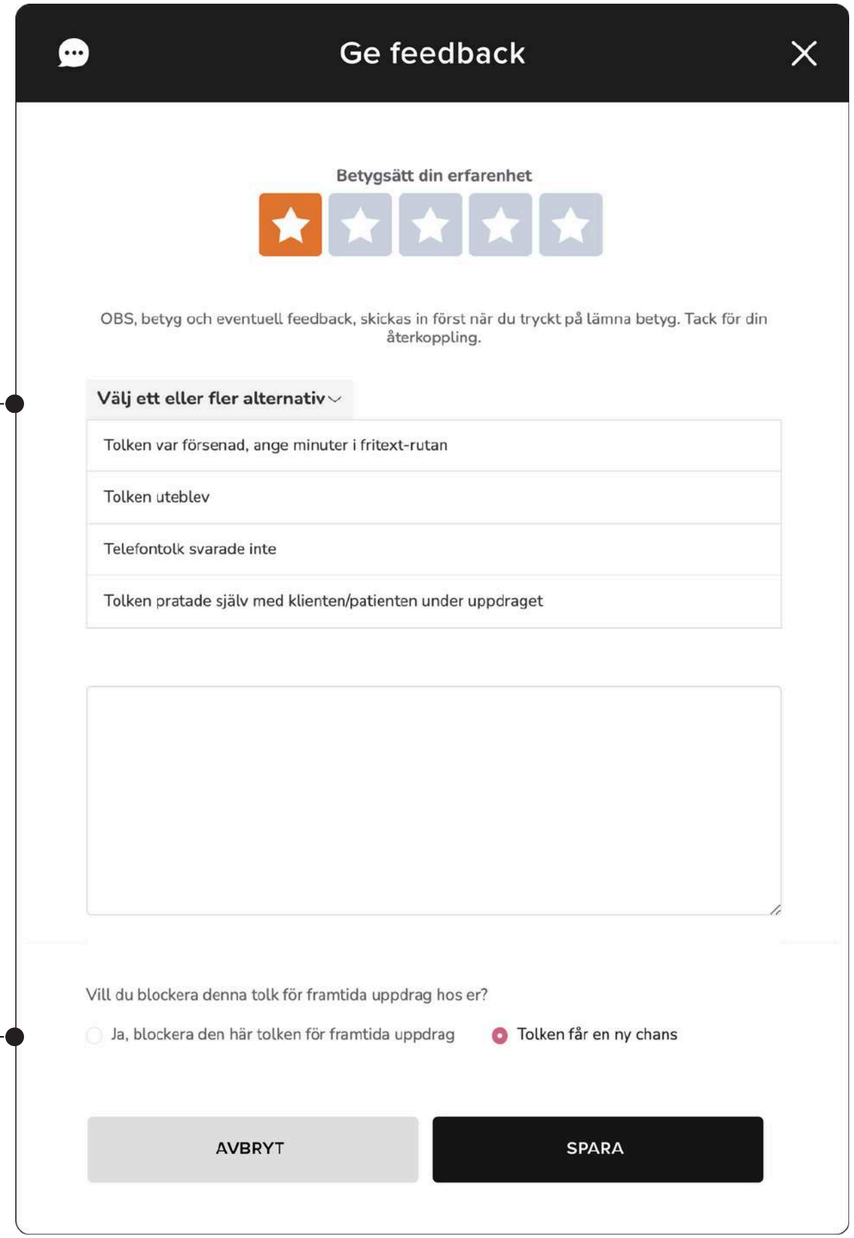
★ Feedback

Rapportera **avvikelser genom att gå till Hantera och klicka på Feedback**

Det är viktigt att rapportera om du av någon anledning är missnöjd med genomförandet. Välj en eller två stjärnor, vilket räknas som avvikelse. Du får upp ett antal förifyllda alternativ, välj ett eller flera samt skriv en kort redogörelse i fritextfältet. Vill du blockera tolken från kommande uppdrag, klicka i rutan för att blockera. Observera att tolken aldrig tar del av rapporterad avvikelse. Endast DigitalTolks kvalitetsteam kan se.

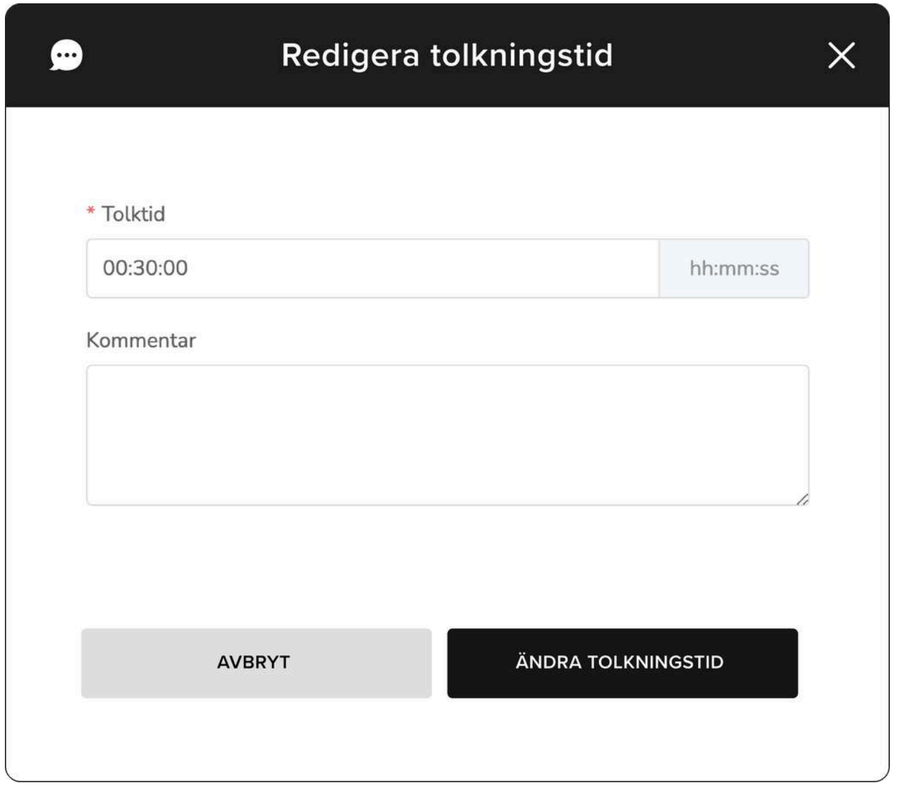
Du kan alltid välja snabba svarsalternativ

Du kan i samma vy blockera tolk från framtida uppdrag.



Justera tolkningstid

Efter avslutad tolkning skickas ett rekvisitionsmejl. Om tiden för tolkningen har dragit ut på tiden, ex. tolken tolkade 8 minuter längre än avsatt tid, behöver tolken ange det samt redogöra. Vid det fall får även beställaren information om detta. Om det ej stämmer har beställaren möjlighet att **redigera avgiven tolkningstid**, antingen direkt genom mejlet eller i systemet. Klicka på **Redigera tolkningstid**, ange korrekt tid samt lämna en kommentar.



Profil

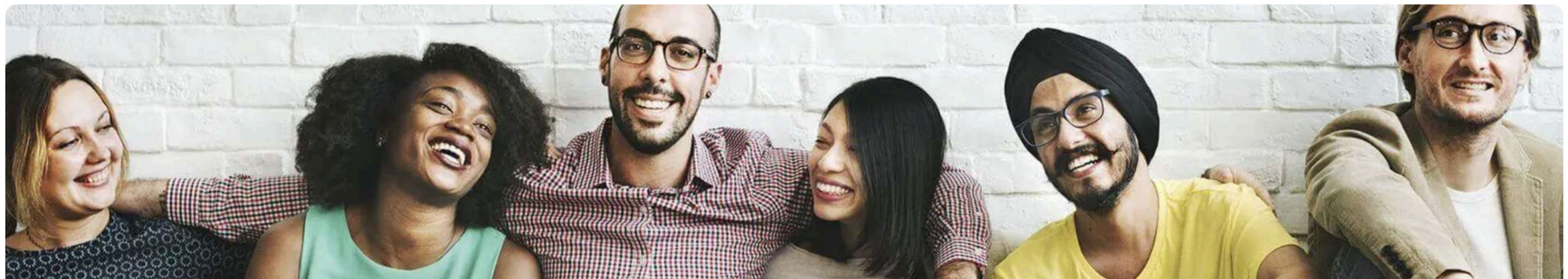
KONTO/INSTÄLLNINGAR — STATISTIK — ATT GÖRA

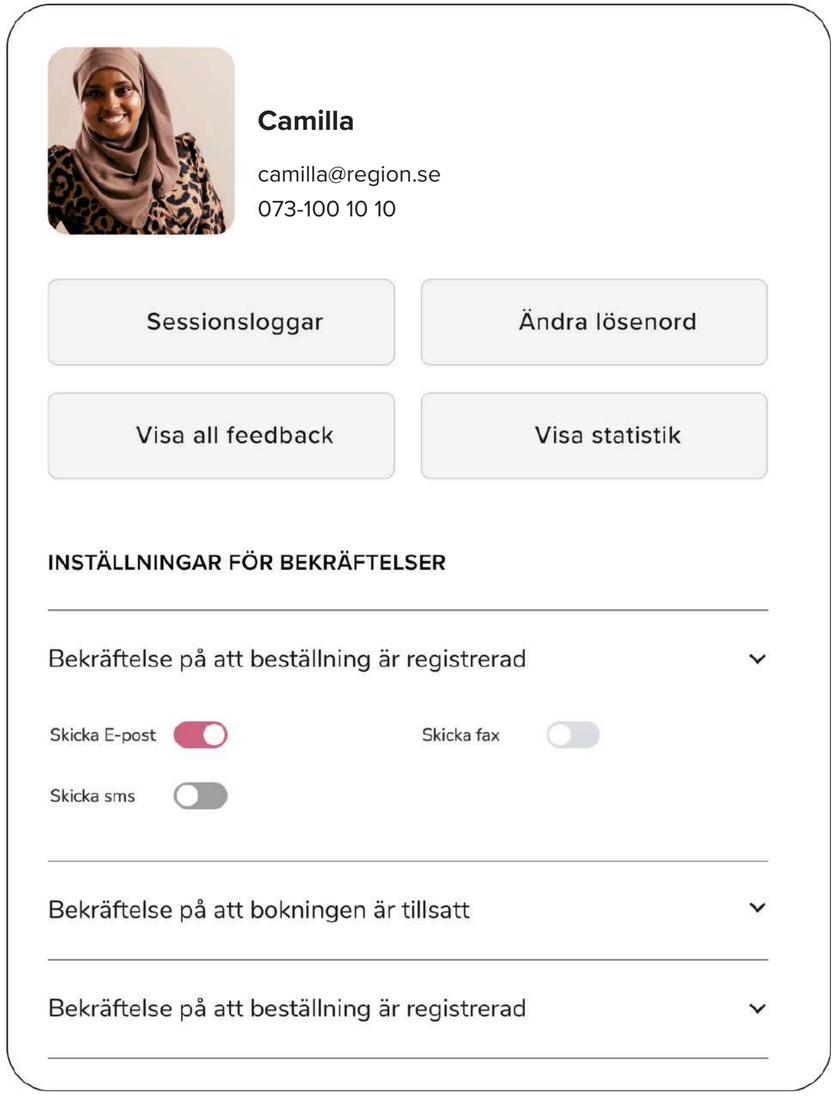
Hitta din profil

Under **“Profil”** ser du alla uppgifter kring kontot.

För de administratörer som bokar åt olika enheter är det enkelt att växla mellan olika profiler







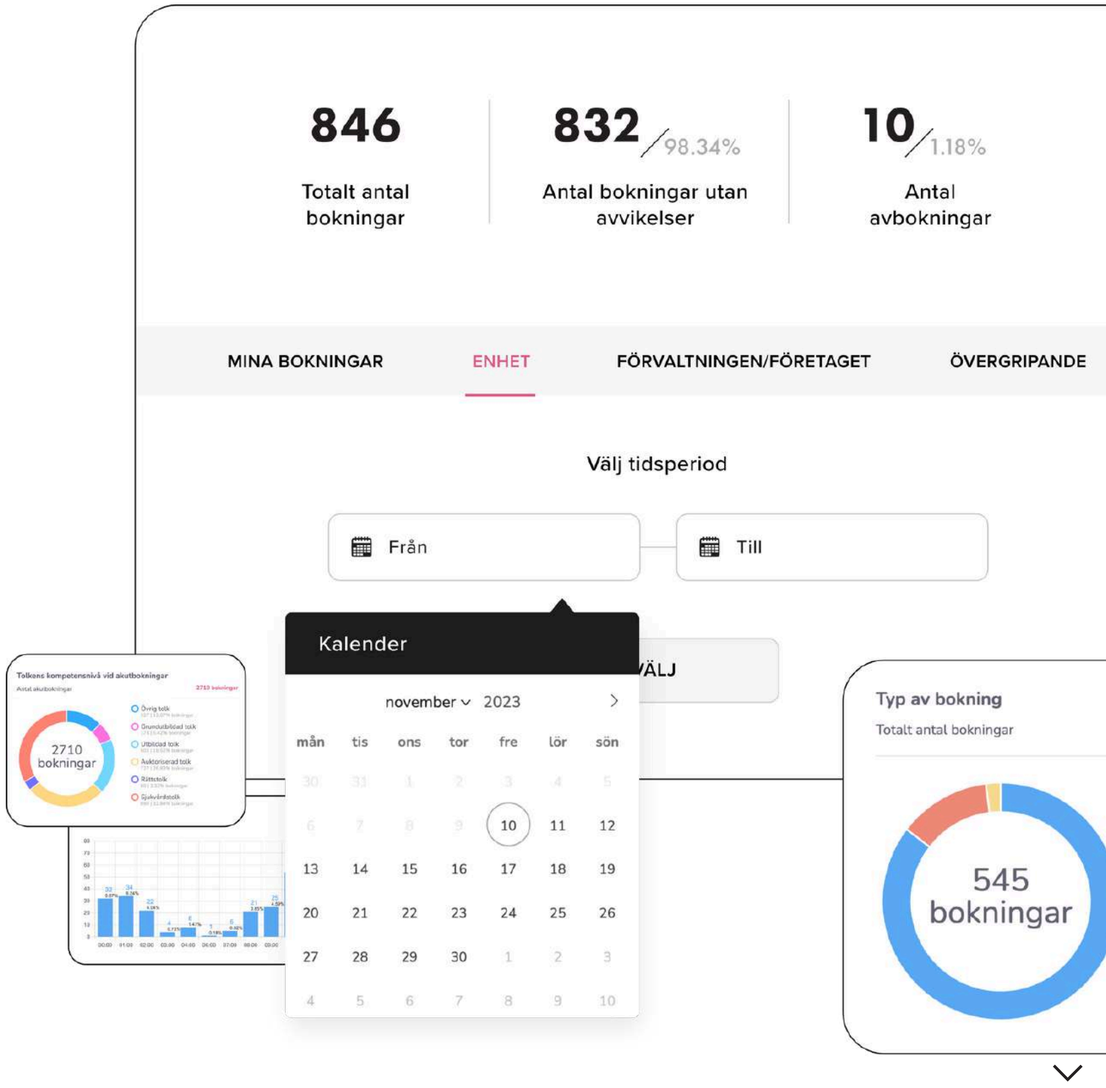
Kontouppgifter och inställningar

Under **“Profil”** ser du alla uppgifter kring kontot. Här kan du även se **Sessionsloggar**, **Ändra lösenord**, ta del av värdefull **Statistik** och **Feedback**.

Här är det även möjligt att göra **Inställningar för hur bekräftelser** ska tas emot, ladda upp dokument som alltid ska följa med bokningar samt
blockera eller avblockera specifika tolkar.

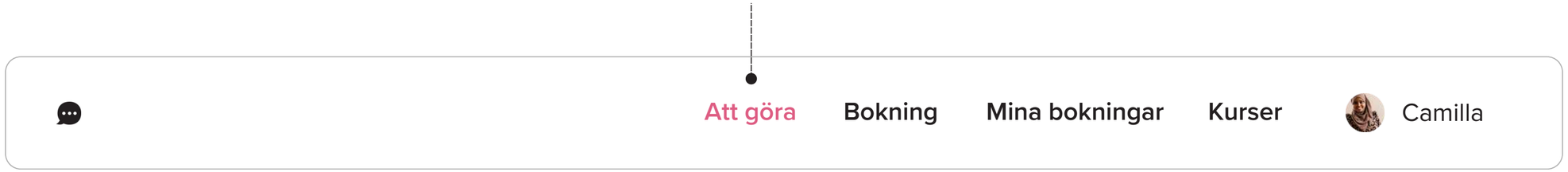
Ta del av statistik

Under **“Statistik”** kan du ta del av aktuell statistik. Här kan du följa andelen bokningar, tillsättningsgrad, hur stor andel av de olika tolkningstyperna som bokas, de tio mest frekventa språken, tider då de flesta uppdragen sker, hur snabbt akutbokningar tillsätts samt vilken kompetensnivå som tillsatts och mer. Enkelt att välja ut statistik och exportera direkt till Excel.

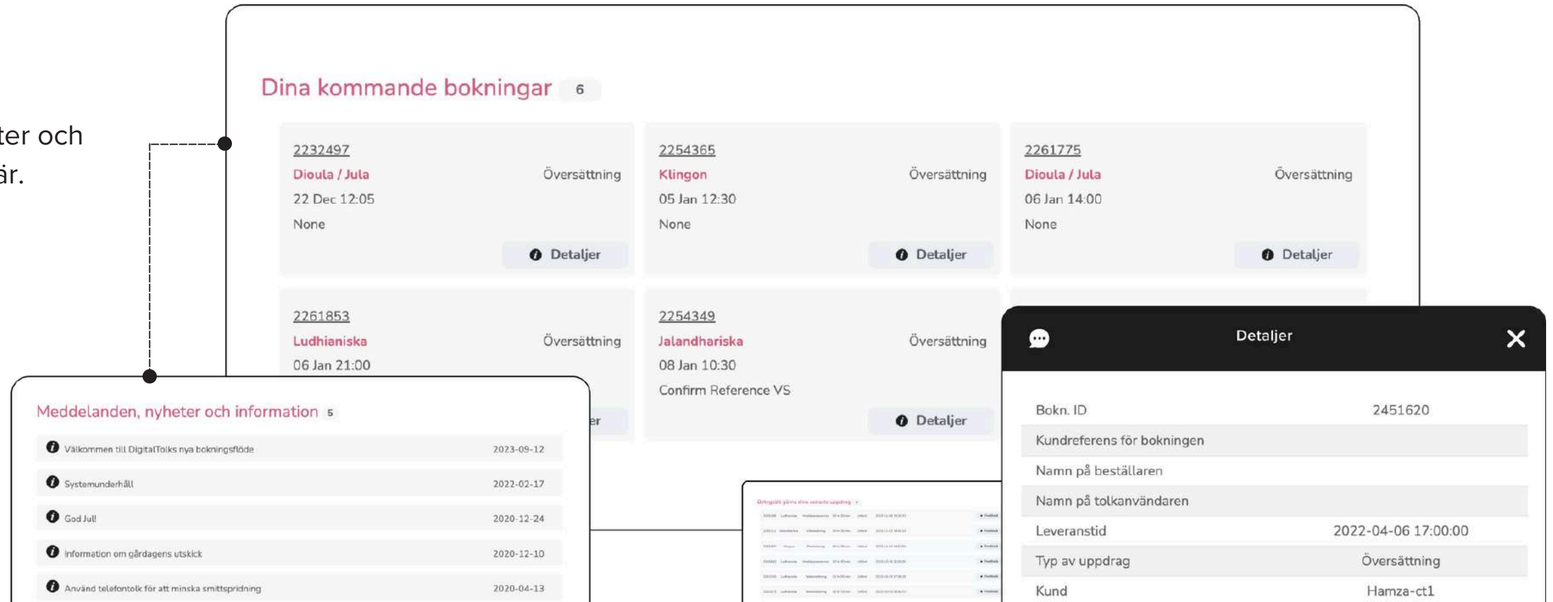


Att göra

Under **”Att göra”** får du en snabb överblick över kommande bokningar och vilka uppdrag som du kan lämna feedback på.



Aktuella meddelanden, nyheter och information hittar du också här.



WCAG

Några exempel på hur vi arbetar utifrån riktlinjerna

Tool-tips

Används för att ge extra vägledning.

Responsivt

Tjänsten är anpassad att användas från alla enheter och webbläsare.

Läsbarhet & Teckenstorlek

Texten är läsbar och förståelig. Går att ändra och är specialanpassad på appen.

Kontraster

Text och bilder med text har tillräcklig kontrast.

Textalternativ: Plats-, telefon- & videotolkning, tolk direkt, specifika val mm.

Förutsägbarhet och intuitivt: Våra digitala kanaler är självförklarande och förutsägbara och intuitiva att använda.

Anpassning beroende på tidigare val: Frågorna som ställs anpassas genom bokningsflödet beroende på tidigare val i processen. Detta minimerar knapptryck och säkerställer endast att relevanta frågor ställs.

Vill du rapportera brister? Mejla då till info@digitaltolk.se

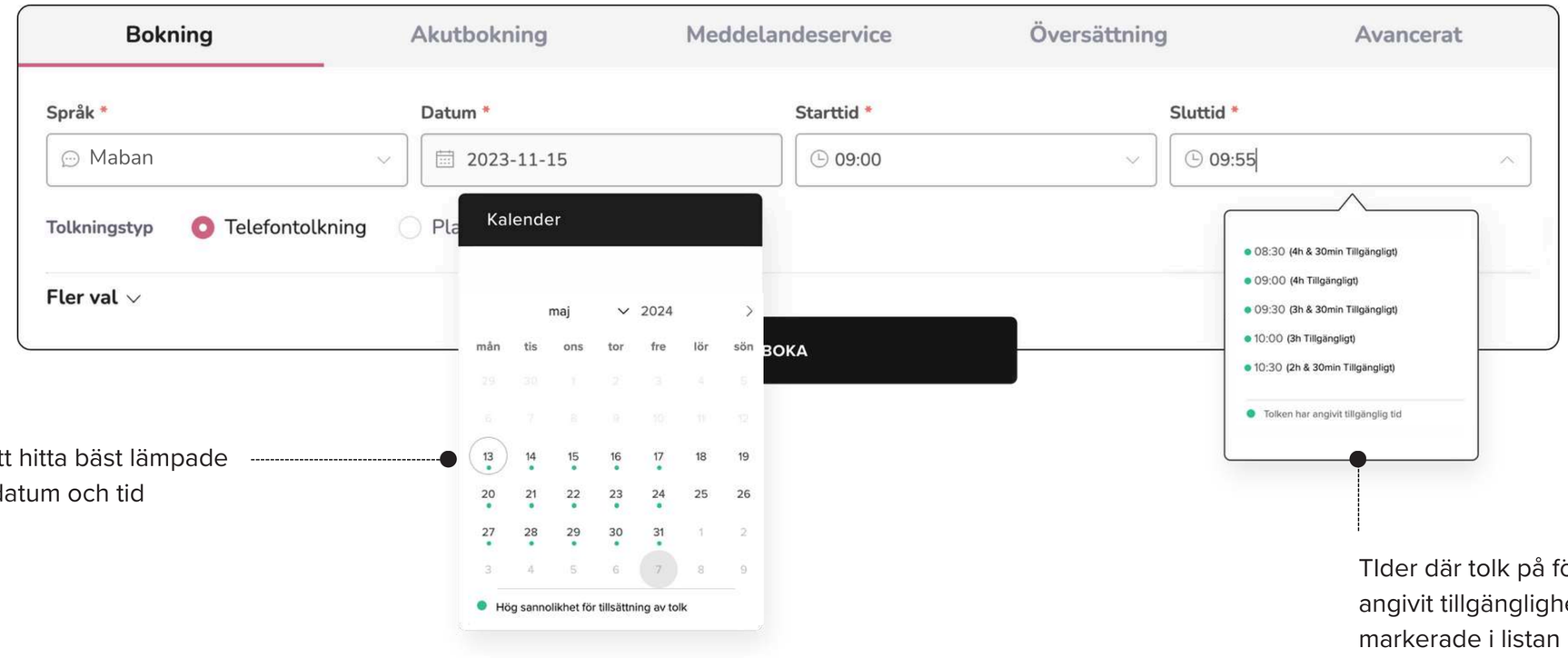
Fler funktioner

TILLGÄNGLIGA TIDER

ALTERNATIVA TIDER

Mindre frekventa språk

På en del språk finns endast en eller två tolkar i hela Sverige. Flera av dessa arbetar exklusivt för DigitalTolk, vilket innebär att vi ofta på förhand vet deras tillgänglighet. För att underlätta beställningen i dessa språk, har vi utvecklat en ny funktion. Bokningsflödet blir mer intuitivt och lättanvänt, samtidigt som administrationen minskar och tillsättningen ökar.



Enkelt att hitta bäst lämpade datum och tid

TIder där tolk på förhand angivit tillgänglighet är tydligt markerade i listan

Alternativa tider

För att öka tillsättningen i språk där det finns färre tolkar samt att minska administrationen för beställarna finns möjlighet att ge fler tidsförlag som passar. Allt görs direkt i bokningssystemet. Beställaren klickar på +Alternativ tid i samband med bokning och kan då ange olika tidsförslag.



Känn dig alltid välkommen att kontakta oss – vi älskar att ge service!

KUNDSERVICEÄRENDEN OCH SUPPORT

Kundsupporten finns tillgänglig via telefon, **010-199 45 00** och mejl. Telefonsamtal besvaras dygnet runt, mejl besvaras under kontorstid, info@digitaltolk.se

BEHÖVER DU KUNDNUMMER?

Mejla oss på på nykund@digitaltolk.se

EKONOMIFRÅGOR

Frågor rörande fakturor osv. mejlas till **ekonomi@digitaltolk.se**

BOKA VIA MEJL

Bokningar via mejl görs till **bokning@digitaltolk.se**
Observera att bokningar inom 24 timmar ska göras via webben, appen, chatten el telefon.

CHATT

Chatten är personligt bemannad och öppen under kontorstid. Det går att chatta både från appen och webben.