Veileder for bestilling av tolketjenester – fremmøte og fjerntolk

## Slik gjennomfører du en bestilling:

Ved kjøp av tolketjenester skal bestillinger gjøres hos den leverandør som er rangert som 1. Leverandører som er rangert som nr. 2, tildeles oppdrag dersom leverandør nr. 1 ikke kan levere – helt eller delvis – iht. Kundens forespørsel.

Leverandøren har akseptert bestillingen når bestillingsbekreftelsen er sendt til Kunden. Dersom første rangerte avtaleleverandør ikke kan tilby tolk i henhold til bestilling, vil 2. prioritert leverandør forespørres.

## Avtaleleverandører

Følgende leverandører er tildelt kontrakt per regionale helseforetak (RHF) i prioritert rekkefølge:

Deltilbud A. Helse Sør-Øst RHF

1. Tolkenett AS
2. Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS

Deltilbud B. Helse Vest RHF

1. Tolkenett AS
2. Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS

Deltilbud C. Helse Midt-Norge RHF

1. Tolkenett AS
2. Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS

Deltilbud D. Helse Nord RHF

1. Salita Tolke- og Translatørtjeneste AS
2. Noricom Nord AS

## Bestilling av tolk

Bestilling skal skje gjennom Leverandørenes bestillingsportal. Ved hasteoppdrag kan bestilling også skje per telefon.

Salita Tolke- og translatørtjenester AS:

* Bestillingsportal: [Portal.salita.no](http://portal.salita.no/)
* Hasteoppdrag tlf: 04523

Tolkenett AS:​

* Bestillingsportal: [Tolkenett.net](https://tolkenett.net/tolkenett.asp)
* Hasteoppdrag tlf: 22 99 32 99

Noricom Nord AS:

Bestillingsportal: [Noricomordre.no](https://www.noricomordre.no/login.aspx?ReturnUrl=/)  
Hasteoppdrag tlf: 815 35 500

## Bestillingen skal minimum inneholde:

I bestillingen skal kunden som et minimum oppgi følgende informasjon:

* Kundenummer
* Navn på bestillende enhet
* Kostnadssted
* Fakturaadresse
* Kontaktinformasjon for oppdraget/Tlf.nr. til avdelingen som skal ha tolk
* Språk
* Tolkemetode
* Oppmøtested (dersom det bestilles fremmøtetolk)
* Tidspunkt for og varighet på oppdrag (evt. seriebestilling)
* Kundens ordrenummer fra eget innkjøpssystem – (Gjelder bare for Helse Vest)

Kunden skal også ha mulighet til å oppgi følgende informasjon i bestillingen:

* Pasientens NPR/ID-nummer
* Alternativt språk
* Andre særlige forhold
* Ønsket kjønn på tolk
* Eventuelt navn på ønsket tolk
* Ønsket kvalifikasjonsnivå på tolk
* Språk (dialekt)
* Tematikk for samtalen og undersøkelser/type behandling samt hvilke fagpersoner som skal snakke med pasienten.
* Ekstra mailadresse til bestiller, både til den som skal bruke tolken og fellesmail til avdelingen/kostnadsstedet, for å sikre at informasjon som blir tilsendt bestiller alltid er tilgjengelig, også ved fravær/fri.
* Navn på behandler – eget felt eller i fritekst

## Tilby tolk i høyeste kvalifikasjonskategori

Dersom ikke annet er oppgitt i bestillingen plikter leverandøren, så langt det er mulig, å tilby tolk i kategoriene A-E jf. Nasjonalt tolkeregister: <https://www.imdi.no/tolk/nasjonalt-tolkeregister/>

* Kategori A: Statsautorisasjon og bachelorgrad
* Kategori B: Bachelorgrad *eller* statsautorisasjon og grunnemne (30 sp)
* Kategori C: Statsautorisasjon
* Kategori D: Grunnemne (30 sp)
* Kategori E: Tospråktesten og kurs (TAO) **eller** Translatør/fagoversetter og kurs (TAO)

## Leverandørenes responsfrist

|  |  |
| --- | --- |
| Oppdragstype | Responsfrist |
| Planlagte oppdrag Oppdrag som ikke er hasteoppdrag | 48 timer |
| Hasteoppdrag Oppdrag som skal gjennomføres samme dag eller dagen etterpå. | Umiddelbart etter bestilling |

## Svar fra leverandør

Leverandøren plikter å besvare alle mottatte bestillinger dersom annet ikke er avtalt med Kunden, innenfor angitte responstider. Besvarelsen skal omfatte bekreftelse på bestilling i bestillingsportalen.

For de tilfeller hvor leverandøren ikke kan tilby tolk iht. mottatt bestilling, plikter Leverandøren uten ugrunnet opphold å varsle Kunden om at Leverandør ikke kan påta seg oppdraget. Dersom det er en hastebestilling, skal leverandøren underrette kundens kontaktperson per telefon.

## Bekreftelse til avdeling/registrerte epost adresser.

Bestillinger må være synlige for alle innenfor en avdeling/seksjon i bestillingsportalen. Endringer må sendes til alle registrerte epost adresser.

## Kundens rett til å avvise tolk

Kunden har rett til å avvise tolk dersom tidligere dokumenterte erfaringer hos Kunden viser at tolken ikke er egnet til oppdrag på aktuell avdeling.

## Forlengelse av oppdrag

Kunden kan forlenge et oppdrag når dette dreier seg om en sammenhengende forlengelse av det aktuelle oppdraget (samme avdeling/seksjon). Dette forutsetter en godkjennelse fra leverandøren og at forlengelsen kan utføres av samme tolk.

## Avbestilling og endring

## Avbestilling/endring av Kunde

Kunden kan avbestille/endre oppdrag innen følgende frister før oppdraget starter:

* Innen 24 timer: Ingen kompensasjon.
* Mindre enn 24 timer: Kompenseres for bestilt tid og administrasjonshonorar.
* Dersom tolken har startet sin reise kompenseres det for bestilt tid og reisekostnader.

Avbestilling/endring skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden.

Leverandøren skal skriftlig bekrefte at avbestilling er mottatt. Ved endring skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

## Leverandørens endring av oppdrag

Leverandørens endring av oppdrag skal godkjennes av Kunden på forhånd. Dersom Kunden godkjenner endringen, skal leverandøren straks utstede ny ordrebekreftelse.

## Priser

Det eksisterer ikke tariffavtaler for tolketjenester per i dag og tolkenes honorar ble derfor fastsatt ved utlysning av konkurransen:

|  |  |
| --- | --- |
| Kvalifikasjonskategori | Timespris |
| Tolker nivå A, B og C | kr 678,40 |
| Tolker nivå D | Kr 593,60 |
| Tolker nivå E | kr 508,80 |
| Øvrige tolker | kr 424,00 |

Leverandørene mottar et administrasjonshonorar per oppdrag avhengig av kvalifikasjonskategorien på leverte tolker.

**Ved hasteoppdrag tar leverandørene et gebyr på kr. 100 per oppdrag.**

Komplett prisliste ligger på Sykehusinnkjøp proweb.