

Veileder for bestilling av tolketjenester – fremmøte og fjerntolk

1. 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.

1.1. 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

1.2. Bestilling av tolk

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

Salita Tolke- og translatørtjenester AS:

- Bestillingsportal: Portal.salita.no
- Hasteoppdrag tlf: 04523

Tolkenett AS:

- Bestillingsportal: Tolkenett.net
- Hasteoppdrag tlf: 22 99 32 99



Noricom Nord AS:

Bestillingsportal: [Noricomordre.no](https://www.noricomordre.no)

Hasteoppdrag tlf: 815 35 500

1.3. 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

2. 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)



2.1. Leverandørens 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 |

2.2. 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.

2.3. 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.

3. 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.

3.1. 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.

4. Avbestilling og endring

4.1. Avbestilling/ending 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/ending skal skje skriftlig eller per telefon fra Kunden.



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

4.2. Leverandørens endring av oppdrag

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

5. 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.