

Checklista för synpunktshantering Tolkcentralen

Synpunkt i samband med tolkuppdrag	<ul style="list-style-type: none">• Var lyhörd för att inhämta feedback från tolkanvändare/beställare efter utfört uppdrag. Tacka för eventuella synpunkter. (Arbeta proaktivt för att skapa samarbete med tolkanvändare och undvika att tolk önskas bort.)• Kom överens om hur ni kan ha fortsatt kontakt om mer tid behövs för fortsatt dialog.• Får du synpunkter gällande kollega, hänvisa tolkanvändaren att ta upp synpunkten direkt med berörd kollega. Förklara att samarbete med tolkanvändare är viktigt för alla tolkar på Tolkcentralen och att vi tacksamt tar emot synpunkter. Det är så vi och vårt samarbete utvecklas.• Avser synpunkten annan verksamhet inom regionen är det en fördel om vi får tolkanvändarens medgivande att delge dennes personnummer för fortsatt hantering av ärendet. <p>Övriga önskemål till exempel: mötesplats, önskad tolk, önskar tolk på plats/distans, bakgrundsfärg vid skrivtolkning med flera.</p> <ul style="list-style-type: none">• Hänvisa tolkanvändaren att ange detta i samband med beställning.• Erbjud tolkning direkt för att genomföra samtalet till Tolkcentralen om så önskas. <p><i>Ovanstående är en del i Tolkcentralens ordinarie arbetssätt och hanteras inte som en avvikelse.</i></p>
Synpunkt inkommer till Tolkcentralen	<p>Önskemål till exempel: mötesplats, önskad tolk, önskar tolk på plats/distans, bakgrundsfärg vid skrivtolkning med flera.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kontrollera om önskemålet gäller specifik beställning (skrivs in på aktuell beställning) eller vid alla beställningar (skrivs in i tolkanvändarens profil i tolkbokningssystemet).• Var lyhörd för att inhämta feedback från tolkanvändare/beställare. Tacka för eventuella synpunkter. (Arbeta proaktivt för att skapa samarbete med tolkanvändare/beställare och undvika att tolk önskas bort.)• Avser synpunkten annan verksamhet inom regionen är det en fördel om vi får tolkanvändarens medgivande att delge dennes personnummer för fortsatt hantering av ärendet. <p><i>Ovanstående är en del i Tolkcentralens ordinarie arbetssätt och hanteras inte som en avvikelse.</i></p> <p>Synpunkt gällande tolk:</p> <ul style="list-style-type: none">• Fråga om tolkanvändare/beställare har tagit upp synpunkten direkt med berörd tolk. Förklara att samarbete med tolkanvändare/beställare är viktigt för alla tolkar och att vi tacksamt tar emot synpunkter. Det är så vi och vårt samarbete utvecklas.• Om tolkanvändare/beställare bedömer att dialog med berörd tolk ej är möjlig, välkomna synpunkten.• Gäller synpunkten anställd tolk hänvisas tolkanvändare/beställare till enhetschef. (Lämna ut kontaktuppgifter till enhetschef.) Önskar tolkanvändare/beställare att enhetschef tar kontakt, inhämta kontaktuppgifter för överlämning till enhetschef.• Gäller synpunkten entreprenörstolk, ta emot synpunkten och dokumentera den i avvikelsehanteringssystemet. Förmedla synpunkten till aktuellt bolag. Åtgärd genomförs eventuellt genom att markera tolk som blockerad tolk i tolkbokningssystemet. Dokumentera även i avvikelserapporten om blockering av tolk görs.

Synpunkt gällande tolk – hantering av enhetschef	<ul style="list-style-type: none"> • Lyssna på vad som har varit mindre bra/bra i mötet med tolken för att skapa en bild av situationen. • Fråga om tolkanvändare/beställare har tagit upp synpunkten direkt med berörd tolk. Förklara att samarbete med tolkanvändare/beställare är viktigt för alla tolkar och att vi tacksamt tar emot synpunkter. Det är så vårt samarbete utvecklas. • Berätta om Region Sörmlands förutsättningar med anställda tolkar och att önska bort tolk kan bli en begränsning. • Berätta om nästa steg i fortsatt hantering av synpunkten och kom överens om hur ni kan ha fortsatt kontakt. • Be om tolkanvändarens personnummer för att säkerhetsställa att ärendet hanteras korrekt (i avvikelserapporten och vid eventuell hantering i tolkbokningssystemet). • Dokumentera synpunkten genom att skriva en avvikelserapport. I avvikelserapporten dokumenteras vidare utredning och åtgärder. Är synpunkten kopplad till specifikt tolkuppdrag anges uppdrags-ID på avvikelserapporten. Åtgärd genomförs eventuellt genom att markera tolk som blockerad i tolkbokningssystemet. (Dokumenteras även i avvikelserapporten.) När tolk markeras som blockerad skrivs avvikelserapportnummer in på tolkens profil. (För uppföljning vid medarbetarsamtal.) • Ta upp situationen med berörd medarbetare för att få hans bild av situationen. • Enhetschef uppmuntrar till att reda ut problemet genom informellt samtal mellan tolkanvändare och berörd medarbetare. Berörd medarbetare bedömer om detta är möjligt. • Om informellt samtal inte är möjligt/inte löser problemet erbjuds ett möte där enhetschef, tolkanvändare och berörd medarbetare deltar. Enhetschef leder samtalet. Förslag på Agenda: Modell för lärande samtal. • Vid behov utformar enhetschef i samråd med berörd medarbetare en plan för eventuell långsiktig åtgärd, inklusive uppföljning. Dokumenteras som mål i Kompetensportalen. • Enhetschef tar ställning till om blockering av tolk i tolkbokningssystemet kvarstår i samråd med berörd medarbetare. Enhetschef genomför åtgärd i tolkbokningssystemet. • Enhetschef återkopplar till tolkanvändaren vid behov. <p><i>Ovanstående ska ske så skyndsamt som möjligt. Processen startar omgående efter att synpunkten inkommit och bör vara avslutad inom en månad.</i></p>
Avslut	<ul style="list-style-type: none"> • Enhetschef och berörd medarbetare tar upp avvikelserapporten med fokus på lärande för kännedom på närmast kommande APT.
Löpande hantering av blockerad tolk	<ul style="list-style-type: none"> • Omprövning av önskemål sker vid varje tolkbeställning enligt tolkbeställningsprocessen, se dokumentnummer 19-00330 Roll och ansvarsfördelning Tolkcentralen.
Uppföljning	<ul style="list-style-type: none"> • Kvarstående blockering av tolk och eventuell plan för långsiktig åtgärd följs upp av enhetschef vid medarbetar- och avstämningssamtal. • Vid behov bokar enhetschef ett uppföljande samtal där berörd medarbetare och tolkanvändare deltar.