

Anskaffelse av tolketjenester, deltilbud 5 akutt tolkebehov – beskrivelse.

Akutt tolkebehov omfatter telefontolk til AMK (akutt medisinsk kommunikasjonsentral), fødeavdelinger, ambulanse, akuttmottak og andre avdelinger på sykehusene som har behov for akutt tolk.

Anskaffelsen skal sikre rask tilgang til rutinerne og kvalifiserte tolker for AMK operatører og innringere i AMK sentralene.

Anskaffelsen skal sikre rask tilgang til rutinerne og kvalifiserte tolker til fødeavdelinger, ambulanser, akuttmottak og andre, når de har akutt behov for tolk.

Med rask tilgang menes følgende:

- Innen 4 minutter for AMK. Dette er tiden det skal ta fra AMK kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig.
- Innen 15 – 30 minutter for fødeavdelinger, ambulanse, akuttmottak og andre avdelinger på sykehusene. Dette er tiden det skal ta fra bestiller kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig.

Dedikert telefonnummer

Kunden må ha dedikert telefonnummer inn til tolkeformidler, slik at disse anropene er prioritert.

Ansatte hos tolkeformidler som betjener dedikert telefonnummer til AMK må være godt kjent med at henvendelser fra AMK er prekær og akutt.

Omfang

Antall akutte oppdrag utgjør ca. 800 - 1000 per år.

Oppdragsgiver har ikke gode statistikker på omfanget av akutte oppdrag, så antall er røflig anslått.

De 10 største språkene

Det er angitt hvilke språk, hvor det er størst behov for tolk. Det vil også være behov for tolk i øvrige språk som fremkommer i vedlegg språk

Tildeling

Tildeling av rammeavtale på akutt tolkebehov til én leverandør på nasjonalt nivå.

Handling/prosedyre for AMK sentralen i Helse Sør-Øst

Nedenfor følger dagens beskrivelse til informasjon. Rutinene som omhandler tolk kan endres.

Prosedyren skal sikre rask tilgang til kvalifiserte tolker 24/7, alle dager i året for AMK-operatører og innringer.

Det skal inngås avtale med en aktuell leverandør av tolketjeneste som skal være tilgjengelig hele døgnet. Tjenesten skal stille med spesielt rutinerne, kvalifiserte og trente tolker til disposisjon. AMK er inneforstått med tolkens rolle, og vet at tolken skal oversette ordrett det som blir sagt.

- Kartlegg språket hvis mulig
- Send ambulanse der dette er indikert i henhold til NMI – Norsk Medisinsk Indeks https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/norsk-indeks-for-medisinsk-nodhjelp/Norsk%20indeks%20for%20medisinsk%20nodhjelp.pdf/_attachment/inl/c9aa280e-3e84-4197-8743-36f5dd934b8b:f649297bce76e95aed934803c67384569b027d61/Norsk%20indeks%20for%20medisinsk%20nodhjelp.pdf
- Ring opp kundebehandler i tolketjenesten
- Gi beskjed om hvilket språk som skal tolkes. Be eventuelt kundebehandler kartlegge språk dersom det ikke er gjort
- Kundebehandler legger på, kontakter aktuell tolk og ringer AMK opp igjen med telefonnummeret til tolk. Alternativt ringer tolk AMK opp direkte.
- AMK kobler tolk inn i konferanse med medisinsk operatør og innringer
- Tolken gjengir spørsmål og veiledning fra operatør i henhold til NMI. Likeledes gjengir tolk svar fra innringer.
- Bruk av tolk skal dokumenteres i AMIS