

## Verksamhetsidé och verksamhetspolicy

### Verksamhetsidé

Syftet med Tolk- och översättarservice verksamhet är att skapa förutsättningar för våra kundorganisationer att erbjuda jämlik samhällsservice till länsinvånare som inte behärskar svenska. Det gör vi genom att förmedla tolk- och översättartjänster samt genom att sprida kunskap om det tolkade samtalet och kulturmöten.

### Krav på verksamheten

Verksamheten är certifierad enligt FR2000, ett integrerat verksamhetsledningssystem för kvalitet, miljö, arbetsmiljö, socialt ansvarstagande, brandskydd och kompetens. Genom certifieringen åtar vi oss att uppfylla gällande krav och att ständigt utveckla vår verksamhet.

De krav som ställs på verksamheten regleras av kundens behov samt av [lagar, författningar och andra krav](#). Kundernas krav på förmedlingstjänsten innefattar att verksamheten ska:

- Tillhandahålla tolkar och översättare i alla efterfrågade språk.
- Erbjuder tolkar och översättare som är auktoriserade, utbildade, testade och pålitliga.
- Erbjuder högkvalitativa språktjänster till ett bra pris.
- Vara noggrann, serviceinriktad och möta kunden på ett professionellt sätt.
- Ge snabb återkoppling.
- Föra en ständig dialog med kunden.
- Utveckla tjänsteutbudet löpande för ökad kundnytta.

I Företagshälsa och tolkförmedlings [intressentanalys](#) identifieras krav och förväntningar även från förvaltningens andra intressenter. Intressentanalysen fastställs årligen av förvaltningens ledningsgrupp.

### Identifiering av risker och möjligheter

Verksamheten genomför årligen en [övergripande risk- och möjlighetsanalys](#) inom förvaltningens ledningsgrupp för att identifiera risker och möjligheter som kan påverka verksamheten. [Risk- och möjlighetsanalyser](#) genomförs även vid behov under året då större förändringar planeras eller inträffar.

### Verksamhetspolicy

#### Kvalitet

##### Tolkuppdrag

- Vi anlitar i första hand auktoriserade tolkar med specialkompetens, auktoriserade tolkar och tolkar som finns med i Kammarkollegiets nationella tolkregister.
- Vi säkerställer att våra tolkar arbetar enligt [Kammarkollegiets tolkföreskrifter](#) inklusive [god tolksed](#) genom att återkommande informera om dessa riktlinjer vid introduktion samt vid tolkträffar och konferenser.



- Vi erbjuder uppdrag till de mest meriterade tolkarna enligt en prioriteringslista som uppdateras regelbundet med hänsyn till tolkarnas utbildning, yrkeserfarenhet, tillgänglighet och antal avvikelser.
- Vi satsar på tolkarnas kompetensutveckling och uppmuntrar dem att delta i kurser, Kammarkollegiets auktorisationsprov och att validera sina kunskaper.
- Kvaliteten på utförda tolkningar följs upp genom återkoppling från kunden, genom vårt avvikelshanteringssystem samt genom årliga kundnöjdhetsundersökningar.

#### Översättningar

- Vi anlitar i första hand auktoriserade translatorer eller facköversättare med lång erfarenhet och goda referenser.
- Anlitade translatorer och översättare arbetar enligt Kammarkollegiets riktlinjer [Kammarkollegiets translatorsföreskrifter](#) inklusive [God translatorsred](#)
- Översättningsförmedlarna väger vilka huvudområden en translator/översättare har samt vilka extratjänster hen erbjuder mot behovet för den specifika översättningen. Detta för att tillsätta varje uppdrag med den bäst lämpade översättaren.

#### Förmedlingstjänster

- Vi arbetar aktivt med att ständigt förbättra våra tjänster och rutiner, vår avvikelshantering och planering. I detta arbete tas hänsyn till både kvalitet, hållbar utveckling och kundernas önskemål.
- Vårt arbete kännetecknas av god service, professionellt bemötande och öppen, saklig och snabb kommunikation med både kunder och tolkar.
- Förmedlingspersonalen erbjuds och deltar återkommande i verksamhetsanknuten kompetensutveckling.
- Förmedlingspersonalen följer Tolkservicerådets riktlinjer [God tolkservicesed](#).
- Kvaliteten på förmedlingstjänsten följs upp genom återkoppling från kunden, genom vårt avvikelshanteringssystem samt genom årliga kundnöjdhetsundersökningar.

## Miljö

Tolk- och översättarservice följer [Region Örebro läns program för hållbar utveckling](#) i tillämpliga delar för att på så sätt bidra till en minskad inverkan på miljön, samt följer regionens avtal för miljömedvetna inköp.



- ✓ Vi arbetar aktivt med att ständigt förbättra vår verksamhet för att minska vår inverkan på miljön genom att:
  - förespråka och själva använda cykel som fortskaffningsmedel inom Örebro tätort
  - erbjuda lånecykel med tillhörande cykelhjälm och reflexväst för säker och miljövänlig transport mellan tolkuppdrag inom Örebro tätort
  - förespråka och själva använda kollektiva färdmedel i görligaste mån
  - tillsammans med kunderna samordna tolkuppdrag för att minska resandet
  - erbjuda distanstolkning när det är möjligt och tolk på plats när det är nödvändigt
  - arbeta för ökad digitalisering av våra arbetssätt och tjänsteutbud
- ✓ Vi minskar också vår inverkan på miljön genom att:
  - använda dubbelsidig kopiering samt dubbelsidiga utskrifter som standard
  - vara allmänt restriktiva med utskrifter samt minimera papperssvinn
  - återvinna och kompostera avfall
  - använda lågenergilampor

- stänga av och släcka utrustning vid arbetsdagens slut eller vid längre frånvaro från arbetsrummet
- ✓ Vi tar årligen del av de förändringar rörande miljölagstiftning som inverkar på vår verksamhet och informerar medarbetare och tolkar om de delar som berör dem.
- ✓ Vi anmäler och hanterar [miljöavvikelser](#).

## Arbetsmiljö

Tolk- och översättarservice följer Region Örebro läns [arbetsätt för arbetsmiljö och hälsa](#) för att skapa en bra arbetsmiljö för förmedlingspersonal och tolkar.



- ✓ Vi arbetar tillsammans för en hållbar, hälsofrämjande, säker och funktionell arbetsmiljö, där alla känner sig tillfreds med sin arbetssituation och utvecklas både som individer och som arbetsgrupp.
- ✓ Vi verkar för att erbjuda medarbetare möjlighet till flexibilitet i arbetets form och upplägg när det är möjligt inom verksamhetens ramar.
- ✓ Alla medarbetare är medvetna om sin [roll, sina ansvarsområden och befogenheter](#) samt deras koppling till verksamhetsmålen.
- ✓ Vi har tillgång till bra hjälpmedel som underlättar arbetet, minskar påfrestningar och förebygger skador.
- ✓ Vi tar själva ansvar för att lyfta frågor som rör den egna och/eller gruppens fysiska eller psykosociala arbetsmiljö med verksamhetsledningen, antingen vid arbetsplatsträffar/tolkträffar, medarbetarsamtal eller genom individuella samtal.
- ✓ Vi uppmuntrar till hälsofrämjande aktiviteter och erbjuder företagshälsovård och samtalsstöd via Falck.
- ✓ Vi genomför årligen medarbetarsamtal, skyddsronde och vid behov även ergonomisk genomgång. Uppföljning av arbetsrelaterad sjukfrånvaro sker i enlighet med Region Örebro läns rutiner.
- ✓ Vi har en arbetsplats som präglas av mångfald och jämställdhet och arbetar aktivt för att förebygga och motverka diskriminering i alla former.
- ✓ Vi respekterar varandra och ger varandra stöd när detta behövs. Vi pratar med varandra och inte om varandra så att alla kan känna glädje och trygghet på sin arbetsplats.
- ✓ Vi strävar efter att alltid planera uppdragen så att tolkarna hinner ta sig till tolkningsplatsen och får tillräckligt långa raster.
- ✓ En olycksfallsförsäkring för vägen till och från uppdragen tecknas årligen för alla tolkar som anlitas av TÖS.
- ✓ Vi följer upp hur nöjda tolkarna är med sitt arbete, sin arbetssituation och sitt samarbete med tolkförmedlingen genom att årligen skicka ut en [enkätundersökning](#).
- ✓ Vi följer upp medarbetarnas upplevelse av arbetsmiljön en gång per år genom en [arbetsmiljöenkät](#).