

BRUKERGUIDE

# NORICOM

## bestillingsportal

**NORICOM®**

**NORICOM®**

VELKOMMEN TIL

## Noricom webportal

E-post

Passord

LOGG INN

[Glemt passord?](#)

### Registrer deg som bruker og få tilgang umiddelbart

**Kunder:** Registrer deg med din e-post og få umiddelbar tilgang til å bestille tolketjenester.

**Tolker:** Fyll inn mobilnummeret du er registrert med hos Noricom.

[Registrer  
bruker](#)

### Registrering av virksomhet som ny kunde

Dersom din bedrift eller organisasjon aldri har bestilt tolk hos Noricom før, kan du registrere et nytt kundeforhold.

[Opprett ny  
kunde](#)

### Søk stilling som tolk eller oversetter

Har du lyst til å jobbe som tolk og/eller oversetter? Vi tar alltid imot søknader – send oss din info her!

[Søk  
her](#)

# Innhold

<b>Portalen – kort fortalt</b>	<b>3</b>	<b>I prosess – oversikt over kommende oppdrag</b>	<b>13</b>
<b>Pålogging til bestillingsportalen</b>	<b>4</b>	<b>Hvordan endrer jeg på bestilte oppdrag?</b>	<b>14</b>
<b>Opprette bruker</b>	<b>5</b>	<b>Hva betyr oppdragsstatusene?</b>	<b>15</b>
<b>Forsiden av bestillingsportalen</b>	<b>7</b>	<b>Arkiv – oversikt over utførte bestillinger</b>	<b>17</b>
<b>Seriebestilling av oppdrag</b>	<b>10</b>	<b>Registrering av tilbakemeldinger</b>	<b>18</b>
<b>Kundeinformasjon</b>	<b>11</b>	<b>Avviksfane</b>	<b>20</b>
<b>Din profil hos NORICOM</b>	<b>12</b>	<b>Tips ved bruk av tolk</b>	<b>21</b>
		<b>Hjelp</b>	<b>22</b>

## Portalen – kort fortalt:

Forside	Bestillingsside og oversikt over de fem siste og de fem neste oppdragene.
I prosess	Oversikt over fremtidige oppdrag.
Arkiv	Tidligere oppdrag.
Avvik	Med status. Kun noen få kunder har denne som standard p.t., men den kan velges.
Rapportfunksjon	med mulighet for eksport til Excel.
Bestillerprofil	som kan redigeres.
Søk	på oppdragsnummer, bestillinger i et bestemt tidsrom, bestillinger gjort av bestiller selv eller fra bestillers avdeling/enhet.



### Tre viktige hurtigknapper:

Avbestill

Flytt

Send

# Pålogging til bestillingsportalen

 815 35 500

 [www.noricomordre.no](http://www.noricomordre.no)

Ordinære bestillinger bestiller du enklest via bestillingsportalen.

Akutte oppdrag bør du bestille ved å ringe ditt NORICOM-kontor på lokalt telefonnummer eller på **815 35 500**. Telefonen besvares hele døgnet.

## Lokale telefonnumre:

Tromsø: 75 54 22 15

Bodø: 75 54 22 00

Trondheim: 73 57 39 40

Lillestrøm: 66 10 14 24

Ålesund: 75 54 22 16

Bergen: 55 23 23 70

Kristiansand: 38 12 24 63



Portalen finner du på  
[www.noricomordre.no](http://www.noricomordre.no)

## NORICOM®

VELKOMMEN TIL

# Noricom webportal

LOGG INN

[Glemt passord?](#)

### Registrer deg som bruker og få tilgang umiddelbart

**Kunder:** Registrer deg med din e-post og få umiddelbar tilgang til å bestille tolketjenester.

**Tolker:** Fyll inn mobilnummeret du er registrert med hos Noricom.

Registrer  
bruker

### Registrering av virksomhet som ny kunde

Dersom din bedrift eller organisasjon aldri har bestilt tolk hos Noricom før, kan du registrere et nytt kundeforhold.

Opprett ny  
kunde

### Søk stilling som tolk eller oversetter

Har du lyst til å jobbe som tolk og/eller oversetter? Vi tar alltid imot søknader

– send oss din info her!

Søk  
her

# Opprette bruker

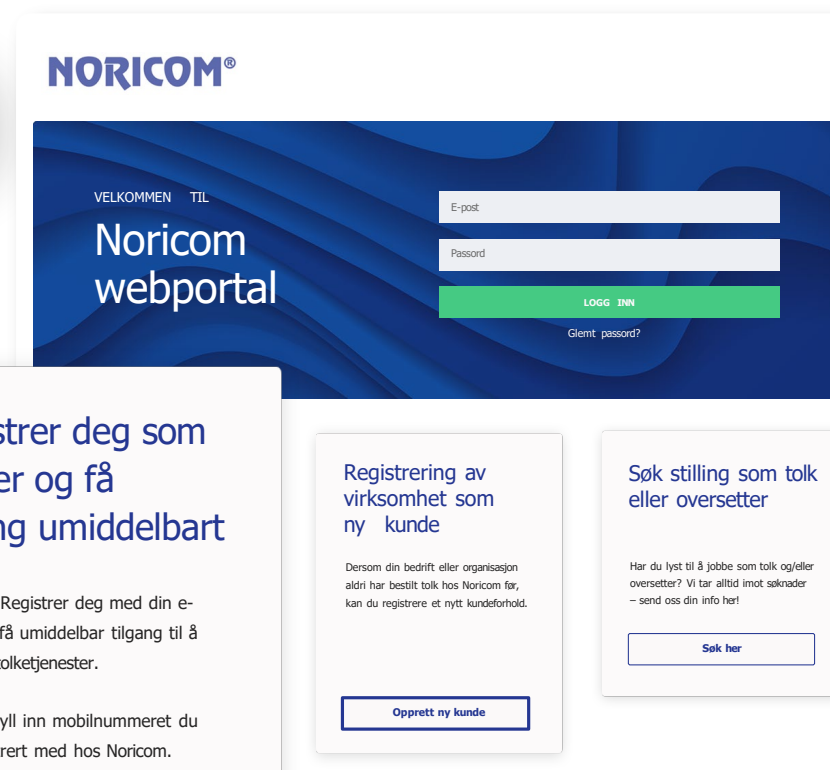
Du kan selv opprette bruker i portalen

Klikk på «registrer bruker», deretter velg «kunde» på neste side. Du får en melding om å skrive inn din e-postadresse. Gjør dette og klikk på «opprett tilgang».

Hvis du har bestilt hos oss tidligere og vi har din e-post registrert, vil du automatisk bli tilknyttet det kundenummeret du tilhører.

En invitasjon med brukernavn og passord vil bli tilsendt din e-postadresse.

Når du går inn på [www.noricomordre.no](http://www.noricomordre.no) blir du møtt av dette bildet hvor du bes oppgi ditt brukernavn og passord.



## Registrer deg som bruker og få tilgang umiddelbart

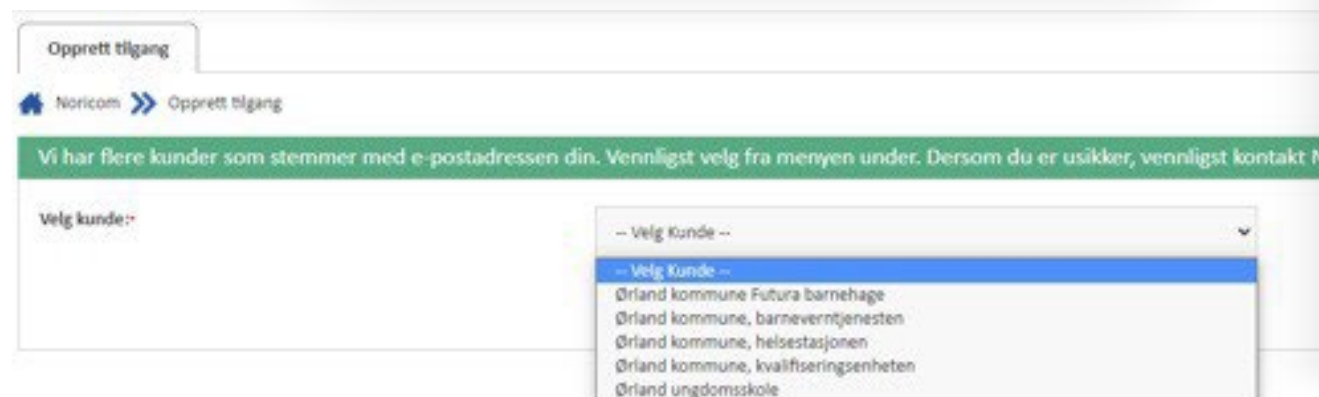
**Kunder:** Registrer deg med din e-post og få umiddelbar tilgang til å bestille tolketjenester.

**Tolker:** Fyll inn mobilnummeret du er registrert med hos Noricom.

**Registrer bruker**



Brukernavn og passord får du på e-post fra NORICOM. Ring oss eller opprett brukeren direkte i bestillingsportalen.



Hvis du ikke har bestilt hos oss tidligere, vil du bli videresendt til valg av avdeling/enhet.

Velg din enhet/avdeling fra kundeoversikt og klikk videre. Fyll ut kontaktinformasjon og klikk videre. Deretter sender vi deg verifiseringsepost. Trykk på linken i e-posten.

Du vil få en velkomstepost, og du har nå tilgang til portalen. Logg inn med ditt brukernavn og passord.

### ? Hva gjør jeg hvis jeg ikke har brukernavnet mitt?

Brukernavnet er som regel det samme som e-postadressen din. Dersom du fortsatt ikke får logget inn, kontakt ditt NORICOM-kontor for å få tilsendt brukernavn og passord.

### ? Hva gjør jeg hvis jeg ikke har passordet mitt?

Klikk på «Glemt passord?» under den grønne innloggingsknappen for å få tilsendt et nytt passord på e-post.

### ? Hva gjør jeg hvis jeg mangler både brukernavn og passord?

Ta kontakt med ditt NORICOM-kontor via e-post eller på 815 35 500 for å få tilsendt brukernavn og passord på e-post.

✉ [tromso@noricom.no](mailto:tromso@noricom.no)

✉ [trondheim@noricom.no](mailto:trondheim@noricom.no)

✉ [aalesund@noricom.no](mailto:aalesund@noricom.no)

✉ [bodo@noricom.no](mailto:bodo@noricom.no)

✉ [lillestrom@noricom.no](mailto:lillestrom@noricom.no)

✉ [bergen@noricom.no](mailto:bergen@noricom.no)

✉ [kristiansand@noricom.no](mailto:kristiansand@noricom.no)



[www.noricomordre.no](http://www.noricomordre.no)



NORICOM-kontor 815 35 500

# Forsiden av bestillingsportalen

Etter innlogging kommer du til forsiden av bestillingsportalen.

Den består som regel av tre faner; «Nytt oppdrag», «I prosess» og «Arkiv».

Hvis du har tilgang til avvik, vil du kunne se fire faner.

Fanene ser du rett under NORICOM-logoen på venstre side.



I fanen «Nytt oppdrag», vil du se en oversikt over dine mest brukte tolker, mest brukte språk, samt de fem neste/siste oppdragene dine.

Hvis du logger inn med en nyopprettet, personlig tilgang eller fellestilgang, vil den øverste delen av bestillingsportalen være tom.

Den blir fylt opp etter hvert som du legger inn bestillinger.

The screenshot shows the NORICOM web portal interface. At the top, there's a user profile for 'Kari Nordmann' and a 'Logg ut' button. Below the navigation tabs, the 'Nytt oppdrag' tab is active. The main content area is divided into several sections:

- 5 NESTE**: A table showing the next five orders.
- 5 SESTE**: A table showing the last five orders.
- Mest brukte språk**: A sidebar showing the most used languages.
- Mest brukte tolker**: A sidebar showing the most used interpreters.

Type	Oppdrag	Date	Språk	Tolk	Møteplass	Se bekreftelse
	1300787	19.05.18 - 11:00	Polisk	Maria	Voksenopplæringa, Storgata 35	Åpne
	1300808	23.05.18 - 12:00	Arabisk	Samira	Flyktningetjenesten	Åpne
	1300768	25.05.18 - 13:00	Arabisk	Giwan	NAV Storbyen	Åpne
	1300798	12.06.18 - 12:00	Dari	Khalid	Flyktningetjenesten	Åpne
	1300788	20.06.18 - 11:00	Arabisk	Giwan	Storbyen legesenter, Kommunegata 14	Åpne

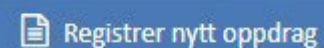
Type	Oppdrag	Date	Språk	Tolk	Møteplass	Gjenta
	1300784	15.05.18 - 13:30	Arabisk	Giwan	Voksenopplæringa, Storgata 35	• ⚙
	1300780	19.04.18 - 15:00	Dari	Khalid	NAV Storbyen, 1. etasje	• ⚙
	1300789	19.04.18 - 12:20	Arabisk	Giwan	Storbyen helsestasjon	• ⚙
	1300774	19.04.18 - 10:00	Farsi (persisk)	Ehsan	Storbyen legesenter, Kommunegata 14	• ⚙
	1300773	19.04.18 - 09:20	Tigrinja	Daniel	Storbyen barnehage, Bygata 22	• ⚙

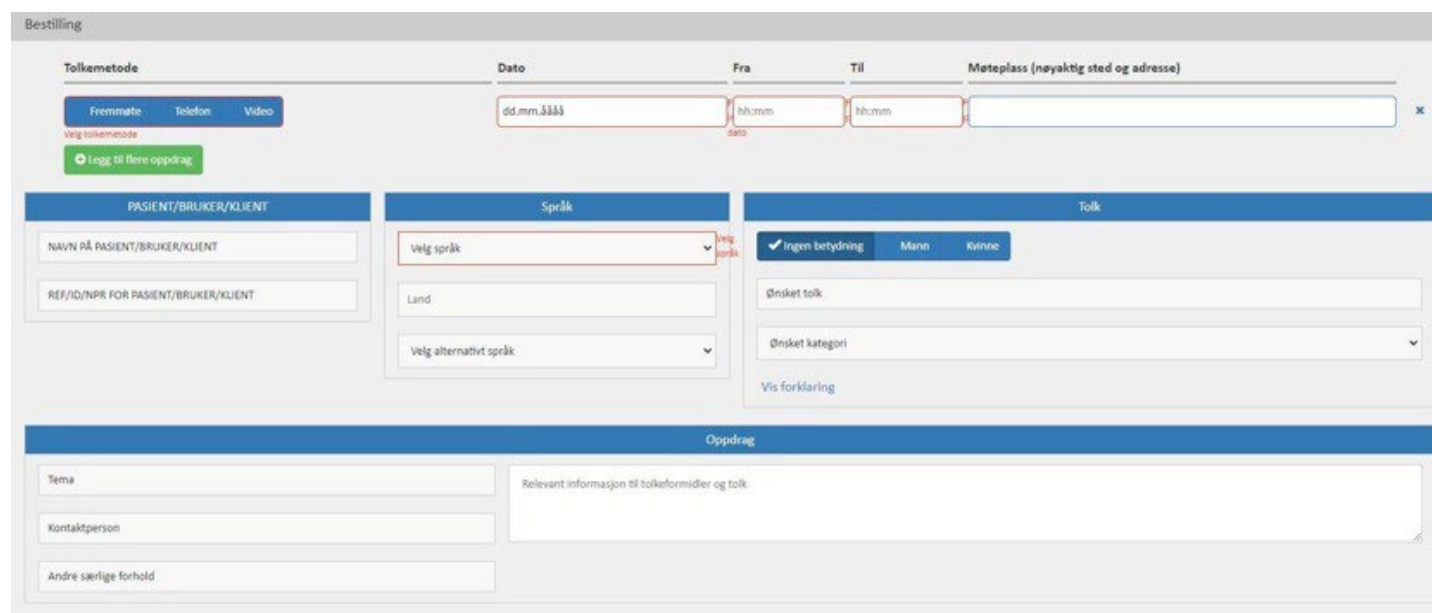
Språk	Bestill
Arabisk	•
Dari	•
Polisk	•
Tigrinja	•
Farsi (persisk)	•

Tolk	Nivå	Språk	Bestill
Khalid	1	Dari	•
Samira	1	Arabisk	•
Giwan	1	Arabisk	•
Daniel	3	Tigrinja	•
Maria	5	Polisk	•

# Legge inn en bestilling

For å komme til bestillingsskjemaet kan du enten skrolle litt nedover på siden eller klikke på den store blå knappen hvor det står «Registrer nytt oppdrag».

 Registrer nytt oppdrag



Slik ser bestillingsskjemaet ut. Feltene som er markert med rød ramme må fylles ut for at bestillingen skal bli godtatt.

- 1 Velg tolkemetode ved å klikke på knappen for enten Fremmøte, Telefon eller Video. Når du velger en tolkemetode vil dette markeres ved at metoden du har valgt blir haket av og knappen får en mørkere farge.
- 2 Fyll inn dato og klokkeslett.
- 3 Ved fremmøteoppdrag må du fylle inn nøyaktig oppmøteadresse i feltet «Møteplass».
- 4 Fyll inn språk, og gjerne hvilket land pasient/bruker/klient kommer fra.

I tillegg kan du velge å gi utfyllende informasjon om navn på pasient/bruker/klient, NPR/ID-nummer, alternativt språk, ønsket kjønn på tolk, ønsket tolk og ønsket tolkekategori.

Du kan også gi informasjon om tema for tolkesamtalen, kontaktperson ved fremmøteoppdrag og andre særlige forhold tolken eller NORICOM bør vite om.



Bestilling

Tolkemetode:  Fremmøte  Telefon  Video

Date: 23.05.2018

Fra: 11:00

Til: 12:00

Møteplass (nøyaktig sted og adresse): NAV Storbyen, Kommunegata 30, Storbyen, x

[Legg til flere oppdrag](#)

Pasient	Språk	Tolk																									
Pasientnavn	Arabisk	<input checked="" type="checkbox"/> Ingen betydning <input type="checkbox"/> Mann <input type="checkbox"/> Kvinne																									
NPR/ID-nummer	Land	Ønsket tolk																									
	Velg alternativt språk	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tolk</th> <th>Nivå</th> <th>Tidspunkt</th> <th>Møteplass</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Salim</td> <td>1</td> <td>09:00 - 10:00</td> <td>Storbyen legesenter</td> <td>Velg</td> </tr> <tr> <td>Giwan</td> <td>1</td> <td>13:00 - 14:30</td> <td>NAV Storbyen</td> <td>Velg</td> </tr> <tr> <td>Salim</td> <td>1</td> <td>09:00 - 10:00</td> <td>Storbyen legesenter</td> <td>Velg</td> </tr> <tr> <td>Giwan</td> <td>1</td> <td>13:00 - 14:30</td> <td>NAV Storbyen</td> <td>Velg</td> </tr> </tbody> </table>	Tolk	Nivå	Tidspunkt	Møteplass		Salim	1	09:00 - 10:00	Storbyen legesenter	Velg	Giwan	1	13:00 - 14:30	NAV Storbyen	Velg	Salim	1	09:00 - 10:00	Storbyen legesenter	Velg	Giwan	1	13:00 - 14:30	NAV Storbyen	Velg
Tolk	Nivå	Tidspunkt	Møteplass																								
Salim	1	09:00 - 10:00	Storbyen legesenter	Velg																							
Giwan	1	13:00 - 14:30	NAV Storbyen	Velg																							
Salim	1	09:00 - 10:00	Storbyen legesenter	Velg																							
Giwan	1	13:00 - 14:30	NAV Storbyen	Velg																							
		Ønsket kvalifikasjonsnivå																									

Oppdrag

Tema

Kontaktperson

Annet

Relevant informasjon til tolkeformidler og tolk



Hvis du bestiller et frammøteoppdrag vil du få se hvilke andre tolker som er i bruk på frammøteoppdrag så snart du har lagt inn språk, dato og klokkeslett. Du kan så be om tolken som passer best tidsmessig i forhold til bestillingen du legger inn.  [Dette er valgfritt.](#)

# Seriebestilling av oppdrag

Dersom du ønsker å bestille flere oppdrag på en gang, kan du trykke på den grønne knappen der det står «Legg til flere oppdrag». Dette vil legge til et nytt oppdrag i bestillingskjemaet.



**Tolkemetode**

Fremmøte   Telefon   Video

➕ Legg til flere oppdrag

Dette er en helt separat bestilling og kan være på et annet språk til en annen pasient/bruker/klient, eller det kan være en serie med flere konsultasjoner til samme pasient/bruker/klient.



Tips: Dersom du skal bestille til samme pasient/bruker/klient, gjør ferdig den første bestillingen uten å sende den inn, før du klikker «Legg til flere oppdrag». Bestillingsportalen vil da kopiere med seg en god del av informasjonen du har fylt ut videre til det neste oppdraget, slik at du slipper å fylle inn alt på nytt.

# Kundeinformasjon

Lengre ned i bestillingsskjemaet ligger kundeinformasjonen.

The screenshot shows a web form titled "Kundeinformasjon" (Customer Information). At the top, it displays customer details: "Kundenr. 14434 - NAV medium stor by", "Adresse Metegata 5", "Postnr, sted 0001, Mediumstorby", and "E-post". Below this, there are two columns of input fields. The left column is labeled "Kundeinformasjon" and includes fields for "Testbruker" (highlighted in yellow), "Telefon", "Mobil", "testbruker@noricom.no", and "Fax". The right column is labeled "Faktura" (Invoice) and includes fields for "Deres ref - Fakturareferanse" (with an "Endre" button), "Ordrefref" (with an "Endre" button), "Navn på bestillende enhet", and "Bestillingsnummer". Below the form is a section titled "Ordrebekreftelse" (Order Confirmation) with the instruction "Velg hvordan du ønsker å motta ordrebekreftelse." (Choose how you want to receive order confirmation). It features a row of buttons: "Bestillingsportal" (checked), "E-post", "SMS", "Telefon", and "Fax". A blue information box on the right states: "Du finner alltid ordrebekreftelsen i bestillingsportalen. I tillegg kan du velge bekreftelse på e-post, SMS eller fax."

➔ Dersom du logger inn med en personlig tilgang, vil ditt navn, telefonnummer, e-post, mobil, og fakturareferanse (Deres ref.) dukke opp automatisk hvis dette er lagret på din profil.

➔ Dersom du logger inn med en fellestilgang, må du fylle ut ditt navn, telefonnummer, e-post, mobil og eventuell fakturareferanse.

➔ Fakturareferansene kan om nødvendig endres med den blå Endre-knappen.



Under Ordrebekreftelse velger du hvordan du ønsker å motta bekreftelse på oppdraget. Du finner alltid bekreftelsen i bestillingsportalen, men kan også velge å få den tilsendt på e-post, faks eller SMS. Du kan velge flere bekreftelsesmetoder.

Du vil få en automatisk kvittering på e-post som bekrefter mottak av bestillingen.

# Din profil hos NORICOM

Du har en egen bestiller-profil hos NORICOM som du kan se på ved å klikke på den oransje «Profil»-knappen øverst.



Her kan du redigere kontaktinformasjonen din hvis du ønsker det, og lagre fast fakturareferanse. Du kan også se hvilken avdeling/enhet du er tilknyttet, og om enheten ligger inne med en standard møteplass eller fakturareferanse.



Dersom du ønsker å endre passord, kan du gjøre det ved å klikke på den oransje «Endre passord»-knappen på menylinjen øverst.



På menylinjen finner du også «Tips for bruk av tolk», «Hjelp», som åpner opp hjelpesenteret med ofte stilte spørsmål, samt «Logg ut».



# I prosess – oversikt over kommende oppdrag



Ved å klikke på fanen «I prosess» vil du få opp en oversikt over kommende oppdrag.

Vis oppdrag for: Meg Min avdeling Alle

I dag										
Type	Oppdrag	Status	Klokkeslett		Språk/Tolk	Møteplass	Se bekrefteelse	Bestiller	Forespurt endring	Endring
	1300816	Bekreftet	Fra: 15:00 Til: 16:00		Arabisk Givvan	NAV Storbyen	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avlys</a>

Denne uken										
Type	Oppdrag	Status	Dato		Språk/Tolk	Møteplass	Se bekrefteelse	Bestiller	Forespurt endring	Endring
	1300787	Bekreftet	19.05 2018	Fra: 11:00 Til: 12:00	Polsk Marja	Voksenopplæringa, Storgata 35	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>

Fremover										
Type	Oppdrag	Status	Dato		Språk/Tolk	Møteplass	Se bekrefteelse	Bestiller	Forespurt endring	Endring
	1300815	Bekreftet	23.05 2018	Fra: 09:00 Til: 10:00	Arabisk Salim	Storbyen legesenter	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300808	Bekreftet	23.05 2018	Fra: 12:00 Til: 13:00	Arabisk Samira	Flyktningetjenesten	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300768	Bekreftet	25.05 2018	Fra: 13:00 Til: 15:00	Arabisk Givvan	NAV Storbyen	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300798	Bekreftet	12.06 2018	Fra: 12:00 Til: 13:00	Dari Khalid	Flyktningetjenesten	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300809	Tolk ikke forespurt	15.06 2018	Fra: 12:00 Til: 13:00	Arabisk	Storbyen helsestasjon		Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300788	Bekreftet	20.06 2018	Fra: 11:00 Til: 13:00	Arabisk Givvan	Storbyen legesenter, Kommunegata 14	<a href="#">Åpne</a>	Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>
	1300810	Tolk ikke forespurt	04.07 2018	Fra: 12:00 Til: 13:00	Arabisk	Voksenopplæringa, Storgata 35		Kari Nordmann		<a href="#">Avbestill</a> <a href="#">Flytt</a>

Du kan velge å filtrere bestillinger lagt inn bare av deg, bestillinger kun fra din avdeling, eller bestillinger fra hele organisasjonen (f.eks. sykehuset). Du velger filter ved å klikke på de tre oransje knappene til høyre hvor det står «Meg», «Min avdeling» og «Alle».

Vis oppdrag for: Meg Min avdeling Alle

Disse er gruppert inn i «I dag», «Denne uken», og «Fremover».

# Hvordan endrer jeg på bestilte oppdrag?

Hvert oppdrag har sin egen linje i denne oversikten. På hvert oppdrag har du tre valgmuligheter:

- 1 Klikk på den røde «Avbestill»-knappen for å avbestille oppdraget.
- 2 Klikk på den grå «Flytt»-knappen for å flytte oppdraget til en annen dato.
- 3 Klikk på den blå «Åpne»-knappen for å se bekreftelsen til oppdraget.  
[Her finner du bl.a. telefonnummeret til tolken.](#)

# Hva betyr oppdragsstatusene?

I kolonne nummer tre ser du oppdragets status. Statusen viser framgangen i behandlingen av oppdraget:

## **Tolk ikke forespurt:**

Ingen tolker er forespurt om oppdraget, enten fordi NORICOM ikke har behandlet bestillingen enda, eller fordi alle forespurte tolker har takket nei til oppdraget.

## **Tolker forespurt:**

NORICOM har spurt en eller flere tolker om å påta seg oppdraget, og venter på svar.

## **Tildelt:**

NORICOM har bekreftet en tolk på oppdraget, men det er ikke klart for bekreftelse enda.

## **Bekreftet:**

NORICOM har bekreftet oppdraget til kunden, enten elektronisk eller via telefon. Du finner nå bekreftelsen i bestillingsportalen.

## **Svikt:**

Tolken sviktet (besvarte ikke fjerntolking / møtte ikke opp på frammøtetolking).

I tillegg finnes det noen statuser som endres etter at oppdraget er utført.

## **Rapportert:**

Tolken har rapportert om oppdragsvarighet og/eller reiseutgifter.

## **Klargjort:**

Oppdraget er klargjort for lønn og faktura.

## **Fullført:**

Oppdraget er fullført.

# Arkiv – oversikt over utførte bestillinger

Ved å klikke på fanen «**I arkiv**» vil du få opp en oversikt over utførte bestillinger. Disse er gruppert inn i «**I dag**», «**Denne uken**», og «**Eldre**».

The screenshot shows the 'Arkiv' (Archive) section of a web application. At the top, there are tabs for 'Nytt oppdrag', 'I prosess', and 'Arkiv'. Below the tabs, there is a search bar with 'Søk i tidsperiode' and date fields for 'Fra dato' and 'Til dato'. There are also buttons for 'Oppdragsnr', 'Søk', and 'Eksporter til Excel'. Below the search bar, there are three orange buttons: 'Meg', 'Min avdeling', and 'Alle'. The main content area is divided into three sections: 'I dag', 'Denne uken', and 'Eldre'. The 'I dag' section shows two completed orders. The 'Denne uken' section shows a message 'Oppdrag ikke tilgjengelig'. The 'Eldre' section shows a list of older orders with columns for Type, Oppdrag, Status, Dato, Språk, Tolk, Møteplass, Bestiller, Gjenta, Se bekreftelse, and Tilbakemelding.

Type	Oppdrag	Status	Klokkeslett	Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
	1300894	Fullført	Fra: 10:00 Til: 11:00	Tigrinja	Daniel		Kari Nordmann			Send
	1300895	Fullført	Fra: 16:30 Til: 17:50	Polsk	Maria	NAV Storbyen, Kommunegata 30, Storbyen,	Kari Nordmann			Send

Type	Oppdrag	Status	Dato	Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
Oppdrag ikke tilgjengelig										

Type	Oppdrag	Status	Dato	Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
	1300767	Tolk ikke forespurt	29.03 2018	Dari			Bård Karstensen			Send
	1300766	Tolk ikke forespurt	29.03 2018	Tigrinja		Røntgen, 4. etasje	Bård Karstensen			Send
	1300746	Tolk ikke forespurt	29.03 2018	Dari		Røntgen, 4. etasje	Kari Nordmann			Send
	1300747	Bekreftet	20.03 2018	Polsk	Maria		Kari Nordmann		Åpne	Send
	1300756	Bekreftet	19.03 2018	Dari	Khalid	Akuttmottak, 1. etasje	Kari Nordmann		Åpne	Send
	1300745	Tolk ikke forespurt	19.03 2018	Arabisk		Akuttmottak, 1. etasje	Kari Nordmann			Send
	1300758	Tolk ikke forespurt	19.03 2018	Arabisk			Kari Nordmann			Send
	1300760	Bekreftet	18.03 2018	Arabisk	Samira	Fodeavdelinga, 6. etasje	Kari Nordmann		Åpne	Send



Du kan velge å filtrere mellom bestillinger lagt inn bare av deg, bestillinger kun fra din avdeling, eller bestillinger fra hele organisasjonen (f.eks. sykehuset).

Du velger filter ved å klikke på de tre oransje knappene til høyre hvor det står «**Meg**», «**Min avdeling**» og «**Alle**».

Du kan også søke på et bestemt oppdragsnummer, eller du kan søke på en bestemt tidsperiode.









Du kan også eksportere en oversikt over oppdragene til Excel.

Søk i tidsperiode Fra dato: dd.mm.åååå Til dato: dd.mm.åååå Oppdragsnr Søk Eksporter til Excel



# Arkiv – oversikt over utførte bestillinger

Hver bestilling har sin egen linje i denne oversikten. På hver bestilling har du tre valgmuligheter:

 1300766	Tolk ikke forespurt	29.03 2018	Fra: 12:30 Til: 13:30	Tigrinja	Røntgen, 4. etasje	Bård Karstensen		<a href="#">Send</a>	
 1300746	Tolk ikke forespurt	29.03 2018	Fra: 12:30 Til: 14:00	Dari	Røntgen, 4. etasje	Karl Nordmann		<a href="#">Send</a>	
 1300747	Bekreftet	20.03 2018	Fra: 14:30 Til: 15:30	Polisk	<a href="#">Maria</a>	Karl Nordmann		<a href="#">Åpne</a> <a href="#">Send</a>	
 1300756	Bekreftet	19.03 2018	Fra: 08:30 Til: 10:15	Dari	<a href="#">Khalid</a>	Akuttmottak, 1. etasje	Karl Nordmann		<a href="#">Åpne</a> <a href="#">Send</a>



Tips: Skal du bestille tolk til et nytt møte/konsultasjon for en pasient/klient som også tidligere har hatt tolk?

Kopier oppdraget fra «I arkiv»-fanen så slipper du å fylle ut språk og annen relevant informasjon på nytt.

- 1 Klikk på den blå «**Åpne**»-knappen for å se bekreftelsen på bestillingen.
- 2 Du kan kopiere hele bestillingen ved å klikke på kalenderikonet i kolonnen «**Gjenta**» rett til venstre for «**Åpne**»-knappen. Her fyller du inn dato og klokkeslett for den nye bestillingen og klikker på «**Registrer oppdrag**». Du kan også velge å se hele bestillingen ved å klikke på den grønne knappen med «**Vis hele bestillingen**» hvis du ønsker å sjekke at riktig informasjon er lagret på bestillingen.
- 3 Du kan sende en tilbakemelding ved å klikke på den grønne «**Send**»-knappen helt til høyre. Denne knappen kan du bruke både til ris (avvik) og ros.

Kopier oppdrag

dd.mm.åååå hh:mm hh:mm [Registrer oppdrag](#)

**i** Bestill nytt oppdrag ved å oppgi dato og tidspunkt. Vi henter resten av informasjonen fra oppdraget du kopierte. Du kan se hele bestillingen ved å klikke på knappen under.

[Vis hele bestillingen](#)

[AVBRYT](#)

# Registrering av tilbakemeldinger

For å registrere ris eller ros på en tolkebestilling går du inn på siden «**I arkiv**» i bestillingsportalen. Her får du en komplett oversikt over alle gjennomførte tolkebestillinger. Finn bestillingen du ønsker å registrere et avvik på.

Det er flere måter å finne bestillingen på dersom du ikke klarer å se den i oversikten umiddelbart:



Du kan søke på oppdragsnummeret dersom du har det.



Du kan søke etter bestillinger i et bestemt tidsrom dersom du vet når bestillingen ble gjennomført.



Du kan filtrere slik at du kun får se bestillinger gjort av deg eller fra din avdeling.

Vis oppdrag for: Meg Min avdeling Alle

Idag											
Type	Oppdrag	Status	Klokkeslett		Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
	1300894	Fullført	Fra: 10:00 Til: 11:00		Tigrinja	Daniel		Kari Nordmann			Send
	1300895	Fullført	Fra: 16:30 Til: 17:50		Polisk	Maria	NAV Storbyen, Kommunegata 30. v. Storbyen,	Kari Nordmann			Send

De siste ukene

Type	Oppdrag	Status	Dato		Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
Oppdrag ikke tilgjengelig											

Ellre

Type	Oppdrag	Status	Dato		Språk	Tolk	Møteplass	Bestiller	Gjenta	Se bekreftelse	Tilbakemelding
	1300767	Tolk ikke forespurt	29.03 2018		Dari			Bård Karstensen			Send
	1300766	Tolk ikke forespurt	29.03 2018		Tigrinja		Røntgen, 4. etasje	Bård Karstensen			Send
	1300746	Tolk ikke forespurt	29.03 2018		Dari		Røntgen, 4. etasje	Kari Nordmann			Send
	1300747	Bekreftet	20.03 2018		Polisk	Maria		Kari Nordmann		Åpne	Send
	1300756	Bekreftet	19.03 2018		Dari	Khalid	Akuttmottak, 1. etasje	Kari Nordmann		Åpne	Send
	1300745	Tolk ikke forespurt	19.03 2018		Arabisk		Akuttmottak, 1. etasje	Kari Nordmann			Send
	1300758	Tolk ikke forespurt	19.03 2018		Arabisk			Kari Nordmann			Send
	1300760	Bekreftet	18.03 2018		Arabisk	Samira	Fødeavdelinga, 6. etasje	Kari Nordmann		Åpne	Send

For å registrere et avvik på bestillingen klikker du på den grønne «**Send**»-knappen i kolonnen for Tilbakemelding helt til høyre.

Når du klikker på denne knappen, åpnes et vindu for å sende en tilbakemelding til NORICOM.

# Registrering av tilbakemeldinger

Hvis du er logget inn med en personlig tilgang, vil navn, e-post og telefon bli utfyllt automatisk.

Hvis du er logget inn med en fellestilgang, må du fylle ut disse feltene.

Svar på spørsmålene ved å klikke på «Ja»- / «Nei»- / «Vet ikke»-knappene.

I feltet for «Kommentar» har du mulighet til å skrive utfyllende informasjon om avviket (eller rosen) du ønsker å melde inn til NORICOM.

Til slutt kan du gi din vurdering av kvaliteten på tolketjenesten, og be om å bli kontaktet av NORICOM vedrørende din tilbakemelding.

Send tilbakemelding ✕

Oppdragsnummer	1300756
Tidspunkt	28.08.2018 08:30 - 10:15
Tolk	Khalid – Dari
Navn *	<input type="text" value="Karl Nordmann"/>
E-post	<input type="text"/>
Telefon	<input type="text"/>

Møtte/svarte tolken til avtalt tid?	Ble det tolket i "jeg"-form?
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Vet ikke	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Vet ikke
Ble tolkens rolle presentert?	Hadde tolken tilfredsstillende norskkunnskaper?
<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Vet ikke	<input type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Vet ikke

Kommentar

Hvordan opplevde du kvaliteten på tolketjenesten? \*

Ønsker du å bli kontaktet angående tilbakemeldingen din?

Ja  Nei

For å registrere tilbakemeldingen klikker du på den blå «**SEND**»-knappen.

Når du har sendt inn en tilbakemelding på en bestilling, vil det vises i samme kolonne i «I arkiv» slik at du vet at den har blitt sendt til NORICOM.

# Avviksfane

Ved å klikke på avviksfane vil du kunne få oversikt over alle registrerte avvik. Disse viser innmeldte tilbakemeldinger, og forpliktelse for oss iht. interne rutiner. Oversikten kan også eksporteres til Excel.

De oransje knappene viser både avvik som er behandlet av avdelingsleder, og de som er ubehandlet.

Ubehandlete avvik vil vises med status Åpen (registrert, men avdelingsleder har enda ikke åpnet avviket), eller Under behandling av avdelingsleder.



Type	Oppdrag	Avvikstatus	Avvikskategori	Dato
📧	1762109	Åpen	Ros	15.08.2021 18:36
📧	1762114	Åpen	Kunde lagt inn gal info	15.08.2021 17:26
📧	1762112	Åpen	Ros	15.08.2021 17:26
📧	1762113	Under behandling	Bekreftelse ikke mottatt	15.08.2021 17:25
📧	1762112	Åpen	Tolk forsinket	15.08.2021 17:25
📧	1762107	Under behandling	Kundeklage	15.08.2021 17:22
📧	1762109	Under behandling	Endring ikke registrert	15.08.2021 17:20

Avvik som er under behandling



Type	Oppdrag	Avvikstatus	Avvikskategori	Dato
📧	1762111	Lukket	Ingen tilgjengelige tolker planlagte oppdrag	15.08.2021 17:19
📧	1762111	Lukket	Ingen tilgjengelige tolker akutte oppdrag	15.08.2021 17:18
📧	1762106	Lukket	Ros	15.08.2021 17:17
📧	1762106	Lukket	Kundeklage	15.08.2021 17:15
📧	1762104	Lukket	Ordrebehandler lagt inn gal info	15.08.2021 17:15
📧	1762099	Lukket	Kunde lagt inn gal info	15.08.2021 17:14
📧	1762110	Lukket	Svikt	15.08.2021 16:41

Avvik som er behandlet

# Tips ved bruk av tolk

På menylinjen øverst i bestillingsportalen finner du en grønn knapp («Tips ved bruk av tolk») som viser en rekke tips til hvordan du gjennomfører tolkesamtalen på best mulig måte.



En god tolkesamtale er ikke tolkens ansvar alene, og krever innsats fra alle parter i samtalen.

## Tips til bruk av tolk



Huskeregler ved bruk av tolk:

- Start med presentasjon av tolkens rolle og oppgave
- Snakk direkte til din samtalepartner, ikke til tolken
- La tolken slippe til med tolking etter korte sekvenser
- Tolken har ikke ansvar for innholdet i samtalen, spør din samtalepartner dersom noe er uklart
- Tolken kan be om gjentakelse/forklaring dersom noe er uklart
- Respekter tolkens avsatte tid til samtalen
- La tolken få minst en pause per time

Lukk

# Hjelp

Dersom du har problemer med bestillingsportalen, kan det hende du finner løsningen på Hjelp-siden.

For å åpne Hjelp-siden trykker du på den blå knappen hvor det står «**Hjelp**» på menylinjen øverst.

Her finner du svar på de vanligste spørsmålene om portalen.

## Hjelp

Heil!

Dersom du har problemer med bestillingsportalen kan du forsøke å se om du finner svaret på spørsmålet ditt i oversikten under. Hvis ikke kan du kontakte ditt Noricom-kontor på tlf 815 35 500.

### Hvor kan jeg få brukernavn og passord?

Du kan forsøke å registrere en ny konto ved hjelp av e-postadressen din dersom din bedrift allerede er kunde hos oss. Dersom det ikke fungerer må du kontakte Noricom på 815 35 500.

### Jeg har glemt mitt passord

Klikk på denne linken - Glemt passord? - hak av for om du er kunde eller tolk, og fyll ut e-postadressen din. Du vil få tilsendt et nytt passord på e-post fra oss.

### Jeg får ikke til å legge inn en bestilling

Du har enten glemt å fylle inn alle nødvendige detaljer i oppdraget (felter som mangler merkes med rød ramme), eller så er det for kort tid til oppdragsstart. Disse feltene er påkrevd for å registrere en bestilling:

- Tolkemetode
- Dato
- Fra kl.
- Språk
- Ditt navn
- Telefonnummer

### Jeg ønsker flytte et oppdrag, hvordan gjør jeg det?

Finn oppdraget du ønsker å flytte i fanen "I prosess", og trykk på knappen som heter "Flytt". Fyll inn nytt tidspunkt for oppdraget, og klikk på "Flytt oppdrag". Noricom vil få beskjed om endringen og flytte oppdraget.

### Jeg ønsker å avbestille et oppdrag, hvordan gjør jeg det?

Finn oppdraget du ønsker å avbestille i fanen "I prosess", og trykk på knappen som heter "Avbestill". Bekreft at du ønsker å gjennomføre avbestillingen. Noricom vil få beskjed om at oppdraget er avbestilt.

### Jeg ønsker å bytte språk på et oppdrag, hvordan gjør jeg det?

Det er ikke mulig å endre språk på et oppdrag. Den raskeste måten å gjøre det på, er å finne oppdraget i fanen "I prosess", avbestille det, og bestille et nytt oppdrag med riktig språk.

### Hva er forskjellen på I prosess og Arkiv?

Du finner alle framtidige oppdrag under fanen I prosess, mens alle gjennomførte oppdrag ligger arkivert under fanen Arkiv.

### Hvor finner jeg bekreftelsen på oppdraget mitt?

Med en gang vi har booket tolk til oppdraget kan du se bekreftelsen i bestillingsportalen. Finn oppdraget du vil hente ut bekreftelsen fra i oppdragslistene, enten på forsiden, I prosess eller Arkiv, og klikk på knappen "Åpne" i kolonnen "Se bekreftelse". Da vil du få opp en elektronisk kopi av bekreftelsen som du kan skrive ut. Dersom