



## Kort vejledning til **ViTolkers bestillingssystem 6.0**

Brugerguide til **almen praksis og speciallægeklinikker** – *booking og administration af tolkeydelser*

[www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk)

[info@vitolker.dk](mailto:info@vitolker.dk)

Marts 2026



## ☰ Indholdsfortegnelse

*(Højreklik på indholdsfortegnelsen og vælg "Opdater felt" for at opdatere sidetal)*

<b>Velkommen til ViTolker</b>	<b>3</b>
<b>Login via SSO</b>	<b>5</b>
<b>Sådan får du adgang til systemet</b>	<b>9</b>
<b>Opret en ny bestilling</b>	<b>11</b>
<b>Særligt ved videotolkning</b>	<b>18</b>
<b>Klageportal</b>	<b>20</b>
<b>Aflys eller redigér i bestilling</b>	<b>23</b>
<b>Overblik over klinikkens bestillinger</b>	<b>26</b>
<b>Evaluering af tolkning</b>	<b>28</b>
<b>Favorittolke og frabedte tolke</b>	<b>31</b>
<b>Privat e-mail vises ved login</b>	<b>33</b>
<b>Flere ydernumre under samme CVR</b>	<b>36</b>
<b>Fælles login</b>	<b>38</b>
<b>Flere CVR-numre (fælles sekretær)</b>	<b>41</b>
<b>Forkert fakturering ved erklæringer/attester (kommunal rekvirering)</b>	<b>44</b>
<b>Sikkerhed og databeskyttelse</b>	<b>46</b>
<b>Support og kontakt</b>	<b>48</b>

# 1



## Velkommen til ViTolker

*Din adgang til professionelle tolkeydelser for fremmedsprogede patienter*



Velkommen til ViTolkers digitale bookingsystem for bestilling af tolke. Systemet er udviklet med fokus på at gøre det så enkelt, hurtigt og sikkert som muligt for sundhedspersonale at bestille tolke til patientforløb og konsultationer.

Hos ViTolker arbejder vi løbende på at forbedre både vores tolkeydelser og vores systemer. Derfor er jeres erfaringer og feedback meget vigtige for os.

### Hvem denne vejledning er til

Denne vejledning er målrettet medarbejdere i lægepraksis og speciallægeklinikker, herunder sundhedspersonale og administrativt personale, som har behov for at booke og administrere tolkeydelser effektivt.

### Hvad platformen gør

Vitolker tilbyder en omfattende online platform, der gør det muligt for dig at:

- Booke tolkeydelser hurtigt og nemt
- Administrere dine bookinger fra ét samlet overblik
- Indgive klager og give feedback på tolkeopgaver
- Oprette en liste over foretrukne tolke

### Nøglefordele

#### ✓ Nem booking

En enkel proces i tre trin til at oprette nye tolkebestillinger på under to minutter.

#### ✓ Sikkert system

Platformen er GDPR-kompatibel og anvender krypterede kommunikationskanaler til al dataoverførsel samt integration til CPR-registeret, SEB og MitID Erhverv.

#### ✓ Fuldt overblik

Kalendervisning og bookinghistorik giver dig fuldt overblik over alle tidligere og kommende sessioner.

#### ✓ Kvalitetssikring

Indbygget klagehåndtering og evaluering af tolke sikrer løbende forbedring af servicen.

#### ◆ Brug for hjælp?

Hvis du har brug for hjælp, står vores supportteam klar til at assistere dig.

E-mail: [support@vitolker.dk](mailto:support@vitolker.dk) | Telefon: 70 60 51 61

# 2



## Sådan får du adgang til systemet

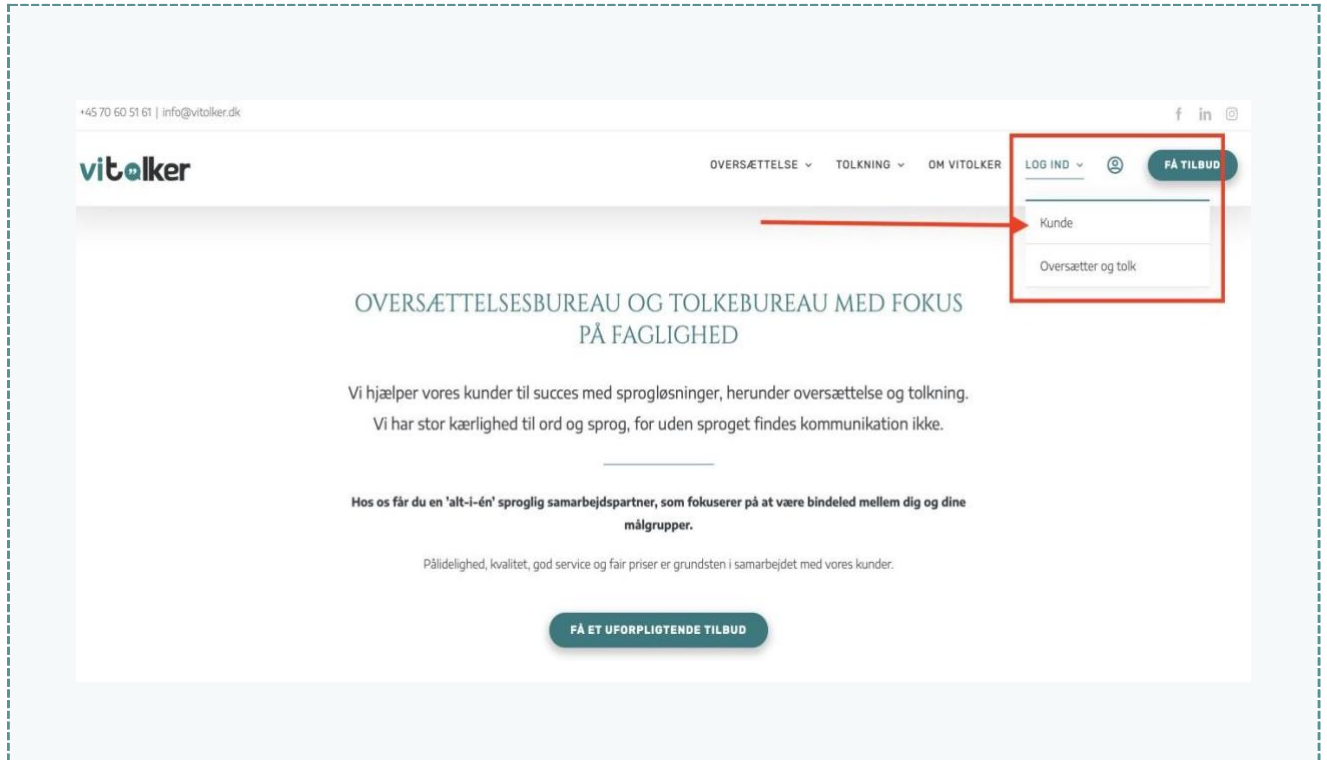
*Sikker adgang til systemet*



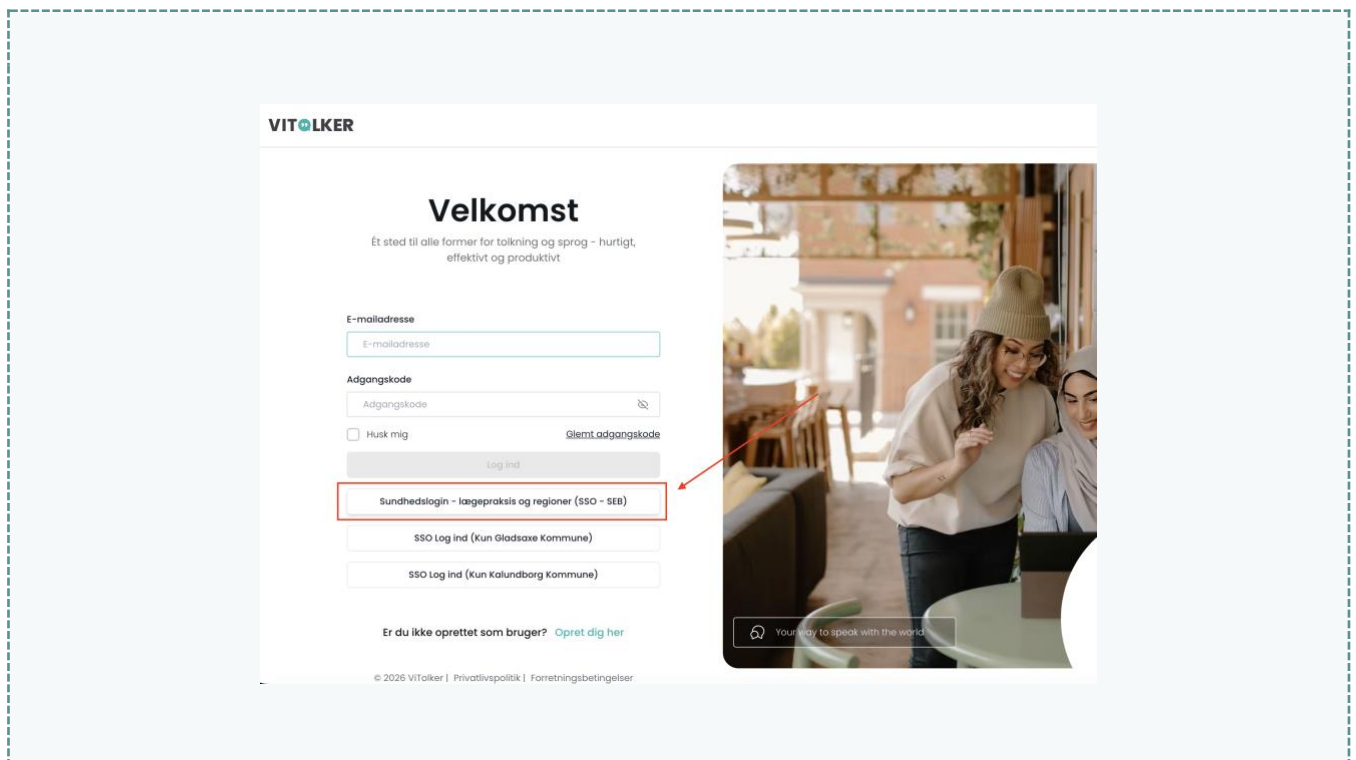
### Trin 1 – Åbn ViTolker

For at foretage bestillinger via vores hjemmeside skal du logge ind i systemet. Adgangen sker via din MitID Erhverv og huskes via SSO (**Single Sign-On**) med din arbejdsplads-login. Følg nedenstående enkle trin, så er du hurtigt i gang med at bestille din første tolkning hos ViTolker.

1. Indtast adressen [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk) i din browser.
2. Tryk på knappen *Log ind* og *Kunde* placeret i hjemmesidens øverste højre side.

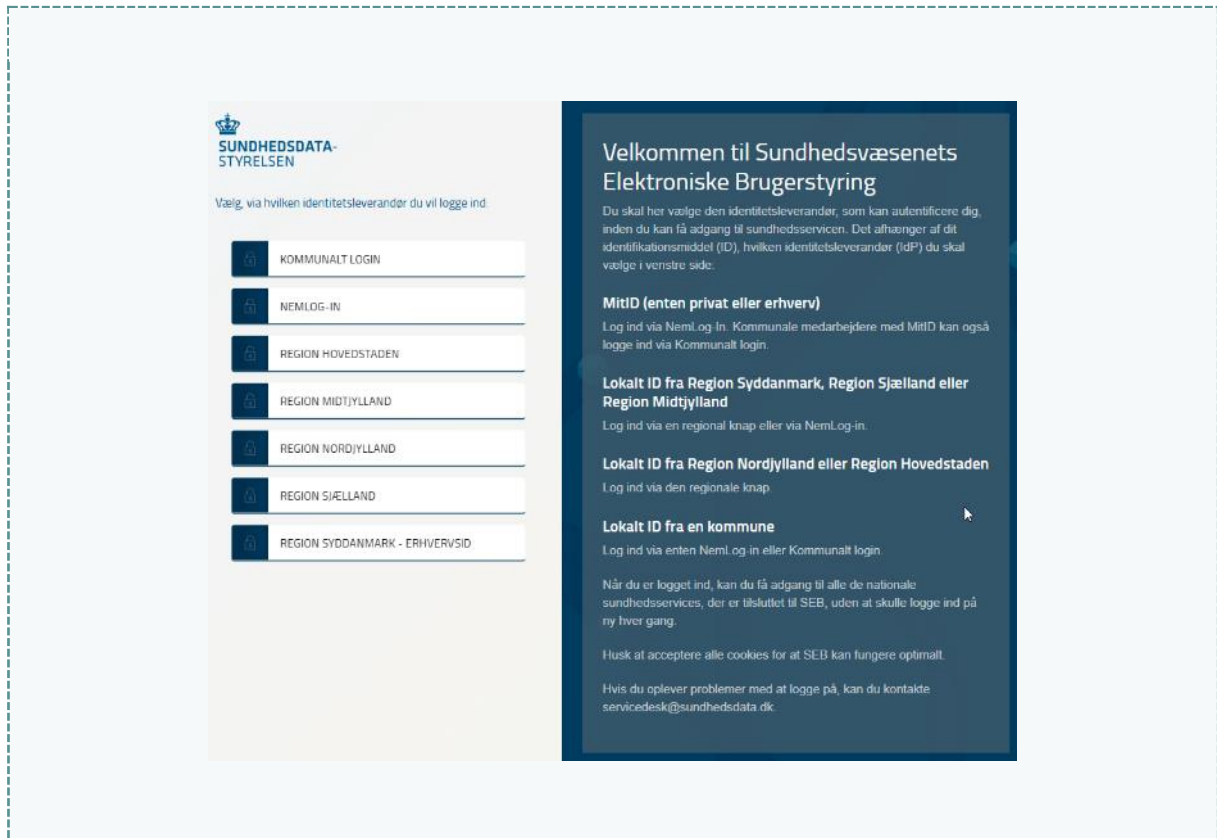


3. Du skal herefter klikke på knappen: ” Sundhedslogin – lægepraksis og regioner (SSO - SEB)”



## Trin 2 – Login via NEMLOG-IN

Når du har åbnet ViTolker via linket eller genvejen, bliver du automatisk sendt videre til **Sundhedsvæsenets Elektroniske Brugerstyring**, hvor du skal vælge **NEMLOG-IN**.



Og benytte dit MitID erhverv:

MitID
Lokalt login

**Log på hos Sundhedsdatastyrelsens Login** **MitID**

BRUGER-ID 🔒

Skjul

FORTSÆT →

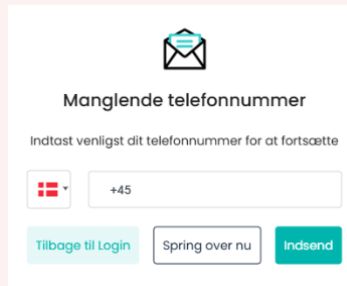
🔔 [Glemte bruger-ID?](#)

Husk mig hos Sundhedsdatastyrelsens Login

Afbryd Hjælp

**⚠ Bemærk**

(1) Indtast dit telefonnummer i feltet. (2) Klik på **“Indsend”** for at fortsætte.



Manglende telefonnummer

Indtast venligst dit telefonnummer for at fortsætte

+45

Tilbage til Login Spring over nu Indsend

Telefonnummeret gemmes i systemet og skal derfor **kun indtastes én gang**.

(2) **Mailen kommer fra MitID (kan være privat)** - Når du logger ind via MitID Erhverv, henter systemet automatisk den e-mailadresse, der er tilknyttet din medarbejdersignatur i MitID.

Det betyder, at:

- Der i nogle tilfælde kan fremgå en privat e-mailadresse i systemet
- Denne e-mailadresse ikke kan ændres direkte i ViTolker

Dette skyldes, at oplysningerne kommer direkte fra MitID ved hvert login.

Hvis du ønsker at forstå dette nærmere – samt hvordan det kan ændres permanent via MitID – henvises der til den uddybende forklaring på **side 33**.

# 3



## Overblik over bookingsystemet

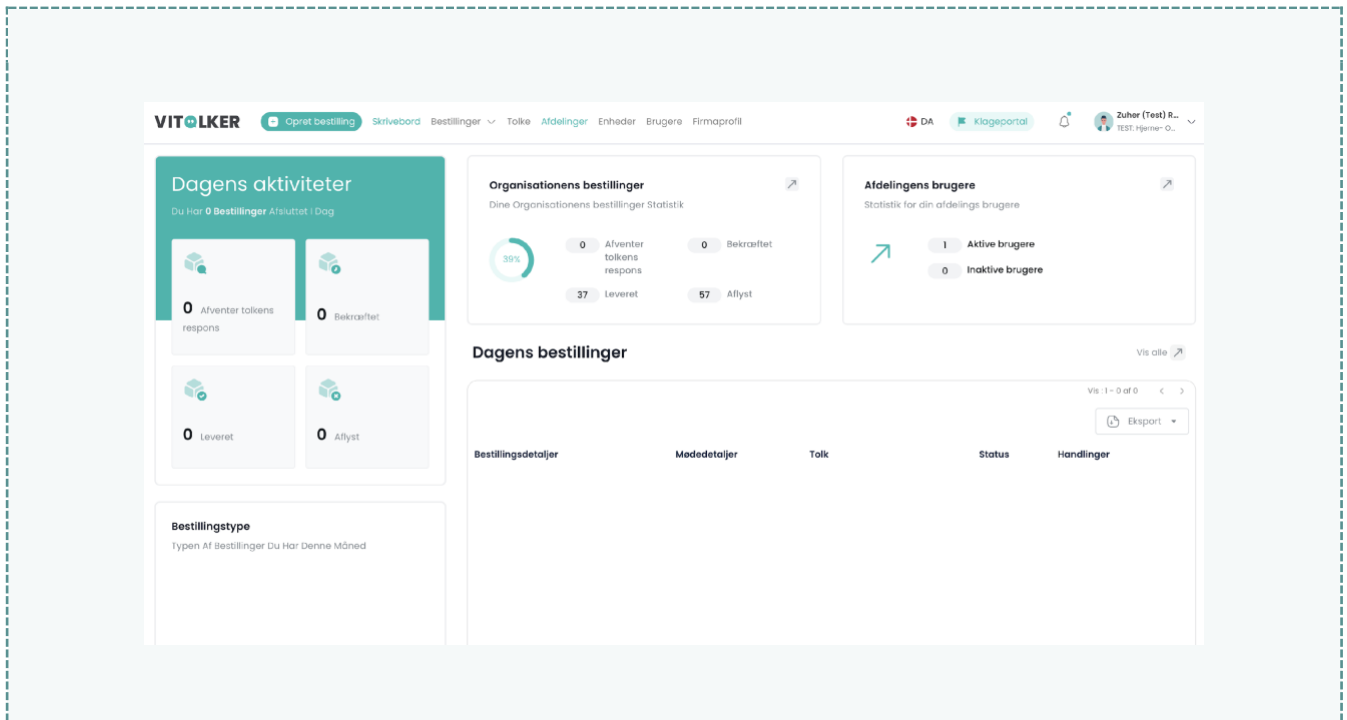
*Dit personlige dashboard*



## Dashboard-funktioner

På dashboardet kan du se:

- Dine seneste bestillinger
- Statusoversigt over alle bestillinger
- Forbrugsoversigt fordelt på forskellige tolketyper (f.eks. fremmødetolkning, videotolkning og telefontolkning)



*Dashboard med overblik over bestillinger og forbrug*

## Navigationsmenu

Fra navigationspanelet har du adgang til:

- **Mine bestillinger** – se og administrer dine eksisterende bestillinger
- **Opret ny bestilling** – bestil en ny tolk
- **Opret en klage** – indsend en klage vedrørende en gennemført tolkning

Øverst til højre på siden kan du klikke på **dit navn** for at se og administrere **dine brugeroplysninger**. Dashboardet giver dig dermed et **hurtigt overblik over dine aktiviteter og bestillinger i systemet**.

# 4



## Opret en ny bestilling

*Bestil tolkeydelser i tre enkle trin*



Du kan afgive en ny tolkebestilling ved at trykke på "Opret ny bestilling" øverst til venstre på siden.

The screenshot displays the ViTolker dashboard interface. At the top left, the 'Opret bestilling' button is highlighted with a red box. The dashboard includes several sections: 'Dagens aktiviteter' with four cards for 'Afventer tolkens respons', 'Bekræftet', 'Gennemført', and 'Aflyst', all showing zero counts; 'Afdelingens bestillinger' with a 34% progress indicator and counts for 'Afventer tolkens respons' (12), 'Bekræftet' (1), 'Gennemført' (12), and 'Aflyst' (10); and 'Afdelingens brugere' with 4 active and 0 inactive users. At the bottom, there is a table for 'Dagens bestillinger' with columns for 'Bestillingstype', 'Tolk', 'Dato', 'Status', and 'Handlinger'. The user profile 'Redha Zuher' is visible in the top right corner.

*Knap til oprettelse af ny bestilling*

## Trin 1: Vælg bestillingstype

Vælg først hvilken type tolkning du ønsker:

Opret bestilling

Bestillingsdetaljer

1 Bestillingstype  
Tolkningsinformation

2 Præferencer

3 Detaljer

4 Bekræftelse

Bestillingstype \*

Telefontolkning

Telefonbesked tolkning

Videotolkning

Fremmedetolkning

Sprog

Fra Til

Dansk Vælg et sprog

Mødedetaljer

Her & Nu telefontolkning  
ViTolker kontakter straks ledige tolke, som kan tolke med det samme

Indsæt dato Starttid Sluttid

Tilføj flere aftaler

Forberedelsesfiler

Næste

Knap til oprettelse af ny bestilling

### Du kan vælge mellem følgende muligheder:

#### Telefontolkning

Tolken deltager via telefon under samtalen. Telefontolkning er en fleksibel tolkeform, hvor tolkningen foregår via telefon. Når opgaven er booket, modtager I en bekræftelse med oplysninger om den tolk, der er tildelt opgaven. I ringer selv tolken op på det telefonnummer, der fremgår i systemet eller i bekræftelsesmailen.

Under samtalen kan telefonen sættes på medhør, hvis patienten er fysisk til stede. Hvis hverken patient eller tolk er til stede samme sted som jer, kan der i stedet foretages et conferenceopkald, så alle parter deltager samtidig.

#### Videotolkning

Tolken deltager via video via VDX (Videoknudepunktet).

#### Telefonbeskedtolkning

Bruges til korte beskeder der skal oversættes.

### Fremmødetolkning

Der opfordres til, at der som udgangspunkt bestilles telefontolkning eller videotolkning, da disse løsninger:

- Giver hurtig adgang til tolk – også ved kort varsel
- Minimerer ventetid i klinikken
- Er fleksible ved forsinkelser i konsultationer
- Sikrer høj leveringsikkerhed i daglig drift

Tolken møder fysisk op på den angivne mødeadresse.

Ved afslutningen af tolkesessionen vil tolken fremvise en side på sin smartphone, hvor du skal underskrive for at bekræfte, at tolkningen er gennemført, og at tolken har været fremmødt.

- **Her & Nu tolkning (akut tolkning)**

Hvis du har behov for en **akut telefontolkning**, kan du vælge **“Her & Nu tolkning”**. Denne funktion bruges, når der er behov for en tolk **med det samme**.



#### Her & Nu telefontolkning

ViTolker kontakter straks ledige tolke, som kan tolke med det samme

Når du markerer “Her & Nu tolkning”, kontakter ViTolker straks tilgængelige tolke, som kan deltage i samtalen med det samme. Dette gør det muligt hurtigt at få en tolk på linjen i situationer, hvor der opstår et akut behov for tolkning.

**Funktionen anvendes typisk ved uplanlagte konsultationer eller akutte henvendelser, hvor det ikke er muligt at bestille en tolk på forhånd.**

- **Alternativt målsprog (valgfrit)**

Hvis patienten taler flere sprog, kan du vælge et **alternativt målsprog**. Dette giver ViTolker mulighed for at **udvide søgningen efter en egnet tolk**, hvis der opstår udfordringer med at finde en tolk på det primære sprog.

**Alternativt målsprog**

Vælg et alternativt målsprog i tilfælde af, at  Somali ikke er tilgængeligt (valgfrit)

Vælg et sprog



*Valg af alternativt målsprog*

Ved at angive et alternativt sprog øges sandsynligheden for hurtigere at finde en tilgængelig tolk. Dette kan være særligt relevant, hvis patienten kan kommunikere på mere end ét sprog.

**Trin 2: Præferencer**

I dette trin kan du angive præferencer for tolken, hvis du har særlige ønsker til, hvem der skal udføre opgaven.

- **Vælg foretrukken tolk (valgfrit)**

Du har mulighed for at vælge op til tre foretrukne tolke i prioriteret rækkefølge:

Opret bestilling

Bestillingsdetaljer

1 Bestillingstype  
Tolkningsinformation

2 Præferencer

3 Detaljer

4 Bekræftelse

Vælg en eller flere foretrukne tolke

Prioritet 1  
Vælg tolk

Prioritet 2  
Vælg tolk

Prioritet 3  
Vælg tolk

Tillad anden tolk, hvis de valgte er utilgængelige

Ønsker kun denne/disse tolk(e). Kontakt mig, hvis de er utilgængelige

Allerede aftalt med tolken

Krav til tolkens køn

Ingen krav  Mand  Kvinde

Udeluk bestemte tolke fra denne opgave

Klik her for at vælge

Kommentarer og bemærkninger

Kommentar til tolk

Indtast ikke personlige eller følsomme oplysninger i dette felt.

Tidligere gemte kommentarer Gem kommentar

Kommentar til ViTolker

Tidligere gemte kommentarer Gem kommentar

Tilbage Næste

Klik på **“Vælg tolk”** for at finde og vælge en tolk.

Hvis din førsteprioritet ikke er tilgængelig, vil systemet forsøge at tildele **næste prioritet**.

- **Tillad anden tolk ved utilgængelighed**

Marker feltet, hvis du ønsker, at ViTolker automatisk finder en anden kvalificeret tolk, hvis den ønskede, ikke kan varetage opgaven.

- **Ønsker kun denne tolk**

Marker feltet, hvis det udelukkende er den ønskede tolk, du vil benytte, og ViTolker skal kontakte dig, hvis tolken ikke kan varetage opgaven.

### Allerede aftalt

Marker, hvis du allerede har lavet en aftale direkte med den ønskede tolk.

Det kan f.eks. være, hvis I på forhånd har aftalt med en bestemt tolk, at vedkommende skal løse opgaven. Dette er særligt relevant ved fremmødeopgaver og vil ofte ske efter en vellykket tolkesamtale, hvor I aftaler en ny tid med patienten og samtidig har afstemt med den tilstedeværende tolk, om vedkommende kan tolke igen ved den næste samtale.



- E-mailadresse
- Telefonnummer

Som standard er du selv angivet. Vær opmærksom på, at det ofte er din personlige e-mail, der fremgår. Hvis du ikke ønsker at modtage mails på den, kan du markere "Kontakt skal ikke modtage mails" og i stedet tilføje en fællesmail via "**Tilføj ekstra kontakt**".

Du kan også vælge "**Tilføj ekstra kontakt**", hvis der er behov for at registrere flere kontaktpersoner. Dette kan fx være relevant, hvis en fællesmail eller en anden medarbejder også skal modtage kvitteringer og information om bestillingen.

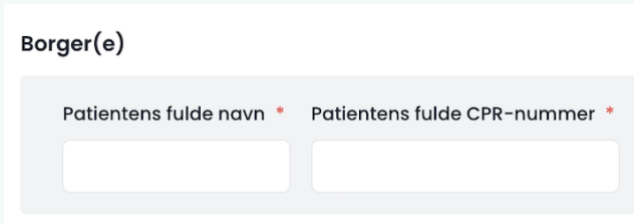
Hvis du ønsker, at de samme kontaktoplysninger skal anvendes fremover, kan du vælge "Gem til fremtidige bestillinger".

### Borger / Patient

Her skal du indtaste oplysninger om **den borger eller patient, som tolkningen** vedrører, Følgende oplysninger er **obligatoriske**.

- **Patientens fulde navn**
- **CPR-nummer**

Systemet er integreret med **CPR-registeret**, og CPR-nummeret bliver derfor **automatisk valideret** ved indtastning.



The screenshot shows a form titled "Borger(e)" with two input fields: "Patientens fulde navn" and "Patientens fulde CPR-nummer". Both fields have a red asterisk indicating they are required. The form is set against a light blue background with a dashed border.

*Indtast patientens CPR nr.*

**Du kan ikke oprette en tolkebestilling til patienter med et erstatnings-CPR-nummer (e-CPR) eller til patienter, der ikke er bosiddende i Danmark.**

# 5



## Særligt ved videotolkning

*Sikker video-kommunikation via VDX*



I sundhedssektoren må videotolkning i forbindelse med patientbehandlingsamtaler **kun foregå via VDX-løsningen (Videoknudepunktet)**, som er den godkendte videoplatform i regionerne.

The screenshot shows the 'Bestillingstype' (Order type) section with four buttons: 'Telefontolkning', 'Telefonbesked tolkning', 'Videotolkning' (highlighted in green), and 'Fremmødetolkning'. Below this is the 'Sprog' (Language) section with 'Fra' (From) set to 'Dansk' and 'Til' (To) set to 'Arabisk'. There is also an 'Alternativt målsprog' (Alternative target language) section with a dropdown menu. The 'Mødedetaljer' (Meeting details) section shows a date of 'man. 30.03.2026', a time slot from '12:00' to '13:00', and four radio button options: 'Generér VDX-link', 'Generér Microsoft Teams-link', 'Jeg sender en invitation til videomødet via tolkens e-mailadresse', and 'Brug et brugerdefineret VDX-link' (which is selected). Below these options are input fields for 'Mødelink' (containing 'https://vdx.example.') and 'PIN-kode' (containing '1234').

Når du bestiller videotolkning, kan du vælge at lade **ViTolker generere et VDX-link** og en mødekode. Linket og mødekoden vil herefter fremgå både i bookingsportalen og i bekræftelsesmailen.

Alternativt kan du vælge **“Brugerdefineret”**, hvis du ønsker at anvende dit eget videolink. I dette tilfælde kan du selv indsætte link og eventuel mødekode i bestillingen.

### Sådan deltager du i en videotolkning via VDX

En videotolkning via VDX er enkel at deltage i. Du skal blot have:

- Adgang til internet
- Kamera
- Lyd/højttalere
- Mikrofon

For at deltage i mødet skal du blot **klikke på linket**. Når videomødet åbner, kan du blive bedt om at indtaste den tilsendte mødekode.

# 6



## Klageportal

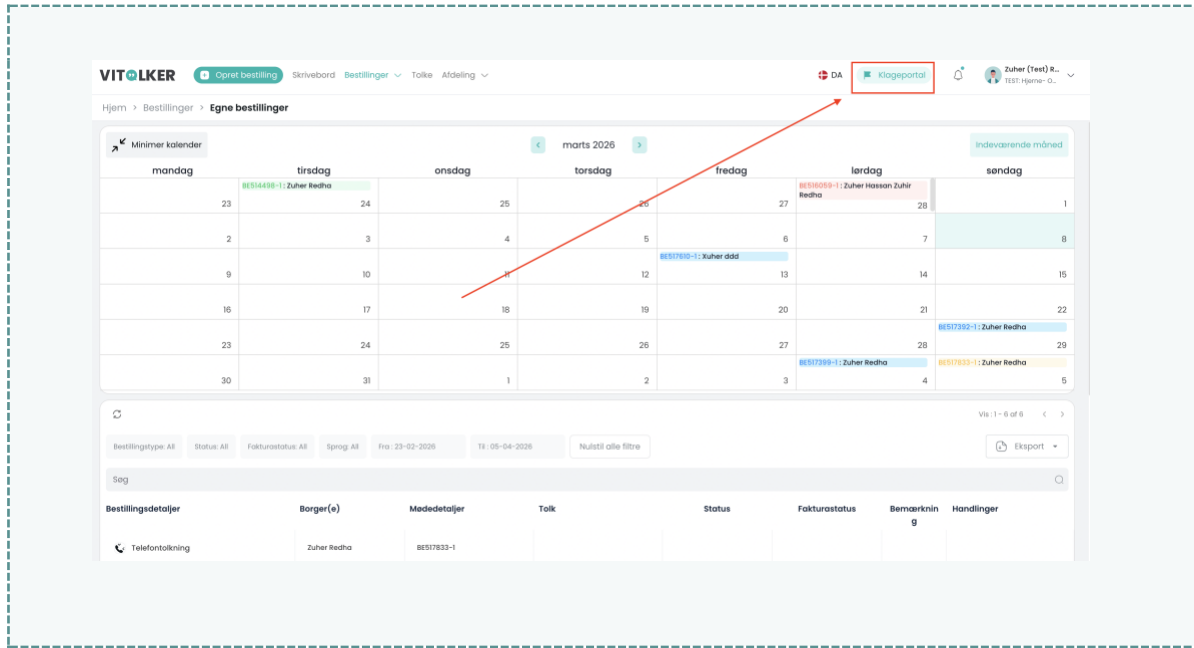
*Indsend klager nemt og hurtigt*



Vores **klageportal** er udviklet for at gøre det nemt for dig at indsende en klage, hvis du oplever problemer med en leveret tolkeydelse.

## Adgang til klageportalen

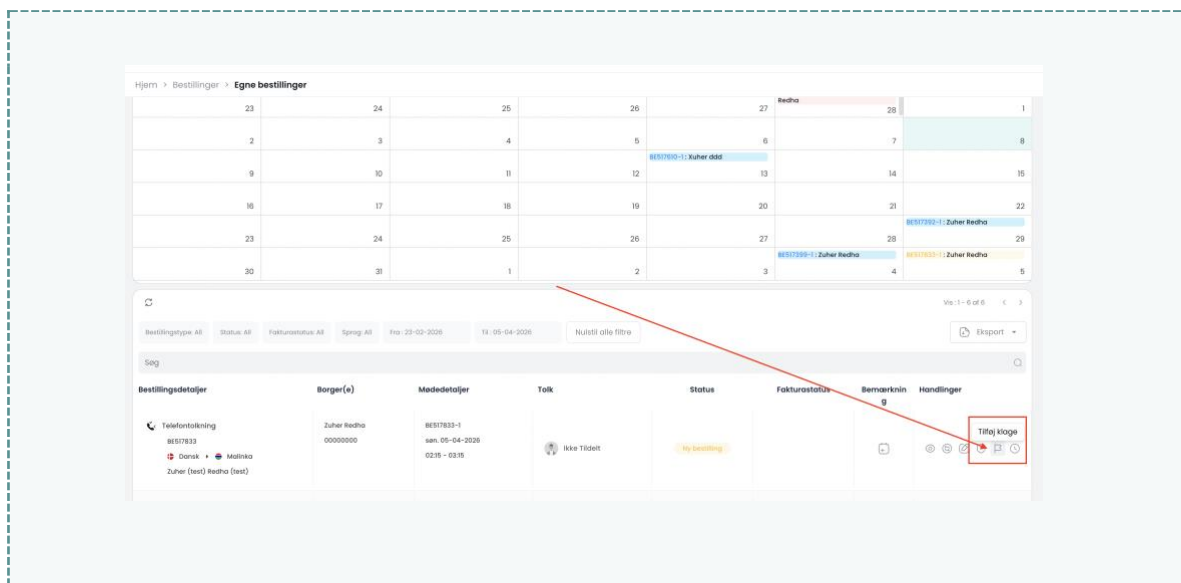
For at tilgå klageportalen skal du klikke på **dit navn øverst til højre på siden**. Herfra kan du vælge **klageportalen** og oprette en klage vedrørende en gennemført tolkning. Du skal indsætte klagetypen samt



en overskrift og en kort uddybelse hjælper os til at vide, hvordan vi kan behandle klagen. Du kan også vedhæfte filer, f.eks. din opkaldsliste for at vise, du har ringet til tolken.

## Hurtig genvej

Du kan også benytte en **hurtig genvej** ved at klikke på **flagikonet ud for den relevante bestilling**, hvis du ønsker at oprette en klage direkte fra bestillingen.



Klik på dit navn øverst til højre og vælg klageportalen

## Opret en klage

Hvis du ønsker at oprette en klage, skal du først vælge den **bestilling**, som klagen vedrører. Herefter skal du udfylde følgende felter:

- *Bestillingsnr.*
- *Klagetype*
- *Beskrivelse af klagen*

En kort beskrivelse af situationen hjælper os med **hurtigere og mere præcist at behandle din klage**. Du har også mulighed for at **vedhæfte dokumentation**, hvis det er relevant. Det kan for eksempel være et **skærbillede eller en opkaldsliste**, som viser, at du har forsøgt at kontakte tolken. Når alle oplysninger er indtastet, klik på **“Gennemfør oprettelse”** for at sende klagen

Oprettelsesdato	Status	Bestillingsnr.	Klagetypen	Klageoverskrift	Handlinger
ons. 20-08-2025	Behandlet	BE476873-1 Fremmedetol		Forstod intet test	
tors. 30-10-2025	Besvaret	BE463448-1 Telefontolkin		tolken mødte op for sent	10 min for sent
man. 18-08-2025	Behandlet	BE470864-1 Telefontolkin		tolkens prokundikabe var ikke på et tilfredstillende niveau	Test
frs. 19-08-2025	Behandlet	BE435031-1 Telefontolkin		Tolken mødte op for sent	Tolk forsinket 15 minutter

# 7



## **Aflys eller redigér i bestilling**

*Nem håndtering af ændringer*



## Ændring af en bestilling

Hvis du har brug for at ændre oplysninger i din bestilling – f.eks. **borgeroplysninger, dato, tidspunkt eller andre detaljer** – kan dette nemt gøres direkte i systemet.

I **oversigten over dine bestillinger** finder du til højre en kolonne med **“Handlinger”**. Her vises forskellige ikoner, som giver dig mulighed for at **redigere eller aflyse din bestilling**.

- Hvis bestillingen er **ny og der endnu ikke er tildelt en tolk**, kan du **redigere bestillingen direkte** ved at klikke på **”Opdatér bestilling”**.
- Hvis der **allerede er tildelt en tolk**, eller bestillingen har en anden status, vil knappen **” Opdatér bestilling”** blive erstattet af **“Anmodning om rettelse”**.

I dette tilfælde sendes din ændringsanmodning til ViTolker, som herefter håndterer ændringen.

Dette sikrer, at ændringer ikke påvirker allerede planlagte tolkeopgaver uden koordinering.

The screenshot displays the ViTolker booking system interface. At the top, there is a navigation bar with the ViTolker logo and user information. Below this, the main content area is divided into two sections. The upper section is a calendar view for March 2026, showing dates from Monday to Sunday. The lower section is a list of orders with columns for 'Bestillingstype', 'Borger(e)', 'Mededetaljer', 'Tolk', 'Status', 'Fakturasstatus', 'Bemærkning', and 'Handlinger'. A red box highlights the 'Opdatér bestilling' button in the 'Handlinger' column of the first order row. A red arrow points from the text 'Her kan du redigér i din bestilling' below the screenshot to this button.

Her kan du redigér i din bestilling

## Aflys bestilling

Hvis du har behov for at aflyse en bestilling, kan dette gøres direkte i systemet. I oversigten over dine bestillinger finder du den relevante bestilling og klikker på **Aflys-ikonet** under kolonnen **“Handlinger”**. Herefter vil systemet bede dig om at bekræfte aflysningen. Når aflysningen er gennemført, vil bestillingen blive registreret som **aflyst i systemet**.

The screenshot shows the ViTolker interface with a calendar for May 2024. Below the calendar, there is a list of orders. The order details for 'Telefontilblivning' are visible, including the customer name 'Zuher Kiedha' and the status 'ny bestilling'. A red arrow points to the 'Aflys bestilling' icon in the 'Handlinger' column.

Her kan du annullér bestilling

## Genbestil

Klik på Genbestil-ikonet for hurtigt at oprette en ny bestilling baseret på en tidligere. Ret dato og tidspunkt, og bekræft bestillingen.

The screenshot shows the ViTolker interface with a calendar for March 2026. Below the calendar, there is a list of orders. The order details for 'Telefontilblivning' are visible, including the customer name 'Zuher Redha' and the status 'ny bestilling'. A red arrow points to the 'Genbestil' icon in the 'Handlinger' column.

# 8



## Overblik over klinikkens bestillinger

*Koordinér på tværs af jeres klinik*



Hvis du ønsker et samlet overblik over bestillinger foretaget af dine kollegaer i samme klinik/organisation, kan du gå ind under "Bestillinger" og vælge "Organisationens bestillinger" øverst på siden.

Her får du vist både aktive og tidligere bestillinger, der er oprettet inden for jeres klinik.

For at kunne se hinandens bestillinger er det en forudsætning, at I er registreret under samme CVR-nummer i systemet. Dette sikrer, at alle relevante medarbejdere har adgang til det samme overblik og gør det nemmere at koordinere og planlægge tolkebestillinger på tværs af klinikken.

The screenshot displays the ViTolker booking system interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'VITOLKER' and several menu items: 'Opret bestilling', 'Skrivebord', 'Bestillinger', 'Tolke', 'Afdelinger', 'Enheder', 'Brugere', and 'Firmaprofil'. The 'Bestillinger' menu is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Organisationens bestillinger' option. Below the navigation bar, the interface is divided into several sections. On the left, there is a 'Dagens aktiviteter' (Today's activities) section with a green header and a sub-header 'Du Har 0 Bestillinger Afsluttet I Dag'. It contains four cards: '0 Afventer tolkens respons', '0 Bekræftet', '0 Leveret', and '02 Aflyst'. Below this is a 'Bestillingstype' section with the text 'Typen Af Bestillinger Du Har Denne Måned'. In the center, there is a 'Dagens bestillinger' (Today's bookings) section with a green header and a sub-header 'Du Har 0 Bestillinger Afsluttet I Dag'. It features a circular progress indicator showing 34% completion, a table with statistics (0 Afventer tolkens respons, 3 Bekræftet, 42 Leveret, 78 Aflyst), and a table of 'Dagens bestillinger' with columns for 'Bestillingsdetaljer', 'Mødedetaljer', 'Tolk', 'Status', and 'Handlinger'. The 'Bestillingsdetaljer' section shows 'Telefontolkning BE524898' with language options 'Dansk' and 'Afrikaans', and a user 'Zuher (test) Redha (test)'. The 'Mødedetaljer' section shows 'BE524898-1'. The 'Tolk' section shows 'Ikke Tildelt'. The 'Status' section shows 'Aflyst'. The 'Handlinger' section shows icons for 'Eksport', 'Udvalgt', 'Udvalgt', and 'Udvalgt'. On the right, there is an 'Afdelingens brugere' (Department users) section with a green header and a sub-header 'Statistik for din afdelings brugere'. It shows '1 Aktive brugere' and '0 Inaktive brugere'. At the bottom right, there is a user profile for 'Zuher (Test) R...' with the role 'Sekretariatet'.

Klik på knappen "Bestillinger" øverst til venstre.

# 9



## **Evaluering af tolkning**

*Din feedback forbedrer vores service*



## Evalueringsproces

Efter hver tolkningssession modtager du en e-mail med et link til at evaluere tolkens præstation. Evalueringen omfatter:

- Professionalisme og punktlighed
- Sproglig nøjagtighed og flydende tale
- Kulturel sensitivitet og hensigtsmæssighed
- Overordnet tilfredshed med tjenesten

## Bedømmelsessystem

### ★ Positiv feedback

Høje bedømmelser øger en tolks prioritet til fremtidige opgaver, hvilket gør dem mere tilgængelige for din organisation.

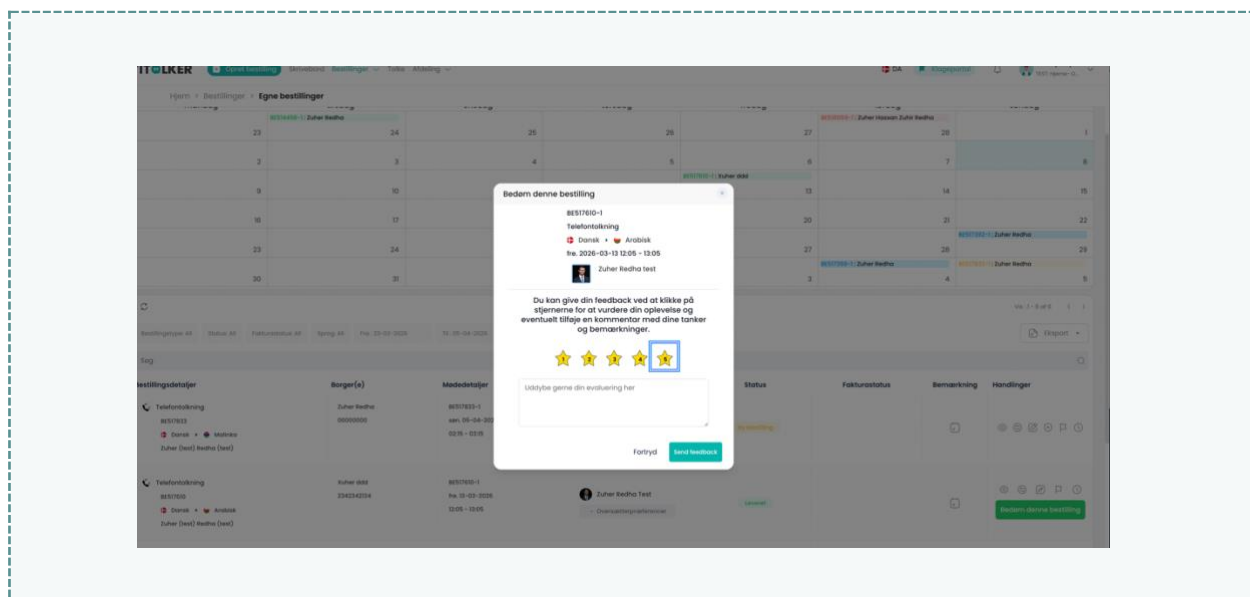
### ★ Konstruktiv feedback

Forbedringsområder deles med tolke som udviklingsmuligheder, hvilket forbedrer den samlede servicekvalitet.

Efter en gennemført tolkning har du mulighed for at **bedømme din oplevelse**. Dette gør du ved at klikke på **stjerne**ne og eventuelt tilføje en kort kommentar om din oplevelse.

- **1–2 stjerner** bliver automatisk registreret som en **klage**, så vi kan følge op på sagen og forbedre kvaliteten af vores service.
- **3–5 stjerner** bruges som **evaluering og feedback**, som hjælper os med løbende at forbedre vores tolkeservice.

Du kan også vælge at uddybe din vurdering ved at skrive en **kort kommentar** i kommentarfeltet. I nogle tilfælde vil du også modtage en **evalueringsmail**, hvor du har mulighed for at give feedback på den gennemførte tolkning.



# 10



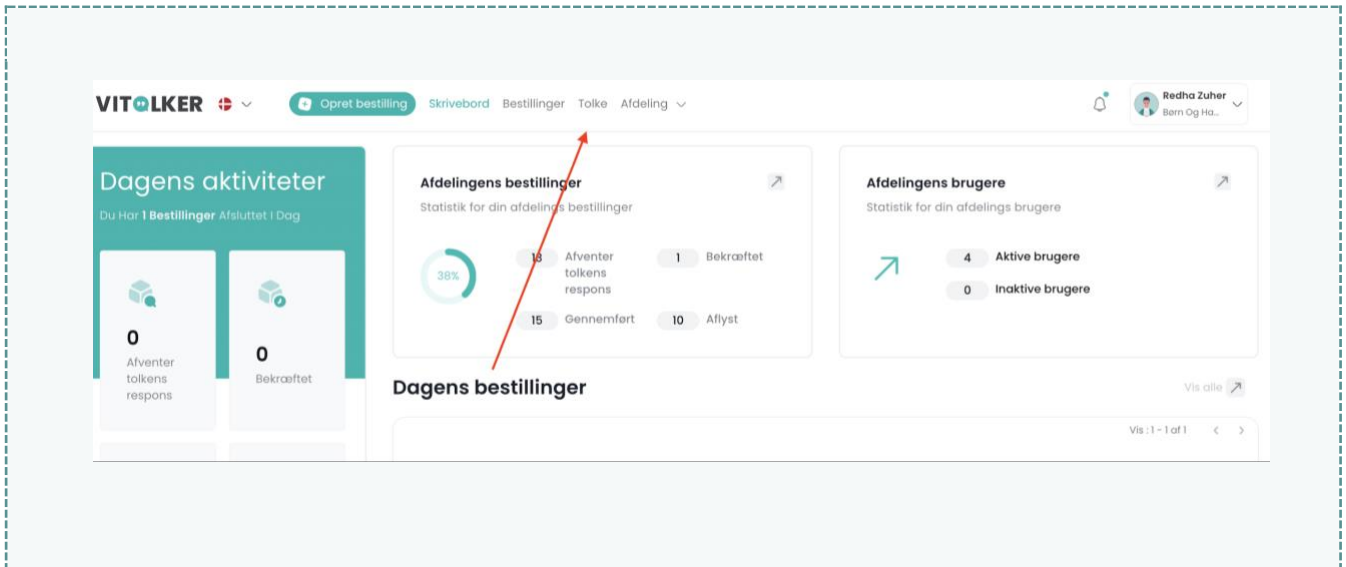
## Favorittolke og frabedte tolke

*Byg dit netværk af foretrukne tolke*

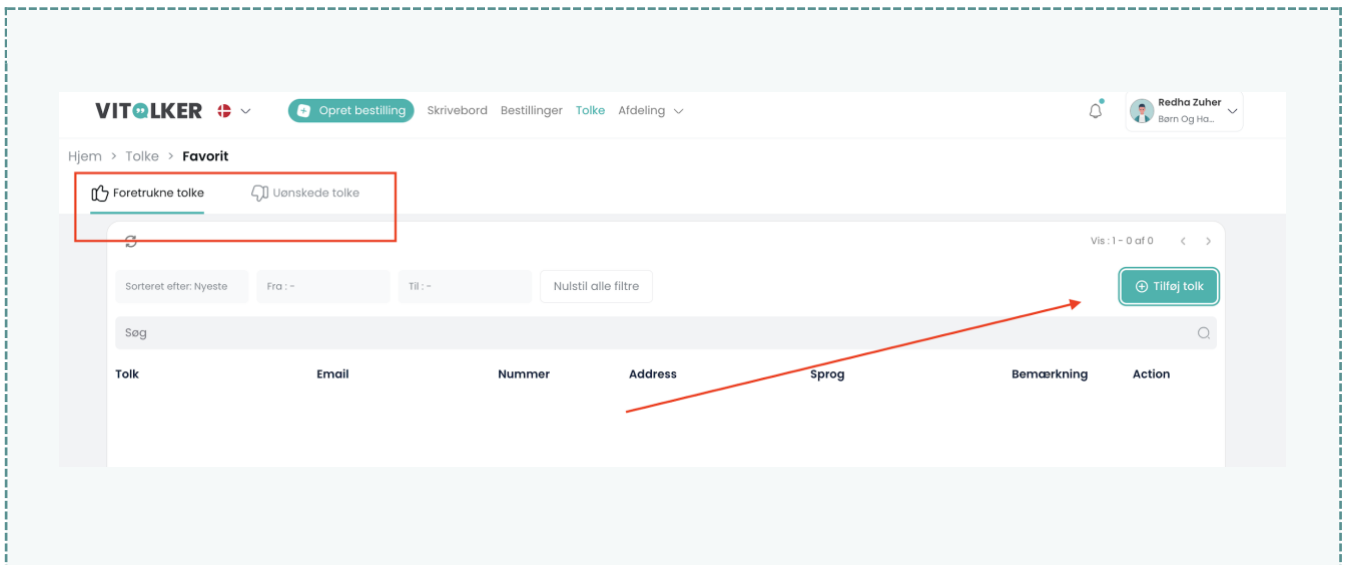


## Foretrukne tolke

Hvis du har haft en god oplevelse med en tolk, kan du prioritere vedkommende i fremtidige bestillinger. Klik på "Tolke" i menuen øverst og søg efter tolken i drop-down-menuen.



Tilføjelse af favorittolk



Her kan tilføjes favorit- eller uønskede tolke

## Uønskede tolke

Hvis du ikke har haft en god oplevelse med en tolk, kan du **fravælge vedkommende til fremtidige bestillinger**. Vælg tolken under "**Uønskede tolke**". Systemet **udelukker automatisk vedkommende fra dine fremtidige bestillinger**.

# 11



## Privat e-mail vises ved login



Når brugerne logger ind via MitID Erhverv (Sundhedslogin), bliver deres profil automatisk oprettet og opdateret med de stamdata, der er registreret på deres medarbejdersignatur i MitID. Dette inkluderer e-mailadresse.

Det betyder i praksis, at hvis en medarbejder har sin private e-mail registreret i MitID, vil denne automatisk blive overført til ViTolker ved login – uden at brugeren selv har indtastet den i vores system.

#### **Dette medfører følgende udfordringer:**

- Private e-mailadresser fremgår i brugerprofilen
- Bekræftelser på tolkebestillinger sendes til private mails
- Der kan fremgå patientoplysninger i disse mails
- Klinikkerne mister kontrol over, hvor kommunikation lander

Det er vigtigt at understrege, at:

- ViTolker ikke selv indsamler eller ændrer disse oplysninger
- Oplysningerne leveres direkte fra MitID ved hvert login
- Ændringer foretaget i vores system overskrives ved næste login

#### **Løsning:**

Permanent løsning (anbefalet):

Den korrekte og langsigtede løsning er, at klinikken opdaterer e-mailadressen i MitID Erhverv.

Dette gøres af klinikkens MitID Erhverv-administrator ved at:

- Redigere medarbejderens brugerprofil i MitID
- Ændre e-mailadressen til en arbejdsmail eller fælles klinikmail

Når dette er opdateret i MitID:

- Vil den korrekte e-mail automatisk blive overført til ViTolker
- Ændringen slår igennem ved næste login
- Al fremtidig kommunikation vil gå til korrekt mail

Midlertidig løsning (operationel workaround):

Indtil MitID er korrekt opsat, kan klinikken sikre korrekt mailhåndtering direkte i bestillingsflowet.

I trin 3 (Detaljer) ved oprettelse af en bestilling skal brugeren:

1. Klikke på "Tilføj ekstra kontakt"
2. Indtaste klinikkens fællesmail (fx kontakt@klinik.dk)
3. Udfylde navn og telefonnummer (påkrævet for at kunne gemme)
4. Klikke "Gem" (så kontakten kan genbruges ved fremtidige bestillinger)
5. Sætte flueben i:  
"Klik her, hvis kontakten ikke skal modtage mails" ud for egen (private) bruger

Effekt:

- Bekræftelser og notifikationer sendes udelukkende til fællesmailen
- Den private mail modtager ikke længere kommunikation
- Klinikken får samlet overblik over bestillinger

Det er vigtigt at være opmærksom på, at:

- Den private e-mail stadig vil fremgå i profilen, indtil MitID er rettet
- Løsningen derfor er en midlertidig håndtering – ikke en permanent ændring

# 12



## Flere ydernumre under samme CVR



Vi oplever, at flere privatklinikker har flere læger tilknyttet under samme CVR-nummer, hvor hver læge har sit eget ydernummer.

I praksis betyder det, at:

- Flere behandlere arbejder under samme virksomhed
- Sekretærer og personale har behov for at kunne bestille tolke på vegne af forskellige læger
- Fakturering og registrering skal ske korrekt på det specifikke ydernummer

Standardopsætningen i systemet er dog baseret på én primær enhed pr. organisation, hvilket kan skabe følgende udfordringer:

- Usikkerhed om hvilket ydernummer bestillingen registreres på
- Risiko for fejl i fakturering
- Manglende fleksibilitet i daglig arbejdsgang

Løsning:

Opsætning via support:

For at sikre korrekt håndtering skal klinikken kontakte [support@vitolker.dk](mailto:support@vitolker.dk) og fremsende:

- Alle relevante ydernumre
- Evt. tilhørende lægenavne (for tydelig identifikation)

Vi opretter herefter:

- Hvert ydernummer som en separat enhed under samme CVR/organisation
- En struktur, hvor alle enheder er tilgængelige for klinikkens brugere

Brug i praksis:

Når opsætningen er på plads, vil brugeren i bestillingsflowet (trin 3 – Detaljer):

- Kunne vælge mellem de forskellige læger/ydernumre via en dropdown-menu
- Aktivt vælge, hvilken læge bestillingen oprettes på vegne af

Effekt:

- Korrekt registrering på det valgte ydernummer
- Korrekt fakturering i henhold til aftalen
- Fleksibel arbejdsgang for sekretærer og personale
- Fuld gennemsigtighed i bestillinger

Det er vigtigt at bemærke, at:

- Opsætningen ikke sker automatisk
- Den kræver manuel oprettelse fra vores side
- Når den først er etableret, fungerer den som en fast del af klinikkens opsætning

# 13



## **Forventning om fælles login**



En gennemgående udfordring i onboarding er, at mange klinikker er vant til at arbejde med ét fælles login fra tidligere leverandører, hvor flere medarbejdere (læger, sekretærer mv.) deler samme bruger.

I den nuværende løsning er dette ikke muligt, hvilket skaber:

- Forvirring i opstartsfasen
- Modstand mod ændret arbejdsgang
- Bekymring for øget administration

Særligt oplever vi, at klinikker forventer:

- At kunne oprette én fælles bruger pr. klinik
- At kunne dele loginoplysninger internt
- At undgå individuel brugeroprettelse

Løsning:

Krav fra regionens sikkerhedssetup:

Den nuværende loginstruktur er fastlagt ud fra gældende sikkerhedskrav og kan ikke fraviges.

Det indebærer, at:

- Alle brugere skal logge ind personligt via MitID Erhverv
- Login er knyttet til den enkelte medarbejder
- Alle handlinger logges med henblik på fuld sporbarhed
- Fælles login ikke er tilladt

Dette er afgørende i forhold til:

- Datasikkerhed
- Håndtering af personoplysninger
- Revision og compliance

Alternative arbejdsgange (anbefalet praksis):

For at understøtte klinikkernes behov for samarbejde, vejleder vi i følgende:

1. Fælles overblik over bestillinger
  - Brugere kan tilgå "Organisationens bestillinger"
  - Her kan alle i samme klinik se hinandens bookinger
  - Giver samme funktionelle overblik som tidligere fælles login
2. Fælles modtagelse af kommunikation
  - Klinikken kan anvende en fællesmail som kontaktpunkt
  - Denne tilføjes som "**ekstra kontakt**" i bestillingsflowet
  - Private mails kan fravælges som modtagere

Effekt:

- Klinikken bevarer et fælles overblik
- Kommunikation samles ét sted
- Samtidig overholdes alle sikkerhedskrav

Det er vigtigt at bemærke, at ændringen primært er en ændring i arbejdsgang – ikke i funktionalitet – og at behovet for fælles overblik fortsat er fuldt understøttet i systemet.

**14**



**Flere CVR-numre (fælles sekretær)**



Vi oplever i flere tilfælde, at klinikker består af flere læger, som hver driver selvstændig praksis (solopraksis) med hvert deres CVR-nummer, men deler fælles personale – typisk sekretærer.

I praksis betyder det, at:

- Sekretæren arbejder for flere læger
- Der er behov for at kunne bestille tolke på vegne af flere CVR'er
- Arbejdsgangen ønskes samlet ét sted

Mange sekretærer forventer derfor, at de kan:

- Have ét login
- Administrere bestillinger for flere læger samtidigt
- Skifte mellem læger internt i systemet uden ny login

Dette er dog ikke muligt i den nuværende løsning, hvilket skaber:

- Forvirring i onboarding
- Frustration over flere login-kontekster
- Usikkerhed omkring korrekt brug

Årsag:

Login og brugeradgang er direkte knyttet til CVR via MitID Erhverv.

Det betyder, at:

- Hver virksomhed (CVR) er en separat sikkerhedskontekst
- Adgang, handlinger og logning er bundet til det specifikke CVR
- Systemet ikke tillader adgang på tværs af CVR'er i samme session

Dette er fastlagt af sikkerhedskravene og kan ikke omgås.

## Løsning:

Opsætning af adgang:

For at en sekretær kan arbejde for flere læger, skal følgende være opfyldt:

- Sekretæren skal oprettes som bruger i hver enkelt læges MitID Erhverv
- Hver læge (eller deres administrator) skal tildele sekretæren adgang til deres CVR

Brug i praksis:

Når sekretæren har adgang til flere CVR'er:

- Logger sekretæren ind via MitID Erhverv
- Vælger aktivt, hvilken virksomhed/læge der arbejdes på vegne af
- Udfører bestillinger i den valgte kontekst

Hvis sekretæren skal arbejde for en anden læge:

- Skal der logges ind igen og vælges den anden virksomhed

Effekt:

- Korrekt juridisk og teknisk adskillelse mellem CVR'er
- Fuld sporbarhed på handlinger
- Korrekt fakturering og datatilknytning

Det er vigtigt at bemærke, at:

- Ét samlet login på tværs af flere CVR'er ikke er muligt
- Dette er et bevidst krav af hensyn til sikkerhed, compliance og ansvar

Vi vejleder løbende klinikkerne i denne arbejdsgang for at sikre korrekt brug og forventningsafstemning.

# 15



## **Forkert fakturering ved erklæringer/attester (kommunal rekvirering)**



Vi oplever i flere tilfælde, at tolkebestillinger, der vedrører erklæringer eller attester rekvireret af en kommune, ikke bliver markeret korrekt i bestillingsprocessen.

I praksis betyder det, at:

- Bestillingen oprettes som en "almindelig" tolkning under regionen
- Kommunen ikke angives som rekvirent
- Faktureringsgrundlaget bliver forkert

Dette medfører følgende konsekvenser:

- Regionen modtager fejlagtigt fakturaen
- Kommunen bliver ikke faktureret som tiltænkt
- Der opstår behov for manuel efterregulering og korrektion
- Øget administrativt arbejde for både region og leverandør

Årsag:

Fejlen opstår typisk, fordi brugeren ikke er opmærksom på det specifikke valg i bestillingsflowet, som adskiller kommunale rekvireringer fra almindelige bestillinger.

Løsning:

Korrekt opsætning i bestillingsflow:

Ved oprettelse af en bestilling skal brugeren i trin 3 (Detaljer):

1. Sætte flueben i:  
"Klik her, hvis tolkningen er i forbindelse med rekvirering af erklæring eller attest til patienten"
2. Indtaste det korrekte EAN-nummer på den rekvirerende kommune

Brug i praksis:

- Markeringen ændrer faktureringskonteksten fra region til kommune
- EAN-nummeret sikrer korrekt modtager af faktura

Effekt:

- Faktura sendes til korrekt myndighed (kommunen)
- Regionen undgår fejlfakturering
- Aftalegrundlaget overholdes
- Administrativt efterarbejde minimeres

Det er vigtigt at bemærke, at:

- Feltet ikke er udfyldt som standard og kræver aktiv handling fra brugeren
- Korrekt brug derfor afhænger af tydelig vejledning og opmærksomhed i bestillingsøjeblikket

Vi har derfor øget fokus på dette punkt i både vejledninger og workshops for at sikre korrekt anvendelse.

# 16



## Sikkerhed og databeskyttelse

*Din datasikkerhed er vores prioritet*



Hos ViTolker prioriterer vi **IT-sikkerhed og databeskyttelse** højt. Vi behandler data ansvarligt og i overensstemmelse med **GDPR** og den danske **databeskyttelseslov**.

### Databehandleraftale

ViTolker behandler personoplysninger på vegne af regionen som databehandler, og der er indgået en databehandleraftale mellem ViTolker og jeres region. Databehandleraftalen fastlægger blandt andet:

- formål og rammer for behandlingen
- krav til fortrolighed og adgangsstyring
- tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger
- regler for underdatabehandlere og eventuelle databehandlingskæder
- tilsyn, revision og dokumentation
- håndtering af brud på persondatasikkerheden samt sletning/tilbagelevering ved ophør

### Sikker kommunikation

Al kommunikation i bookingsystemet foregår via **krypterede forbindelser**. Adgangen sker via **sikkert login** (SSO/NemLog-in), og kun relevante brugere har adgang til nødvendige oplysninger

### Kontrolleret behandling og dataminimering

ViTolkers IT-sikkerhed og GDPR-compliance har været genstand for en **ISAE 3000-revision**, udført af Dansk Revision, som har vurderet og dokumenteret vores kontrolmiljø og sikkerhedsstandarder. Derudover gennemfører vi **løbende og årlige kontroller/revisioner** af vores IT-systemer og sikkerhedsprocedurer for at sikre fortsat compliance og et højt sikkerhedsniveau.

### Revision og løbende kontrol

ViTolkers IT-sikkerhed og GDPR-compliance har været genstand for ISAE 3000-revision udført af Dansk Revision. Vi gennemfører løbende kontroller af IT-systemer og sikkerhedsprocedurer.

### Hændelser og underretning

Hvis der opstår en mistanke om eller et faktisk brud på persondatasikkerheden, har ViTolker faste procedurer for håndtering, afhjælpning og rettidig underretning i henhold til databehandleraftalen og gældende lovgivning.

#### **i** Kontakt

Har I spørgsmål eller ønsker yderligere information om sikkerhed og databeskyttelse, er I velkomne til at kontakte os på: [support@vitolker.dk](mailto:support@vitolker.dk)

# 17



## Support og kontakt

*Få hjælp, når du har brug for det*



Vores supportteam er klar til at hjælpe dig med eventuelle spørgsmål eller problemer vedrørende ViTolker-plattformen.

### **Vi er her for at hjælpe**

Email: [support@vitolker.dk](mailto:support@vitolker.dk)

Phone: +45 70 60 51 61

Website: [www.vitolker.dk](http://www.vitolker.dk)