

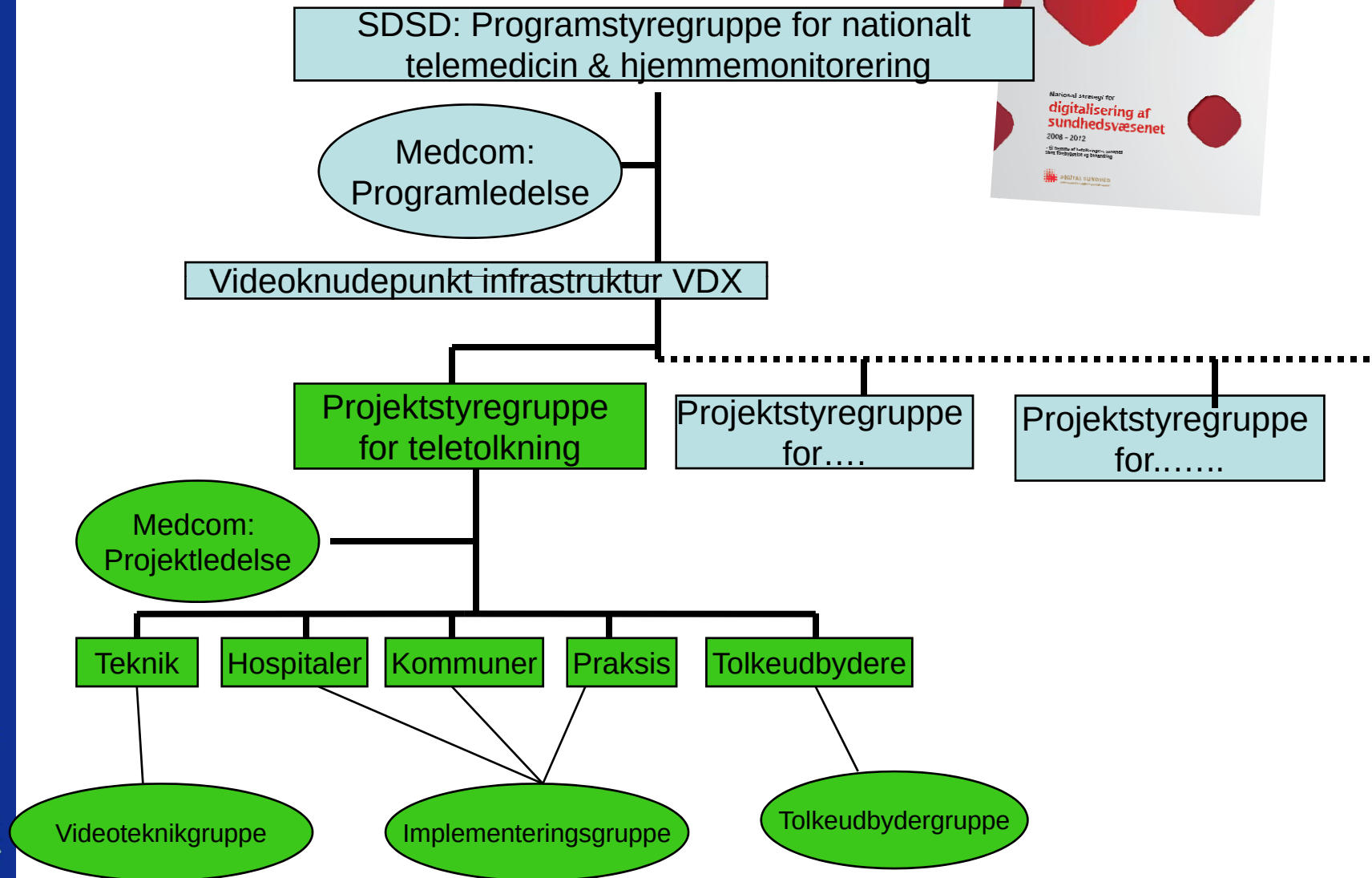


**Det nationale teletolkeprojekt**  
v/ Lone Høiberg

[lho@medcom.dk](mailto:lho@medcom.dk)



# Projektets organisering



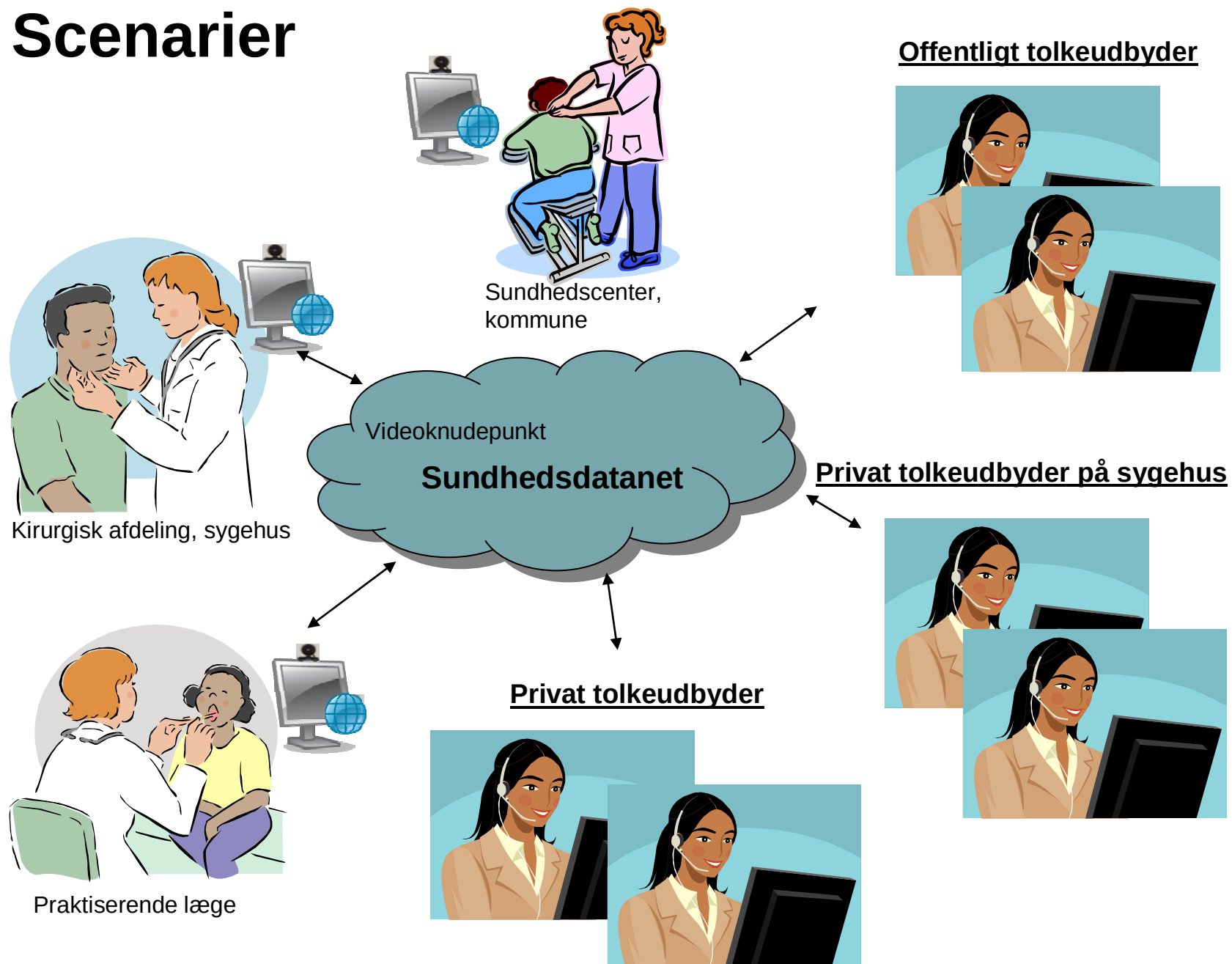
# Det nationale teletolkeprojekt

## Hovedleverancer

- National udbredelse af tolkning via videokonference i sundhedsvæsenet
  - 90% af alle relevante sygehusafdelinger inden udgangen af 2012
  - Erfaringer indhentet via pilottest i kommuner og praksis
- Etablering af national videoknudepunkt for sikker videokonference til brug for teletolkning og genanvendelse
  - Nationalt videoknudepunkt etableret oktober 2009
  - Test af forbindelser mellem spydspidsorganisationer og videoknudepunktet, oktober 2009



# Scenarier



# Kvalitet ved tolkesamtaler – hvordan kan det løftes?

- Mindre brug af familie –og børnetolke

*"Jeg får ikke det samme at vide fra ham. Han snakker og snakker, men jeg får kun lidt viden. Han siger det er svært at finde de tyrkiske ord, så vælger han de korte sætninger"*  
(Citat patient)

*"..Jeg går jo i dybden, det er svært. Det kan være seksuelle problemer, eller man er trist, vil tage sit eget liv, og der sidder jeg med et barn, som skal være med i den samtale..."*  
(citat praktiserende læge)

- Kvalificering af sundhedsfaglig tolkning

*"..Det er meget ensom at være tolk. Ved du hvorfor? Du kører ud ad landevejen, men du har ikke nogle kolleger, som du kan få støtte af. Du har ikke nogen, som du kan snakke med om forløbet. Det kan være et rigtig ensomt job."*  
(Citat tolk)

- Professionel distance for tolkene

*"De forventer, jeg oversætter, hvad de fortæller mig i venteværelset"*  
(Citat tolk)

- Specialisering af tolke
- Tilgængelighed
- Effektivisering



# Organisationsforandringer, hvordan håndteres de?

## I regionerne/kommuner

- Nye udbud med tolkeudbydere
- Videoinfrastruktur
- Nye procedurebeskrivelser
- Information til borger/patient

## På afdelingerne

- Spydspidsafdelinger
- Kontaktpersoner
- Arbejdsgangsanalyser
- Implementering af nye arbejdsgange
- Undervisning

## I tolkebureauerne

- Nye aftaler med regionerne
- Videoinfrastruktur
- Kontorpladser
- Undervisning af personale

## For tolken

- Faste arbejdstider
- Tættere samarbejde med kollegaer
- Kontorpladser
- Specialisering
- Undervisning



# Potentielt genbrug af videokonference infrastruktur

- Telemedicinsk behandling
- Telemedicinsk tilsyn
- Telemedicinsk supervision
- Tværfaglig telemedicinsk konference
- Telemedicinsk operationsforberedelse
- Telemedicinske uddannelsesaktiviteter
- Telemedicin behandling af patienter i eget hjem



# Tolkning via videokonferenceudstyr - *Erfaringer fra OUH*

Eva Lund



OUH  
Odense Universitetshospital  
Svendborg Sygehus





# Tolkecenter på Odense Universitetshospital

## I praksis

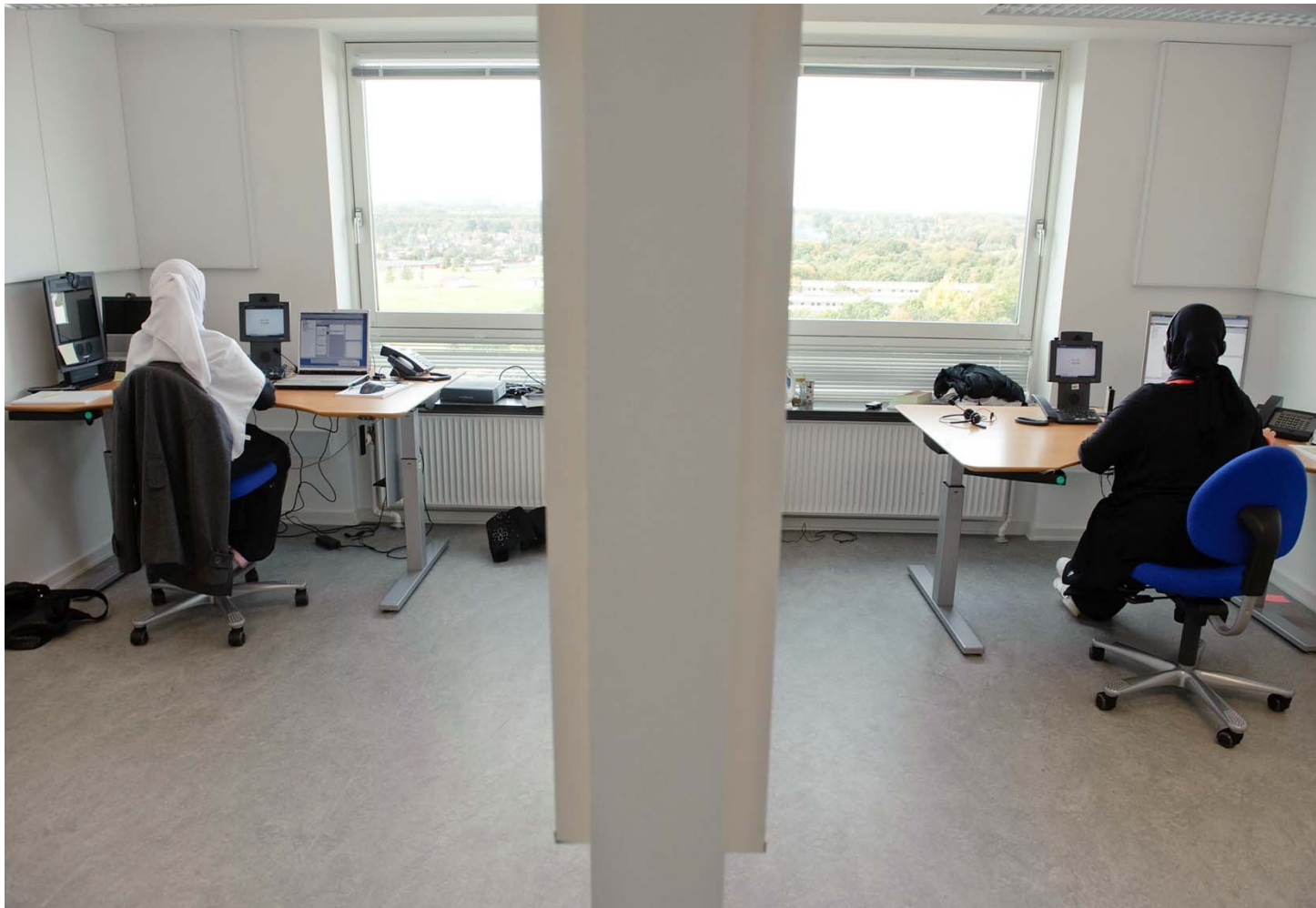


**Tolken sidder i tolkecenteret.**



**Det mobile udstyr er kørt ind i lokalet til patient og behandler**

## To af arbejdspladserne i Tolkecenteret, OUH



# Tolkecenter på OUH

## Status:

- Teknisk infrastruktur etableret
- Lokale etableret i juni 2009
  - 4 arbejdspladser etableret
  - 3 tolke fra tolkebureau, faste tider på hverdage
    - Arabisk, bosnisk og somalisk tolk
- 10 afdelinger bruger teletolke
- Udbredelse sker løbende
- Samarbejde med andre 2 andre regioner aftalt

# Erfaringer - Kvalitative forbedringer

## Patienterne:

- Bedre tilgængelighed til tolk
- Bedre kontakt mellem behandler og patient

## Afsavn:

- Fysisk tilstedeværelse af tolken, patienten kan føle sig alene i forhold til tidligere, hvor der altid har været tolk med.

# Erfaringer - Kvalitative forbedringer

## Personalet:

- Bedre tilgængelighed til tolk (større fleksibilitet ved forsinkelser og i akutte situationer)
- Bedre kontakt mellem behandler og patient
- Mere professionel tolkning, god kvalitet i tolkningen
- Let at anvende løsningen – meget kort oplæringstid
- Ingen tekniske problemer
- Tendens til kortere konsultationer og dermed sparet personaletid (ikke dokumenteret)

# Erfaringer - Kvalitative forbedringer

## Tolkene:

- Teletolkning er professionel tolkning
  - Tolken opfattes som en professionel
    - Ingen tid sammen i venteværelset - ingen personlig involvering
    - Tolken løser kun selve tolkeopgaven
- Kortere konsultationer i forhold til tidligere
- Nemmere at tilrettelægge arbejdsdagen
  - Ingen stress pga. transport, forsinkelser m.v.
- Udstyret er nemt at betjene
- Ingen tekniske problemer
- Mulighed for supervision på den svære samtale

# Erfaringer - Organisatoriske

- Booking
- Håndtering af apparatur
- Undervisning
- Ændring af administrative procedurer



# Udfordringer

## I klinikken

- Der skal gives tilbagemelding når tiden er aflyst/forsinket.
- Korrekt booking
- Respektere tolkens tid
- Respektere tolkens rolle
- Undervisning i brug af tolk generelt
- Patientinformationer

## I projektet:

- Afregningsmodel
- Tolkecenter – udvidelse
- Regional projekt organisation
- Samarbejde med andre sygehuse, praksis og kommuner



# Tak for opmærksomheden

Lone Høiberg, lho@medcom.dk

Eva Lund, eva.lund@ouh.regionsyddanmark.dk

Læs om projektet på:

<http://www.medcom.dk/wm110850>