

Du kan få mere at vide om teletolkeprojektet og MedComs andre telemedicinske projekter på [www.medcom.dk/wm110850](http://www.medcom.dk/wm110850). Du er også velkommen til at kontakte os:

Konsulent **Lone Høiberg**  
(regioner) lho@medcom.dk  
3054 8733

Konsulent **Peder Illum**  
(videoknudepunkt / teknik) pi@medcom.dk  
2926 3654

Konsulent **Rikke Viggers**  
(kommuner) riv@medcom.dk  
2463 0666

Konsulent **Stina Lou**  
(projektleder) sls@medcom.dk  
2965 0026

Konsulent **Susanne Noesgaard**  
(almen praksis / tolke) sbn@medcom.dk  
3054 8807

*MedCom er et samarbejde mellem myndigheder, organisationer og private firmaer med tilknytning til den danske sundhedssektor. MedComs opgave er at bidrage til udvikling, afprøvning, udbredelse og kvalitetssikring af elektronisk kommunikation i sundhedssektoren.*

*Teletolkeprojektet indgår i Digital Sundheds program for telemedicin og hjemmemonitorering under den nationale IT-strategi på sundhedsområdet. Digital Sundhed har uddelegeret programledelsen til MedCom.*

**MedCom**  
Rugårdsvej 15, 2. sal  
5000 Odense C  
Telefon 6543 2030  
Fax 6543 2050  
[www.medcom.dk](http://www.medcom.dk)



# Teletolkning

– når sproget er en barriere



Sikringen  
af en god, tolket  
kommunikation  
mellem patient og  
sundhedsfagligt  
personale er afgørende  
for korrekt behandling  
af høj kvalitet.



## Når sproget er en barriere

Personalet i det danske sundhedsvæsen møder jævnligt patienter, der ikke taler dansk. Her er det nødvendigt at tilkalde en tolk.

I Danmark benytter man især 'fremmødetolkning', hvor tolken møder op i almen praksis, på hospitalsafdelingen eller på kommunen og sidder med i samtalen mellem patient/borger og personale.

Denne organisering er ikke nødvendigvis den mest hensigtsmæssige og der bruges mange ressourcer på ventetid, transporttid og på aflyste tolkninger. Det kan også være vanskeligt at skaffe en fremmødetolk til akutte situationer eller til patienter fra små sproggrupper. Endvidere kommer tolk og patient ofte fra det samme lokalmiljø og kender måske hinanden, hvilket kan være en barriere for neutral tolkning.

### Teletolkning – en ny løsning

Både danske og internationale erfaringer peger på teletolkning via videokonferenceudstyr som et godt og ressourcebesparende alternativ til fremmødetolkning. Derfor implementeres teletolkning nu i det danske sundhedsvæsen.

Vi har etableret et nationalt videoknudepunkt til brug for teletolkning og vil igennem de kommende år arbejde mod en national udbredelse. Målet er at teletolkning bliver et almindeligt og anvendeligt værktøj, der letter hverdagen i klinikken.

## Hvordan fungerer det?

Teletolkninger via videokonference er i princippet ikke anderledes end fremmødetolkninger. Tolk, patient og sundhedspersonale kan alle se og høre hinanden, men tolken sidder i et studie og tolker samtalen via en skærm.

Teletolkning kan foregå via særligt videokonferenceudstyr eller via en almindelig computer med kamera. Der installeres et program, som minder om Skype, dog er lyd- og billedkvalitet markant bedre og samtalerne er krypterede.

## Hvad er potentialet?

På baggrund af projektets business case forventes både økonomiske og kvalitative gevinster, eksempelvis:

- Mere effektiv udnyttelse af ressourcer og mindre 'spildtid' – fx transport
- Lettere tilgængelig tolkebistand ved akut behov / små sprog
- Mindre sandsynlighed for at tolk og patient kender hinanden

Infrastrukturen vil give mulighed for at videokonference på sigt kan bruges til meget andet end tolkning, fx telemedicinske behandlinger, konferencer eller supervision.

## Kommer teletolkning til at påvirke mig?

Projektets primære målgruppe er **Hospitaler**. Udrulning af teletolkning på hospitaler varetages af projektledere i de enkelte regioner i samarbejde med MedCom. Målet er, at 90 % af alle relevante hospitalsafdelinger tilbyder teletolkning med udgangen af 2012. Implementering af teletolkning vil være forskellig i de enkelte regioner.

De første afdelinger afslutter den kliniske afprøvning i forsommeren 2010. Herefter udrulles projektet gradvist i alle regioner. Hvis du arbejder på et hospital bliver teletolkning og brug af videokonferenceudstyr også en del af din hverdag.

### Regionale projektledere

Region Hovedstaden: Annette Lyneborg Nielsen, [annette.lyneborg.nielsen@regionh.dk](mailto:annette.lyneborg.nielsen@regionh.dk)

Region Sjælland: Anette Høm Dahl, [adho@regionsjaelland.dk](mailto:adho@regionsjaelland.dk)

Region Syddanmark: Tove Charlotte Nielsen, [Tove.C.Nielsen@regionsyddanmark.dk](mailto:Tove.C.Nielsen@regionsyddanmark.dk)

Region Midtjylland: Axel Pallesen, [axel.pallesen@stab.rm.dk](mailto:axel.pallesen@stab.rm.dk)

Region Nordjylland: Grethe Nielsen, [grln@rn.dk](mailto:grln@rn.dk)

Projektet vil sekundært indhente erfaringer fra **almen praksis og kommuner** gennem pilotprojekter i samarbejde med MedCom. Hvis du er interesseret i at blive en del af dette arbejde, er du velkommen til at kontakte os.

## Hvad kan MedCom bidrage med?

MedCom har etableret og videreudvikler det nationale videoknudepunkt. Endvidere varetager vi den overordnede projektlejledning og koordinerer projektet mellem regioner, kommuner, praktiserende læger og tolkeudbydere.

Vi står til rådighed som sparrings- og samarbejdspartner og har erfaringer med både udstyr, organisering og implementering. Vi har fora for erfaringsudveksling og vidensdeling, samt kvalitetssikring og evaluering. Derudover tilbyder vi undervisning i praktisk anvendelse af videokonferenceudstyr.

