

Status på Teletolkeprojektet (3. juni 2010)

Teletolkning og den økonomiske genopretningsplan

Dansk Folkeparti og Regeringen indgik den 25/5-10 aftale om genopretning af dansk økonomi. Som en del af aftalen indgår overvejelser om effektivisering af den offentlige sektors brug af sprogtolke gennem

- Øget brugerbetaling
- Fælles offentligt udbud
- Fjerntolkning via video

Aftalen indebærer en forventning om, at der kan gennemføres besparelser for mindst 15 mio. kr. fra og med 2012.

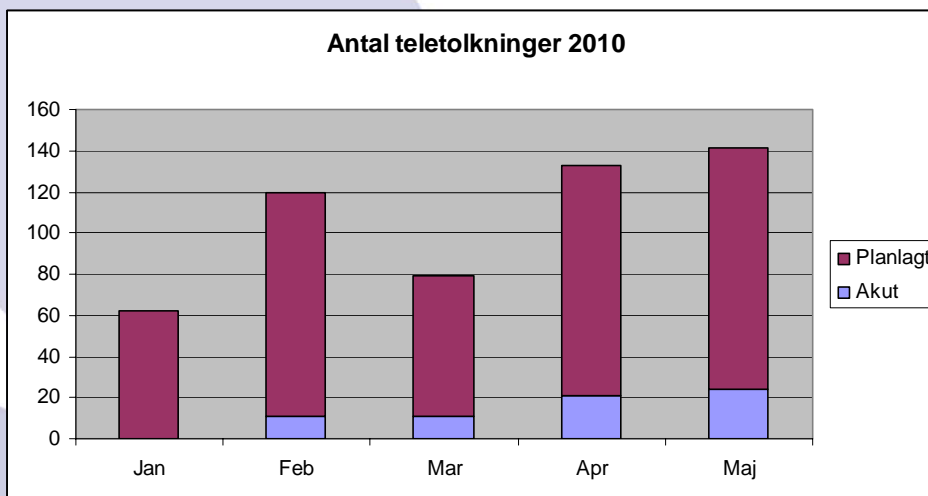
Den endelig udmøntning af aftalen ifm. vedtagelse af Finansloven for 2011, kan på flere måde påvirke teletolkeprojektet

- 1) Indførelse af brugerbetaling på sprogtolkning må forventes at reducere de langsigtede økonomiske gevinster ved videobaseret sprogtolkning, da anvendelsen af kvalificeret sprogtolkning må forventes at falde med dårligere patientforløb til følge.
- 2) Gennemførelse af fælles offentlige udbud kan konstrueres, så det understøtter udbredelsen af videobaseret teletolkning ved
 - at give mulighed for at bruge sprogtolke på tværs af kommuner, regioner og stat
 - at fastholde muligheden for etablering af offentlige tolkekorps
- 3) Den allerede igangsatte udbredelse af videobaseret teletolkning kan med en udvidelse til hele det kommunale og statslige område og en hurtigere udrulning i sig selv realisere den forudsatte årlige besparelse på 15 mio. kr. Udbredelse af teletolkning inden udgangen af 2012 indgår i regionernes udspil "Pejlemærker for sundheds IT 2010" (3. juni 2010).

MedCom er i dialog med ABT-fonden om muligheder og udfordringer ved genopretningsplanen, for så vidt angår teletolkeprojektet.

Status på antal teletolkninger

Der er i perioden januar – maj 2010 gennemført 357 teletolkninger i projektet, heraf 67 akutte. Langt de fleste tolkninger er gennemført i Region Syddanmark.



Regioner

Der er indgået samarbejdsaftaler med alle regioner. Projektet undersøger muligheden for et IT-system til kapacitets- og forbrugsstyring i samarbejde med regionerne.

"Klinisk afprøvning", der skal munde ud i en foreløbig evaluering af konceptet, er i gang med deltagelse af 4 ud af 5 regioner. Føranalyse af arbejdsgangene på de udvalgte afdelinger er udarbejdet af Devoteam, der også forestår selve evalueringen.

Generelt er afdelingerne glade for teletolkning. Én afdeling udtaler

- "Tolkene er gode til dansk"
- "Vi får professionelle tolkninger"
- "Teletolkning er en rigtig god idé"
- "Patienterne er positive overfor teletolkning".

Der har dog generelt været meget få teletolkninger på de udvalgte afdelinger. Derfor er antallet af spydspidsafdelinger øget fra oprindeligt 8 til 11, og klinisk afprøvning er forlænget med 1½ mdr. – frem til 1. juli 2010.

Status på aktiviteten på de udvalgte spydspidsafdelinger findes i skemaet herunder.

Region	Spydspidsorganisationer	Devo-team	Opstart	Antal tolkninger	Sprog
Syddanmark	Afdeling I, Hudafdeling, OUH	X	Dec.'09	27	Somali
	Afdeling L, urinvejskirurgisk, OUH	X	Marts '10	4	Arabisk
	Gyn. amb Svendborg	-	Dec.'09	2	Bosnisk
	Afdeling M, Svendborg	X	Marts '10	1	
Nordjylland	Skadestuen, Ålborg	X	Maj '10	0	Somali
	Børneafdelingen, Hjørring	-		0	Arabisk
	Psykiatrisk skadestue, Ålborg	X		0	Bosnisk
	Gynækologisk amb. Vendsyssel	-		0	
Midtjylland	Gynækologisk afd, Skejby	X	April '10	0	Somali
	Center for traumatiserede flygtninge, Holstebro	X	15. Marts '10	14	Arabisk Bosnisk Farsi Pashto/Dari Vietnamesisk
Hovedstaden	Onkologisk amb., Herlev	X	22.Marts '10	0	Somali
	Urologisk afd., Herlev	X	16. April '10	1	Arabisk
	Akut hjertemed. amb, BBH	X	11. feb.'10	7	Bosnisk
	AMA, Bispebjerg	X	8. feb. '10	2	
Sjælland		-	Maj – dec. '10?	0	

4 afdelinger har endnu ikke gennemført en teletolkning. Blandt årsagerne fremhæves:

- Har ikke haft nogen tolkninger/færre tolkninger end forventet
- 1. besøg skal være en fremmødetolkning
- Manglende netstik på de enkelte stuer.
- For få sprog

Årsager, der er nævnt i forbindelse med få teletolkninger, er:

- Stort arbejdspress, 30 % flere patienter igennem. I de situationer vælges kendte rutiner/procedurer

- Familietolkninger anvendes i pressede situationer
- For få sprog
- For kort åbningstid hos teletolkene

Midtvejsevaluering kan på baggrund af ovenstående ikke gennemføres i maj måned, da kun 2 af 11 afdelinger har indsendt evalueringsskemaerne. Alle afdelinger er tilbudt besøg og har fået sendt en reminder. Den endelige evalueringsrapport forventes klar medio august. P.t. er 15 patienter blevet interviewet, og 6 patienter afventer at blive ringet op.

Målet efter klinisk afprøvning er, at teletolkning anvendes på 25 % af alle sygehusafdelinger med patientkontakt i ultimo december 2010. En eventuel justering af denne målsætning foretages, når resultatet af den kliniske afprøvning kendes.

Kommuner

Pilotafrøvningen af teletolkning indenfor det kommunale område skal indhente praktisk erfaring vedrørende anvendelsesmuligheder og potentiale for kvalitetsforbedringer samt mere effektiv udnyttelse af tolkeressourcerne indenfor forskellige kommunale forvaltningsområder. Der stiles imod 5-10 kommunale pilotprojekter.

Odense Kommune: Har igangsat pilotafrøvning indenfor Jobcenteret, Integrationsafsnit og Ydelsescenter pr. 1. marts 2010, og de første kliniske erfaringer er indhentet. Teletolkning forventes testet i pilotdrift i de nævnte områder frem til oktober 2010 med efterfølgende udarbejdelse af MTV og overdragelse til drift og videre udbredelse i kommunen.

Århus Kommune: Forventer at starte pilotafrøvning indenfor Jobcenter, Rehabiliteringscenter, Arbejdsmarkedscenter og Sundhed og Omsorg. Pilotprojektet forventes at løbe i 6 mdr. og afsluttes med en MTV.

Kolding Kommune: Har igangsat pilotafrøvning indenfor træningsområdet og jobcenter, og der er allerede mange gode erfaringer og stort ønske om udvidelse af projektet og om bibeholdelse af løsningen efter pilotafrøvningen. Det forventes, at projektet udvides til sundhedsområdet, hvor mobile løsninger til hjemmebesøg ønskes afprøvet og til skoleområdet (skolesundhedspleje og skole-/hjem samtaler). Videoudstyret anvendes desuden til interne møder og tværfaglige udskrivningskonferencer, hvor transport af personalet ellers har været nødvendig.

Københavns Kommune: Der er drøftelser med børnetandplejen, som i forbindelse med projekt "Sund Mund til Byens Børn - Etniske Minoriteter og Tandsundhed" ønsker at anvende teletolkning.

Aalborg Kommune: Der har været kontakt med kommunens tolkekorps, som ønsker en mobil løsning i samarbejde med kommunens sundhedspleje.

Slagelse Kommune: Er i gang med interne drøftelser vedrørende igangsætning af pilotprojekt. Formentlig indenfor både jobcenter og sundhedsområdet.

Fredericia Kommune: Ønsker at igangsætte et pilotprojekt indenfor jobcenter og træningsområdet – formentlig med start august 2010.

Brøndby Kommune: Muligvis mindre pilotprojekt i Social- og Sundhedsforvaltningen, som ønsker at indrette videokonferencerum til brug for tolkninger og mødeaktivitet.

Samarbejdsaftaler er på nuværende tidspunkt indgået med Odense, Århus og Kolding kommuner. Samarbejdsaftale med Fredericia og Slagelse kommuner forventes inden sommer.

Generelt er interessen fra kommunerne stor, og i forbindelse med KL's Sociale temamøde 27. og 28. maj har der været mange henvendelser om projektet.

Den mobile løsning vurderes yderst relevant pga. kommunernes udadrettede borgerkontakt. Der er imidlertid på nuværende tidspunkt meget svingende dækning på telefonnettet til understøttelse af denne løsning, som derfor indledningsvist vil blive afprøvet i meget begrænset og kontrolleret form.

Praksis

Pilotafrøvning af teletolkning i lægepraksis skal indhente praktiske erfaringer vedrørende videoudstyr, anvendelsesmuligheder og potentiale for kvalitetsforbedringer og mere effektiv udnyttelse af tolkeressourcerne.

17 lægepraksis har modtaget brev fra MedCom med tilbud om at deltage i pilotafrøvningen til efteråret. De pågældende lægepraksis er udvalgt i samarbejde med regionerne ud fra, at de har tilstrækkelig med tolkede konsultationer til en pilotafrøvning. Samtidig er de udvalgte praksis fordelt i hele landet inklusiv udkantsområderne. Der er p.t. 8 positive tilbagemeldinger og 4, som afventer endelig intern afklaring. Region Hovedstaden er interesseret i et samarbejde, som gør, at de kan få 2 yderligere praksis med, mod at de leverer udstyr. Projektet udlåner udstyr og registrerer endepunkter på VDX. Efterfølgende udarbejdes der en evaluering i form af review med de deltagende læger.

Tolkeudbydere

Der er etableret et forum af tolkeudbydere, som har aftaler med regioner og kommuner omkring tolkebistand, og som har interesse i den nationale satsning på teletolkning. Der er stor interesse og deltagelse på møderne, og næste møde afholdes den 7. juni 2010. Der er valgt en repræsentant til projektstyrergruppen. Flere private udbydere tilbyder teletolkning. 3 tolkeudbydere er deltagere i Region Midtjyllands spydspidsafdelinger. Region Syddanmark og Odense Kommune samarbejder omkring tolkeservice til de øvrige regioners spydspidsafdelinger samt til pilotkommunerne i Region Syddanmark. Derudover er enkelte andre tolkeudbydere klar til teletolkning, og det forventes, at de vil levere tolkeservice til pilotafrøvningen hos praktiserende læger. For både offentlige og private tolkebureauer er det i udbredelsesfasen en udfordring at tilpasse kapaciteten til efterspørgslen efter videotolkning.

Teknik

Det nationale videoknudepunkt er i drift. Der arbejdes på, at det skal være muligt at teste egen infrastruktur i knudepunktet. Teknisk er der fortsat udfordringer i kommunikationen mellem Cisco og Tandberg. Ligeledes giver kommunikation mellem H.323-enheder og SIP-enheder anledning til udfordringer.

Teknikgruppen arbejder fortsat med option 4 (avanceret konferencestyring), og gruppen udvides med teknikere fra leverandørsiden, både NetDesign, Atea og Solutors.