

Status Teletolkeprojektet, august 2010

Teletolkning og den økonomiske genopretningsplan

Dansk Folkeparti og Regeringen har indgået 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. MedCom er i dialog med ABT fonden om muligheder og udfordringer ved genopretningsplanen for så vidt angår teletolkeprojektet.

Hospitaller

Der er indgået samarbejdsaftaler med alle regioner omkring udbredelse af teletolkning på 90 % af alle hospitalsafdelinger med patientkontakt frem til december 2012.

Klinisk afprøvning er afsluttet i 4 ud af 5 regioner med et ½ års forsinkelse. Forsinkelsen er opstået dels omkring etablering af det nationale videoknudepunkt (VDX), dels test fra regionerne op mod VDX, og endelig fordi vi valgte at forlænge den kliniske afprøvning. Forsinkelsen forventes at blive indhentet inden december 2011.

Der er 14 afdelinger, som har deltaget i klinisk afprøvning. Vi har besøgt alle afdelingerne før sommerferien og generelt er de glade for teletolkning og synes, at det er en god ide. Mange afdelinger er dog kommet sent i gang med den kliniske afprøvning - bl.a. pga tekniske udfordringer. Samtidig har der været relativt få teletolkninger - bl.a. fordi man ikke har kunne få teletolk of eftermiddagen og kun på et begrænset antal sprog.

For at øge volumen i evalueringen af den kliniske afprøvning er antallet af spydspidsafdelinger øget fra oprindelig 11 - 14, og klinisk afprøvning er forlænget med 1½ mdr. – frem til 1. juli. Evalueringsrapporten fra klinisk afprøvning er klar i uge 34 og vil blive fremlagt for implementeringsgruppen.

Projektet har i juni 2010 afholdt 2 temadage for projektdeltagerne med henblik på at sikre bred vidensdeling og erfaringsopsamling mellem igangværende afdelinger og formidling til kommende afdelinger. Der afholdes i løbet af efteråret 2010 møder med hver af de regionale projektledelser med henblik på afklaring af status af deres eksisterende projektplan, kortlægning af hvilke afdelinger der skal i gang nu, samt hvordan MedCom bedst kan støtte op i hver enkelt region.

Lægepraksis juli 2010

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

Der er i samarbejde med de 5 regioner udvalgt 17 lægepraksis til at deltage i pilotafprøvningen. De 17 lægepraksis er fordelt i hele landet inklusiv udkantsområderne, og har tilstrækkelig med tolkede konsultationer til en pilotafprøvning. Enkelte regioner har haft ønsker om at få flere lægepraksis med, mod at de leverer udstyr.

- Region Hovedstaden deltager med 5 praksis, hvor de 4 er fundet: 2 i København, 1 i Brøndby Strand og 1 i Hedehusene.
- Region Sjælland deltager med 2 i henholdsvis Nykøbing Falster og Holbæk.
- Region Syddanmark deltager med 4 praksis: 2 i Odense, 1 i Tønder, 1 i Esbjerg.
- Region Midtjylland deltager med 4 praksis: 2 i Århus, 1 i Ringkøbing og 1 i Horsens.
- Region Nordjylland deltager med 2 praksis henholdsvis i Thisted og Aalborg.

Der indgås samarbejdsaftaler, som forpligter projektet til at udlåne udstyr til almen praksis og registrerer endepunkter på VDX samt udbetale honorar til lægepraksis for deltagelsen. Praksis forpligter sig til at pilotteste udstyret i minimum 3 måneder, registrere gennemførte og aflyste tolkesamtaler samt deltage i afsluttende evalueringsinterview.

Der bliver dels testet Tandberg E 20 og dels web kamera i de enkelte praksis, alt afhængig af hvad der vurderes bedst egnet i klinikken. Der er installeret udstyr i Holbæk, Odense, Århus og Aalborg. Odense har med succes gennemført en teletolkning. I de øvrige praksis er der udfordringer i forhold til kommunikationen mellem Cisco og Tandberg eller med klinikkens lokale netværk. Der arbejdes på at få løst disse problemer. Medio august tilsluttes yderligere 5 praksis. Der pilottestes i 3 måneder (sep.-dec. 2010), og projektet afsluttet med en kvalitativ evaluering hvis resultater vil blive fremlagt i en evalueringsrapporten primo 2011.

Tolkeudbydere

I juni 2010 blev der afholdt det 3. møde i tolkeudbydergruppen. Gruppen består af repræsentanter fra de tolkebureauer, som har aftaler med regioner og kommuner omkring tolkebistand, og som har interesse i den nationale satsning på teletolkning. Der deltog 23 repræsentanter fra 17 forskellige bureauer. Gruppen er reduceret efter at flere regioner har gennemført nye udbudsrunder. Der var stadig stor interesse og deltagelse på mødet, og flere private udbydere tilbyder allerede teletolkning. Region Syddanmark og Odense Kommune samarbejder omkring tolkeservice til de øvrige regioners spydspidsafdelinger, samt til pilotkommunerne i Region Syddanmark. Flere af udbyderne skal levere tolkeservice til pilotafprøvning i lægepraksis.

Tolkeaftaler i regionerne:

- Region Hovedstaden, har 1. februar 2010 indgået aftale om levering af sprogtolkning med 4 tolkebureauer.
- Region Sjælland, har pr. 1. juni 2010 indgået aftaler med 3 tolkebureauer som primær leverandør og andre tolkebureauer om backup på funktionerne.
- Region Syddanmark, har primo 2010 indgået en aftale om levering af tolkebistand med 2 tolkebureauer. Dels en aftale Øst for Lillebælt og dels en aftale Vest for Lillebælt.
Region Midtjylland, har aftaler med 4 tolkebureauer frem til ultimo 2010, hvorefter der skal laves et nyt udbud.
Region Nordjylland, har aftaler med 4 tolkebureauer frem til ultimo 2010, hvorefter der skal laves et nyt udbud.

Kommuner

Pilotafprøvningen 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. Potentialet for den kommunale anvendelse af teletolkning har jf. de første erfaringer vist sig større end forventet, idet eksempelvis muligheden for at gennemføre akutte tolkninger har givet mulighed for hurtig sagsgang.

Der stiles imod 5 - 10 kommunale pilotprojekter, og interessen fra kommunerne for at deltage er stor:

- Odense kommune: Har igangsat pilotafprøvning indenfor Jobcenteret, Integrationsafsnit og Ydelsescenter pr. 1. marts 2010, og de første kliniske erfaringer har været positive. 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: Har været forsinket i projektopstarten, men har igangsat den kliniske afprøvning i Jobcenter vest pr. august 2010. Pilotafprøvningen er endvidere planlagt til at inddrage Rehabiliteringscenter, Arbejdsmarkedscenter og Sundhed og Omsorg. Der er interesse for en mobil løsning til sundhedspleje og visiterende besøg hos ældre. Pilotprojektet forventes at løbe i 6 mdr og afsluttes med en MTV.
- Kolding kommune: Erfaringerne med pilotafprøvning indenfor træningsområdet og jobcenteret har været så positive, at Kolding kommune har besluttet at fortsætte teletolkningen indenfor disse områder. Desuden er det besluttet at udvide projektet med pilotafprøvning indenfor sundhedsplejen, skoleområdet (2 skoler) og familieafdelingen (+ evt. psykiatriområdet), og der er pr. juli 2010 indgået en udvidet samarbejdsaftale med Kolding kommune mhp. dette.
- Københavns kommune: Jobcenter København (NV) er i gang med at planlægge et pilotprojekt baseret på anvendelse af teletolkning i jobcentrets reception, som har stort behov for akutte tolkninger i forbindelse med borgerhenvendelser. Endvidere planlægges der et pilotprojekt indenfor børnetandplejen med inddragelse af tolke indenfor det forebyggende arbejde, og der er interesse for, at tolkningerne i projektet skal ske via videokonferenceudstyr.
- Esbjerg kommune: Har afleveret projektplan med pilotafprøvning af teletolkning indenfor jobcentret samt mulighed for bedre udnyttelse af kommunens egne tolke. En samarbejdsaftale er under udarbejdelse.
- Varde kommune: Er i gang med at planlægge et pilotprojekt indenfor jobcenteret.
- Fredericia kommune: Der afholdes indledende møde med sundhedsområdet i august mhp. igangsætning af et pilotprojekt.

Derudover er der dialog med Favrskov, Brøndby, Køge, Middelfart, Ålborg og Slagelse kommune, som alle er interesseret i at indgå i projektet, men endnu ikke har peget på konkrete områder for pilotafprøvning.

En mulighed for at gennemføre tolkningen via mobilt videoudstyr, eksempelvis i borgerens hjem, vurderes yderst relevant pga. kommunernes udadrettede borgerkontakt, og flere af kommunerne er interesserede i netop denne mulighed. Imidlertid er de tekniske muligheder (netværk og videoklienter til det mobile udstyr) på nuværende tidspunkt ikke af tilstrækkelig høj kvalitet til en klinisk afprøvning.

Teknik

Det nationale videoknudepunkt kører stabilt med 100% opetid. Der er oprettet zoner mod alle regioner og gennemført videokonferencer. I perioden fra april til og med juli har der i alt været afholdt 2824 konferencer fordelt på 2207 kortvarige kald (0-1 og 1-5 minutters varighed) og 617 længere kald (5-60 og 60-1000 minutters varighed). De mange kortvarige kald mellem 0-1 og 1-5 minutters varighed indikerer, at der fortsat er mange eksisterende – og nye brugere som tester videoløsningen. Kald med mellem 5-60 og 60-1000 minutters varighed anses for at være reelle videokonference kald. Det vurderes at anvendelsen er stigende, omend juli udviser et lille fald som sikkert skyldes sommerferien.

Det første møde i den udvidede teknikgruppe planlægges afholdt 24/8 og der inviteres også en repræsentant med fra Domstolsstyrelsen for at sikre erfaringsudveksling med deres videokonferenceprojekt. Fokus i teknikgruppen lægges på at løse/omgå problemer i forhold til Cisco - Tandberg kommunikationen og i forhold til SIP og H.323 kommunikation på samme VCS-Expressway.

Fremadrettet vil der blive fokuseret på:

- udveksling af adressebogs data i opbygning af en fælles adressebog for alle
- mulig integration mod andre platforme - Microsoft OCS og Cisco UC. Integration mod MMX er delvis gennemført (MMX-klienter kan tilringes, men de kan ikke ringe ud (licensspørgsmål))
- planlægning af den fysiske flytning af knudepunktet fra Uni C i Lyngby til Netic i Aalborg og i forbindelse hermed opgradering af de aktive enheder.
- vurdering af om knudepunktet er designet korrekt til den anvendelse vi ser
- mulighed for at kunne lave et testmiljø, hvor der kan testes infrastrukturkomponenter
- udarbejdelse af en positiv liste over testet endepunktsudstyr

Option 4 (Avanceret konferencestyring), er efter et møde med de regionale projektledere i implementeringsgruppen blevet nedprioriteret.