



ODENSE UNIVERSITETSHOSPITAL



“En uventet men positiv sideeffekt er, at konsultationerne og undersøgelserne bliver kortere og mere effektive, når tolkningen foregår via videokonference, fordi man hurtigt kommer direkte til sagens kerne.”

LISBETH JØRGENSEN, IT-
PROJEKTLEDER, ODENSE
UNIVERSITETSHOSPITAL

Pilotprojekt med tolkning over videokonference på Odense Universitetshospital har været en stor succes. Nu skal projektet implementeres på hospitaler over hele Region Syddanmark.

Forsinkede tolke og mangel på tolke i akutte situationer har været en stor udfordring for Odense Universitetshospital, der har en stor procentdel af patienter med arabisk, tyrkisk, tamilsk og kinesisk baggrund med begrænsede dansk kundskaber. Det skaber problemer i behandlingsforløbet, da lægen er afhængig af at høre patientens sygdomsforløb og symptomer for at kunne stille en korrekt diagnose og beslutte det videre behandlingsforløb. Tidligere har man booket tolkene til at komme i forbindelse med de planlagte undersøgelser og ringet efter en tolk i akutte situationer, men denne metode kan være sårbar, hvis enten tolk eller patient ikke møder op, så en af parterne venter forgæves, og undersøgelsen ikke kan gå i gang som planlagt. Det betyder endvidere en tidsmæssig belastning for læger og sygeplejersker, der bliver forsinket i deres øvrige arbejde. Derfor ønskede Odense Universitetshospital at finde en bedre model, der ville sikre et mere glat og effektivt forløb for alle parter.

Tolkning over videokonference

Løsningen blev tolkning over videokonference, og der blev igangsat et tremåneders pilotprojekt, der involverede fire afdelinger på Odense Universitetshospital og en afdeling på Kolding Sygehus baseret på Collaborative Care systemet. It-projektleder Lisbeth Jørgensen, Odense Universitetshospital, fortæller:

“Det var vigtigt at finde en løsning, som både patienter og behandlere var glade for og følte sig trygge ved. Vi blev inspireret af de meget gode erfaringer, som det californiske hospitalsvæsen har med Collaborative Care systemet, der anvender TANDBERGS videokonferencekomponenter, og valgte at teste det i en tremåneders periode for at se, om det levede op til vores behov.”

Hurtig og effektiv tolkning

TANDBERG lægger stor vægt på høj brugervenlighed i sine videokonferenceløsninger og Collaborative Care systemet er derfor meget let at anvende. To arabisk og somalisk talende tolke sidder klar fra morgen til aften i et videokonferencelokale på Odense Universitetshospital, som sygeplejersker og læger kan ringe op til. I

FORRETNINGSBEHOV

Lettere adgang til mere effektiv tolkning – også ved akutte tilfælde

LØSNING

Collaborative Care systemet

RESULTAT

Øget brugertilfredshed hos både patienter, tolke og personale

FREMTID

Implementing af Collaborative Care systemet i hele Region Syddanmark



TANDBERG I SUNDHEDSPLEJE

Videokonferencer giver fagfolk mulighed for at dele viden og problemer med kollegaer i hele verden. Det betyder også, at adgangen til sundhedspleje af topkvalitet ikke længere er afhængig af stedet, da patienter kan blive fjerndiagnosticeret og -behandlet. Det nedsætter rejsetid og -udgifter for personalet og patienterne, hvilket fører til hurtigere behandling og forbedret patientpleje.

kontaktcentret er tolkene udstyret med bærbare og indbyggede digitalkameraer, og i undersøgelseslokalerne er der en skærm og et digitalt kamera samlet i én enhed med trykknapsbetjening, som personalet let kan betjene. Når forbindelsen er aktiveret, kan hver af de involverede parter se hinandens ansigter på deres skærme. Tolkene kan både se patienten og høre, hvad de siger, men skærmen kan drejes, så tolken ikke kan se patienten. Lisbeth Jørgensen siger:

”Både læger, patienter og sygeplejersker har været meget glade for løsningen, som de synes er let at anvende. For de fleste har det kun taget ca. et kvarter at gøre sig fortrolig med systemet, og det betyder, at størstedelen af personalet kan anvende det uden problemer. En uventet men positiv sideeffekt er endvidere, at konsultationerne og undersøgelserne bliver kortere og mere effektive, når tolkningen foregår via videokonference, fordi man hurtigt kommer direkte til sagens kerne.”

Skaber større anonymitet for patienten

For visse patienter kan det være grænseoverskridende, at der er en tolk til stede i rummet, selvom tolken sidder bag en afskærmning. Muligheden for at dreje skærmen væk fra patienten, så tolkene kan høre, men ikke se patienten giver derfor en større følelse af privathed for patienten:

”Tolkene er meget glade for videokonferenceløsningen, der gør det muligt for dem at holde en professionel distance, samtidig med at patienten får en god og professionel tolkning, hvor tolken er en neutral formidler i stedet for at blive for involveret i patienten,” siger Lisbeth Jørgensen.

Brugerundersøgelse: Stor tilfredshed hos patienter og personale

Efter de tre måneder evaluerede Odense Universitetshospital og Kolding Sygehus brugen af Collaborative Care systemet i en rapport*. Og her var personalets konklusion, at tolkningen fungerede godt, og at kvaliteten, sikkerheden og driften var tilfredsstillende – også i akutte situationer. De involverede vurderede også, at udstyret var meget brugervenligt samt at størsteparten af patienterne var positive over brugen af videokonference.

Skal implementeres i hele Region Syddanmark

På baggrund af de gode erfaringer med videokonference har Region Syddanmark valgt at implementere Collaborative Care systemet i hele regionen i 2009/2010. Implementeringen påbegyndes i juni 2009 og forventes at være fuldført i 2010.

”Både læger, patienter og sygeplejersker har været meget glade for løsningen, som de synes er let at anvende. For de fleste har det kun taget ca. et kvarter at gøre sig fortrolig med systemet.”

LISBETH JØRGENSEN, IT-
PROJEKTLEDER, ODENSE
UNIVERSITETSHOSPITAL

Kontakt TANDBERG, hvis du også har lyst til at få mere at vide om, hvordan vores videokonferenceløsninger kan gavne din virksomhed: Denmark@tandberg.com

www.tandberg.com

* "Evaluering af projekt vedr. tolkning via videokonference på Odense Universitetshospital og Kolding Sygehus – en MTV Juni 2008"