

Digitalt oversettelsesverktøy for helsepersonell og minoritetsspråklige pasienter

Camilla Holt Hasle, prosjektleder, Helse Sør- Øst RHF

Charlotte Hedén, Care to translate

Irene Lie, forskningsleder, Oslo universitetssykehus HF

HELSE  SØR-ØST

Mohammed

Når jeg er innlagt på sykehus har jeg mye angst og uro.



(Dagsavisen, 3.august 2019)

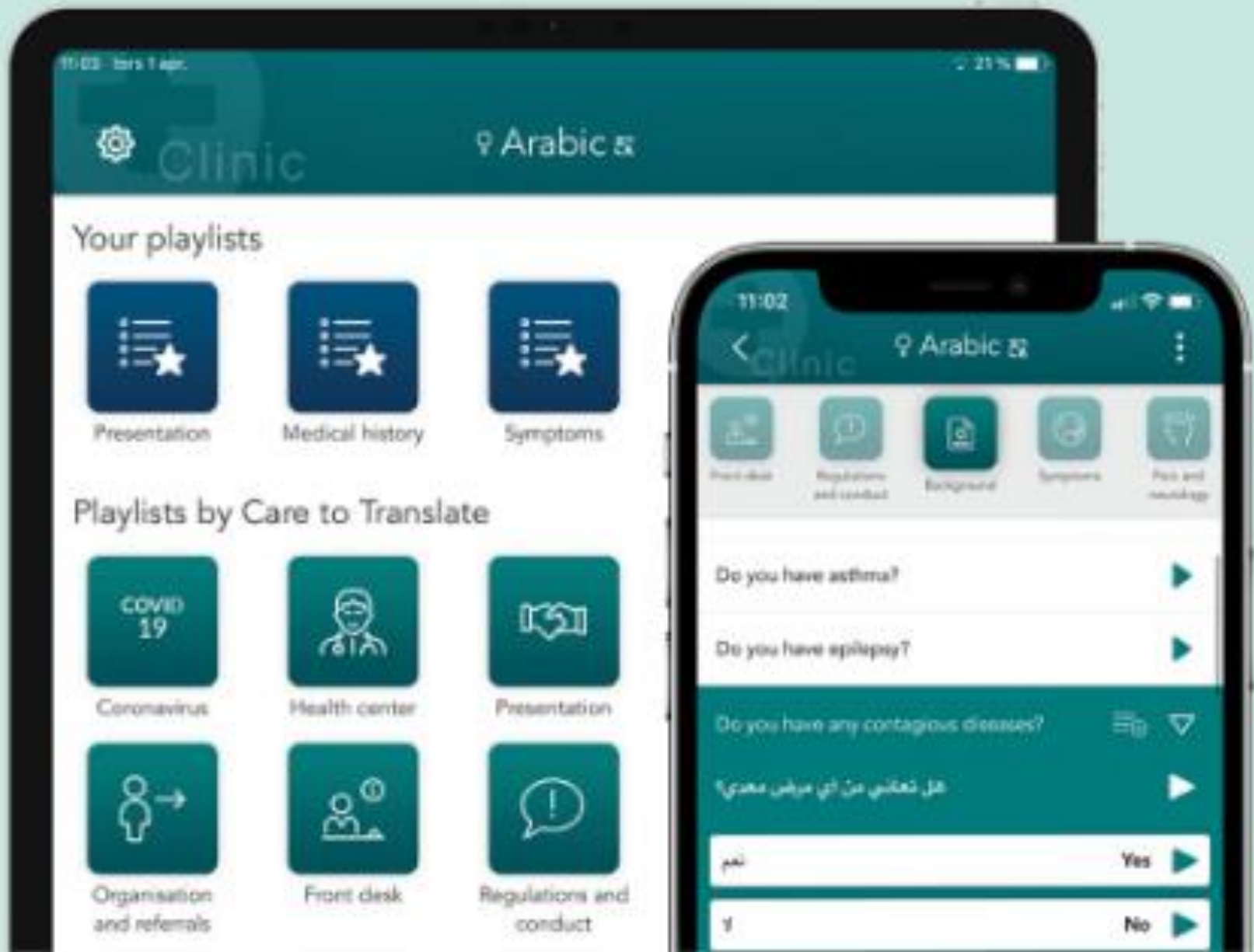
Bakgrunn

- Språkbarriere mellom pasient og helsepersonell kan føre til
 - misforståelser
 - redusert tilfredshet med behandlingen
 - dårligere kvalitet på helsetjenesten
- Ved utskrivelse av minoritetsspråklige pasienter øker risikoen for
 - feilmedisinering
 - reinnleggelses og forlenget sykehusopphold
- Manglende kommunikasjon er hovedårsak til 59 % av alvorlige hendelser

Al Shamsi H, Almutairi AG, Al Mashrafi S, Al Kalbani T. Implications of Language Barriers for Healthcare: A Systematic Review. Oman Med J. 2020; 35 (2):e122
de Moissac D, Bowen S. Impact of Language Barriers on Quality of Care and Patient Safety for Official Language Minority Francophones in Canada. J Patient Exp. 2019;6(1):24-32.
Sommerfeld, Kathy, Rosenberg, Adriana. Hvordan unngå at språkvansker fører til feilbehandling? Sykepleien 2019 107(74962)(e-74962) DOI: <https://doi.org/10.4220/Sykepleiens.2019.74962>

Vi trenger tolketjenester og... noe mer for å kommunisere!

- Tolk skal brukes når det er nødvendig for å yte forsvarlig hjelp, eks:
 - Innleggelse
 - Før operasjon
 - Legevisitter
 - Utredning
 - Utskrivning
 - Nasjonale og regionale avtaler:
 - Planlagte tolkeoppdrag
 - Hasteoppdrag
 - Akuttolk i nødsituasjoner
- «Hverdagskommunikasjon», som korte beskjeder, avklaringer og spørsmål:
 1. Her og nå- setninger:
 - Du er på sykehus
 - Det er ikke farlig
 - Er du redd?
 2. Viktige avklaringer før tolk kommer:
 - Har du problemer med å puste?
 3. Gi viktig informasjon:
 - Jeg skal ta en blodprøve, så jeg må stikke deg i armen
 - Dessverre er personen du skal møte forsinket
 4. Pasienten har spørsmål
 - Hvor er jeg?

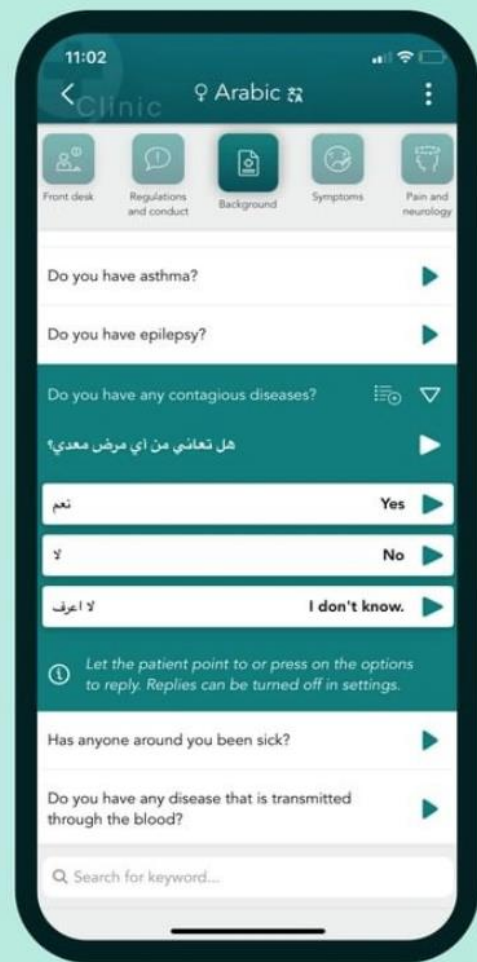


Founded
by healthcare
professionals
for healthcare
professionals

From
this

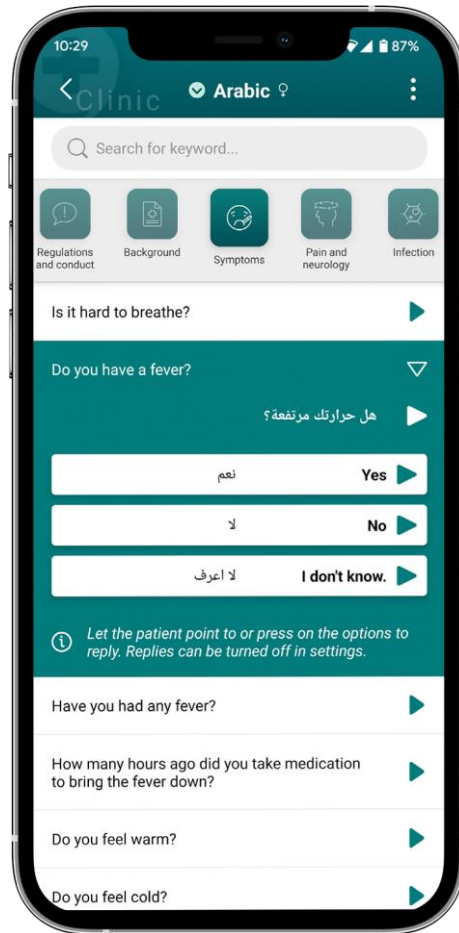


To
this





Our solution



- A complement to interpreters
- Every phrase is medically, culturally and contextually verified
- Covers entire health organisation
- Possibility to ask questions and give information to the patient
- 43 languages
- Available through every smart device, 24/7 and offline
- 600 000+ users in 195 countries



1 års användning av Care to Translate Clinic

130 kr

Finansiell nytta
per invånare

< 1 år

ROI redan under
1a året

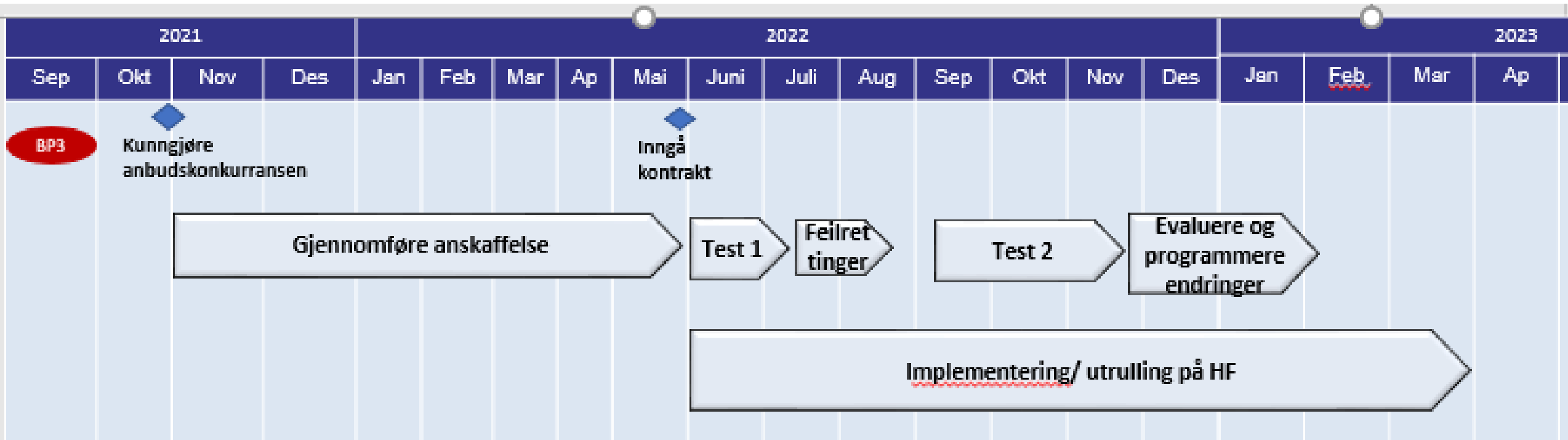
Fördelning av nyttor - alla nyttor

	Invånare	IVO	Region
Frigjord tid för patienter genom färre oplanerade akuta vårdbesök och inläggande dygn i slutenvården		22%	
Minskad kostnad för anmälningar			0%
Minskad kostnad på akutmottagningen pga kortare patientvistelse			5%
Minskad kostnad på grund av färre akuta tolkbokningar			2%
Sparande av finansiella resurser genom färre vårddygn i slutenvården			70%
Totalsumma		22%	0% 78%

Organisering

- Prosjektet eies av Helse Sør- Øst
- Alle helseregionene kan kjøpe verktøyet
- Samarbeid med Landsforeningen for hjerte- og lungesyke (LHL)
- Etablert styringsgruppe, prosjektgruppe, forskningsgruppe og brukerpanel
- Sykehuspartner skal drifte og vedlikeholde verktøyet

Tidsplan



Gevinster og nytte

For helsepersonell:

- Øker effektiviteten
- Enklere hverdag - mindre stress - mer tid til annet arbeid
- Styrker pasientrelasjonen
- Øker pasientsikkerheten og kvaliteten

For pasientene:

- Øker forståelsen
- Øker pasienttilfredshet
- Øker trygghet og kontroll
- Øker tilliten til de ansatte

For sykehusene:

- Kostnadsbesparende
- Følger Pasient- og brukerrettighetsloven ved å tilpasse informasjon

Vi skal hit!

i tillegg til tolk vil et digitalt
oversettelsesverktøy gjøre
at jeg forstår situasjonen
og slipper å bekymre meg
så mye.



감사합니다 Natick
Grazie Danke Ευχαριστίες Dalu
Thank You Köszönöm
Спасибо Dank Gracias
谢谢 Merci Seé
ありがとう

Obbrigado

Camilla Holt Hasle

camhas@ous-hf.no 92614236

Les mer [om prosjektet](#) på Helse Sør- Øst sin nettside