

## KORT OMTALE AV PROSKJEKT SOM HAR FÅTT TILDELTE SÅKORN MIDLAR I 2016

Skjemaet skal brukast som informasjon til nettstaden til Program for pasienttryggleik i Helse Vest

### Prosjektnamn

Skjermtolking; Et virkemiddel for å øke kvaliteten på tolketjenester og pasientsikkerhet ved Haukeland universitetssjukehus

### Prosjektnummer

HV1204

**Prosjekteigar** (helseføretak, avdeling og eining som er ansvarleg for prosjektet)  
Helse Bergen, Haukeland universitetssjukehus, Seksjon for prestetjeneste og etikk

### Prosjektleder (kontaktperson)

Prosjektleder: Liv Ingrid Svela, Seksjonsleder FOU (liv.ingrid.svela@helse-bergen.no)

Prosjektkoordinator: Panita Laksuktom, kulturrådgiver (panita.laksuktom@helse-bergen.no)

### Kort om bakgrunnen for prosjektet. Kva er det ein ønskjer å forbetre?

Forskning viser at tolketjenester levert av profesjonelle tolker øker kvalitet på tolketjenestene og styrker pasientens rett til tolk, pasientsikkerhet, samt bidrar til likeverd i helsetjenesten. Statistikk over bruk av tolketjenester ved Haukeland universitetssjukehus for 2015 viser at over 5 093 tolkeoppdrag ble utført; 3 272 oppdrag med fremmøtetolk og 1821 oppdrag med telefontolk (fjerntolking). Telefontolk vil ikke dekke behovet i mange behandlingssituasjoner der ansiktsuttrykk, kroppsspråk og situasjonsbetingede referanser er avgjørende for tolkesamtalen. Helsedirektoratet er tydelig på at det ved bruk av fjerntolking bør legges til rette for skjermtolking, fremfor telefontolking. Skjermtolking er tidligere utredet med positivt resultat i flere undersøkelser både nasjonalt og internasjonalt.

Formålet med prosjektet er å øke kvalitet på tolketjenester ved Haukeland universitetssjukehus ved å innføre skjermtolking som en alternativ tolkeform. God kvalitet i tolketjenesten skal forbedre:

- Kommunikasjon mellom helsepersonell og pasienter som har behov for tolk
- Pasientsikkerhet og pasientens rett til tolk
- Likeverdig tolketilbud
- Ressursutnyttelse

Nytteverdien av dette prosjektet er å styrke kvaliteten på tolketjenesten ved Haukeland Universitetssjukehus. Skjermtolking gir en mer effektiv utnyttelse av profesjonelle tolker uavhengig av hvor de bor i landet, og reduserer ventetid og reisekostnader. Velfungerende kommunikasjon via tolk vil skape tillit, gi bedre og sikrere behandling og større pasienttilfredshet. Betydelig økt bruk av skjermtolking vil også gi Haukeland Universitetssjukehus økonomiske besparelser i forhold til fremmøtetolking.

### Korleis skal forbetringa gjennomførast?

For å systematisk kunne gjennomføre kvalitetsforbedringsprosjektet blir det tatt utgangspunkt i Kunnskapscenterets modell for kvalitetsforbedring som arbeidsverktøy. Modellen består av de fem trinnene: 1) Forberede, 2) Planlegge, 3) Utføre, 4) Evaluere og 5) Følge opp.

Forberedelsesfase: Det er innhentet erfaring i bruk av tolketjenester hos tolkebrukere ved å benytte kartleggingsverktøy «I pasientens fotspor». Lungeavdelingen og kreftavdelingen kan delta som aktuelle pilot-avdelinger. Videre må det arbeides med å forankre ledelse og organisere avdelingen, avklare løsning på skjermtolking og utarbeide informasjon.

Planleggingsfase: Testing og tilrettelegging av skjerm utstyr, utarbeide indikatorer, lokal gjennomgang av strukturindikator, gjennomgang av prosessindikator, forberede opplæring.

Utførelsesfase: Gjennomføring av kurs, gjennomgang av skjemaer, tilrettelegge og implementere skjermtolking, prosjektgruppemøte hver måned.

Evalueringsfase: Måle og analysere resultater, evalueringsmøte, justere tiltaket.

Oppfølging: Implementere justert tiltak, sikre videreføring, beslutning om gjennomføring, dele erfaringer i informasjonsmøter, planlegging av implementering på flere avdelinger, prosjektavslutning.

### **Kva skal målast for å følgje om tiltaka ein set i verk blir følgde og har effekt (prosess og resultatmål)?**

For å måle effekten av skjermtolking som tiltak er det valgt en strukturindikator og en prosessindikator.

#### Strukturindikator:

1. Tilgjengelighet på teknisk utstyr for skjermtolking: den første indikatoren vil undersøke tilgjengelighet av skjermtolkingsutstyr.
2. Kompetanse hos helsepersonell i kommunikasjon via skjermtolking: det skal holdes kurs for tolkebrukere i bruk av skjermtolking. Etter opplæring skal følgende måles ved hjelp av et spørreskjema med svar fordelt med Likert-skala.
  - Angi vanskelighetsgraden ved bruk av skjermtolkingsutstyr.
  - Angi vanskelighetsgraden ved å gjennomføre tolkesamtale via skjerm.

Prosessindikator: denne indikatoren skal måles ved hjelp av et spørreskjema for å registrere tolkebrukers erfaring med og opplevd nytte av tiltaket. Dette fylles ut av tolkebrukerne etter utført tolking.

1. Antall tolkesamtaler via skjerm som ikke kan gjennomføres på grunn av det tekniske utstyret eller manglende kunnskaper.
2. Antall mislykkete tolkesamtaler via skjermtolking.
3. Grad av tilfredshet ved kommunikasjon via skjermtolking. Målt ved Likert-skala

### **Planlagt bruk av resultat i eiga eining**

Målgruppen er helsearbeidere, pasienter, tolker og beslutningstakere i helsetjenesten. Kunnskap og erfaring fra prosjektet kan enkelt overføres til alle avdelinger på Haukeland Universitetssjukehus.

### **Overføringsverdi / overføring av kunnskap til andre einingar i regionen**

Prosjektet har overføringsverdi til alle foretak og enheter som behandler pasienter, både i primær- og spesialisthelsetjenesten. Resultatene fra prosjektet vil bli presentert på pasienttrygghetskonferansen, andre fagkonferanser som er interessert i tolketjenester og vil bli delt med Nasjonal kompetanseenhet for minoritetshelse (NAKMI).

### **Oppstarttidspunkt**

Planlagt start er august 2016

### **Sluttidspunkt**

Planlagt avslutning er desember 2017