

Appen forenkler tolketjenesten for utenlandske pasienter

En svensk klinikk er involvert i utviklingen av appen som fungerer som tolk ved behandling av pasienter med utenlandsk bakgrunn. Appen skal etter hvert kunne erstatte telefontjenesten, som i dag fungerer som personlig tolk mellom tannlege og pasient.

 **JOHAN ERICHS, MERAMEDIA**
 **FOLKTANDVÅRDEN, REGION ÖSTERGÖTLAND**

Mange svenske tannklinikker som ligger i områder der det er høy andel innbyggere med utenlandsk bakgrunn, har vært nødt til å tilby tolketjenester til de pasientene som ikke forstår eller kan snakke svensk. Behovet har økt gjennom årene, og utgjør i dag en ekstra kostnad sammenlignet med en behandling der tannlege og pasient snakker samme språk.

Det er av stor betydning at det er en fungerende språklig kommunikasjon, ikke minst for å informere pasienten om viktigheten av tiltak for å forebygge problemer med tannhelse.

– En tydelig forskjell mellom våre svenske og utenlandske pasienter er at mange som ikke har vokst opp med regelmessig tannpleie, har vanskelig for å forstå hvor viktig det er å alltid opprettholde god munnhygiene for å redusere risikoen for fremtidige problemer, sier Annika Hurtig, klinikkssjef ved en offentlig tannklinikk i Skäggetorp utenfor Linköping i Sverige. Skäggetorp er en bydel med knapt 11 000 innbyggere, der nesten 70 prosent har utenlandsk bakgrunn.



– I dag er tolkeappen bare et komplement, men på lang sikt tror vi at det kan være mulig å bruke den i stedet for personlig tolketjeneste, og helst ved hjelp av talestyring, sier Annika Hurtig, klinikkssjef ved tannklinikken i Skäggetorp utenfor Linköping i Sverige.

Sju av ti pasienter ved tannklinikken i Skäggetorp er av utenlandsk opprinnelse.

– Kan vi forklare hvorfor vi behandler, blir det lettere for pasienten å innse hvor viktig det er med god tannhelse. Mange av våre pasienter er dessverre uvitende om hvorfor de må ta vare på tennene sine forebyggende.

– Det er viktig å alltid være objektiv og presis, og formulere seg slik at pasienten virkelig har mulighet til å forstå hva som skjer under behandlingen. Dette stiller krav til tannlegen, sier Annika Hurtig

– Klinikken har alltid hatt en høy andel pasienter av utenlandsk opprinnelse, sju av ti har utenlandske røtter.

Kostnad

Det hender fremdeles at slekt og venner til pasienten må tolke i forbindelse med et tannlegebesøk. I andre nordiske land som Danmark, har det vært et hett politisk spørsmål om hvem som skal stå for kostnadene for tolketjenesten: Offentlig sektor eller pasienten selv? I Sverige dekkes kostnaden helt av respektive region innenfor offentlig sektor.

– Det er veldig viktig at vi har tilgang til en nøytral tolk fordi vi må kunne ha tillit til at vi får en korrekt gjengivelse av tannlegens informasjon og av pasientens synspunkter eller historie, uten noen form for egne verdier, noe som kan være en risiko dersom en nær slektning eller bekjent fungerer som tolk.

De språkgruppene som er mest representert i pasientgruppen i Skäggetorp er arabisk og somalisk.

Tolketjenesten som klinikken benytter seg av, mestrer de fleste språkene som forekommer blant pasientene.



– Dari som for eksempel snakkes i Afghanistan og Iran, kan det noen ganger være vanskelig å finne en tolk til. Vurderingen av behovet for tolk blir vanligvis gjort i forbindelse med timebestilling. Det vanligste er å bruke telefontolk, og det forekommer også at det kommer en tolk, fysisk, til klinikken.

– Under behandlingen legger vi den trådløse telefonen med høyttalerfunksjonen på, på pasientens bryst. Det fungerer godt. Når det gjelder barn og unge som trenger informasjon om hvordan de skal passe på tennene sine, brukes en fysisk tilstedeværende tolk. Det som er viktig å tenke på, ifølge Annika Hurtig, når man benytter tolk, er å sette av ekstra tid til behandlingen. Det dreier seg om kanskje ti minutter ekstra per behandling. Ifølge Hurtig utgjør kostnadene for tolketjenester 600-700 SEK per time, for tolker som er fysisk til stede og 300-450 SEK per time for telefontolker.

App

For noen måneder siden begynte klinikken å samarbeide med Linköpings universitet, som ligger i nærheten, for å designe en app som komplement til telefontolk.

– Vi har tatt utgangspunkt i hvilke spørsmål som er vanlige, og som ofte oppstår i forbindelse med helseerklæringen som pasienten leverer i forbindelse med sitt første besøk hos oss. I appen gir vi svar på spørsmål og gir informasjon om vanlige bekymringer som pasienten har. Hittil brukes appen bare som støtte for telefontolken, og som erstatning når vi for eksempel tar imot akuttbesøk og ikke rekker å bestille tolk.

Appen utvikles suksessivt og skal snart være tilgjengelig på informasjonsskjermer i venterommet, og kan i fremtiden eventuelt også lastes ned av pasientene til en smarttelefon eller nettbrett.

– Pasienten kan velge språk og peke seg frem på skjermen.

I behandlingsrommet har tannlege og pasient hver sitt nettbrett og kan kommunisere med disse ved hjelp av forhåndsprogrammerte spørsmål og svar. Kommunikasjon foregår i tekstversjon, men vil antakeligvis bli utvidet med talefunksjon, noe som kan være lettere for begge parter i forbindelse med behandlingen.

Appen tilbyr i dag tjenester på fem språk; engelsk, somalisk, arabisk, dari og tigrinsk. I det lange løp er det ikke umulig at appen og økt digital støtte i kommunikasjon med utenlandske pasienter, kan erstatte fysiske tolkestjenester, for å spare penger og for å forbedre kommunikasjonen.

– Det kan bli slik, men sannsynligvis vil den bli brukt som et supplement til telefontolker og fysiske tolker. For at bruken av appen skal fungere enda smidigere, så ønsker vi at tjenestene skal være helt stemmekontrollert, slik at både vi og pasienten ikke trenger å taste inn spørsmål, svar og informasjon, forklarer Annika Hurtig.

Utvikling

Klinikken håper også at det vil være mulig for pasientene å laste ned appen individuelt.

– Det vil gjøre det enklere, samt gi pasienten mulighet til å være bedre forberedt til besøket. Dersom det dessuten kan skapes en personlig pålogging med passord, så kan vi også legge til samtalene som ble gjort i forbindelse med behandlingen på pasientens eget språk.

Gjennom en personalisering kan det også være mulig å legge til behandlingsbeskrivelse, behandlingsforløp, instruksjonsvideoer om praktisk tannpleie, med mere.

– Når vi og pasienten blir vant til appen, vil vi trolig ha stor nytte av tjenesten. Spesielt i forbindelse med akuttbesøk, der vi sjelden har nok tid til å bestille en tolk, avslutter Annika Hurtig.

FAKTABOKS

Annika Hurtigs fem tips for vellykket tolking:

1. **Sett av nok tid til behandlingen, fordi forklaringer og informasjon tar ekstra tid.**
2. **Snakk direkte til pasienten, selv om det skjer via tolken, og unngå å snakke om pasienten i tredje person.**
3. **Kontroller at tolken er våken og oppmerksom.**
4. **Bestill lang nok tid med tolken, slik at behandlingen kan fullføres.**
5. **Forenkle budskapene, og ta bare med det som er viktig for selve behandlingen.**