

CASE: Socialområdet

Casen er fiktiv, men inspireret af virkelige eksempler. Brug den fx til at gøre det konkret, hvad digitale kompetencer er, når du drøfter kompetencer med din leder eller kolleger ud fra KL Dialogkort til medarbejdere.



Brug casen som konkret eksempel, når du drøfter digitale kompetencer med din leder eller kolleger. I kan evt. tale sammen ud fra KL Dialogkort til medarbejdere.



Tolkning per video gav mere tid og nærvær

Det er en fagligt krævende opgave i sig selv at nå ind til den borger, man sidder over for – og det bliver ikke lettere, når borgeren skal have en tolk med.

Sådan er opfattelsen hos Lene og hendes kolleger i socialforvaltningen. De deler jævnligt gode erfaringer i teamet med, hvordan man på kort tid kommer om bag ved sagsdokumenterne og forstår det menneske, man møder til en samtale. De er enige om, at tolkebi-stand er en ekstra komplikation, selv om det selvfølgelig er nødvendigt, når borgeren ikke taler dansk.

Jytte, der er Lenes leder, er også ved at være godt træt af bøvlet med tolkebi-

stand: Kommunen ligger i et landdistrikt, så det er dyrt i transport at skaffe tolke, og det er et værre puslespil at få kalenderne til at gå op. Samarbejdet med tolkene er sådan set godt nok, men det er besværligt at booke dem. Især når en borger aflyser et møde, og tolken så skal bookes til en ny dag.

Det bliver derfor mødt med et begejstret "Yes!", da Jytte på et personalemøde fortæller, at tiden nu er kommet til at afprøve en ny, digital løsning: videotolkning. At have tolkene med via en skærm vil forenkle bookingen og spare både tid og penge for afdelingen – hvis altså de kan få det til at spille, vurderer Jytte.

I første omgang er der tale om et pilotprojekt, og Lene bliver forbavset over, hvor meget man egentlig skal have styr på: kameraer, mikrofoner, internet og så videre. Heldigvis er der god hjælp fra kommunens tekniske support, så det, der fylder mest, er faktisk, hvad det gør ved relationen og muligheden for at komme under huden på borgeren, at alt skal oversættes via en skærm.

Det viser sig dog ret hurtigt, at det fungerer fint. Tolkene er som altid hurtige og dygtige til at oversætte, og det er vigtigt, mener Lene, hvis hun skal have en reel samtale og skabe en god kontakt til borgerne. Det hjælper, at hun og borgeren

er i rum sammen. Faktisk er der en mere umiddelbar kontakt nu, synes hun, når tolken ikke er fysisk til stede og derfor fylder mindre i samtalerummet.

Alle viser sig at være godt tilfredse med videotolkningen, også borgerne. Og Jytte kan afsløre, at pilotprojektet med videotolkningen efter et halvt år nu skal køres fast ind i sagsbehandlingen. Pilotprojektet har faktisk givet så store besparelser, at der er råd til at sende de nye kolleger på kursus i relationel koordinering – noget, som Lene og de andre med mere erfaring er uddannet i.