

Ailleurs

Plus d'efficacité à l'hôpital grâce au service de vidéo-interprétation

L'Hôpital cantonal de Baden (KSB) est l'un des premiers hôpitaux suisses à avoir introduit un service de vidéo-interprétation. Depuis le 1er février 2024, ces traductions virtuelles constituent une alternative efficace et avantageuse à la mobilisation d'interprètes sur place.



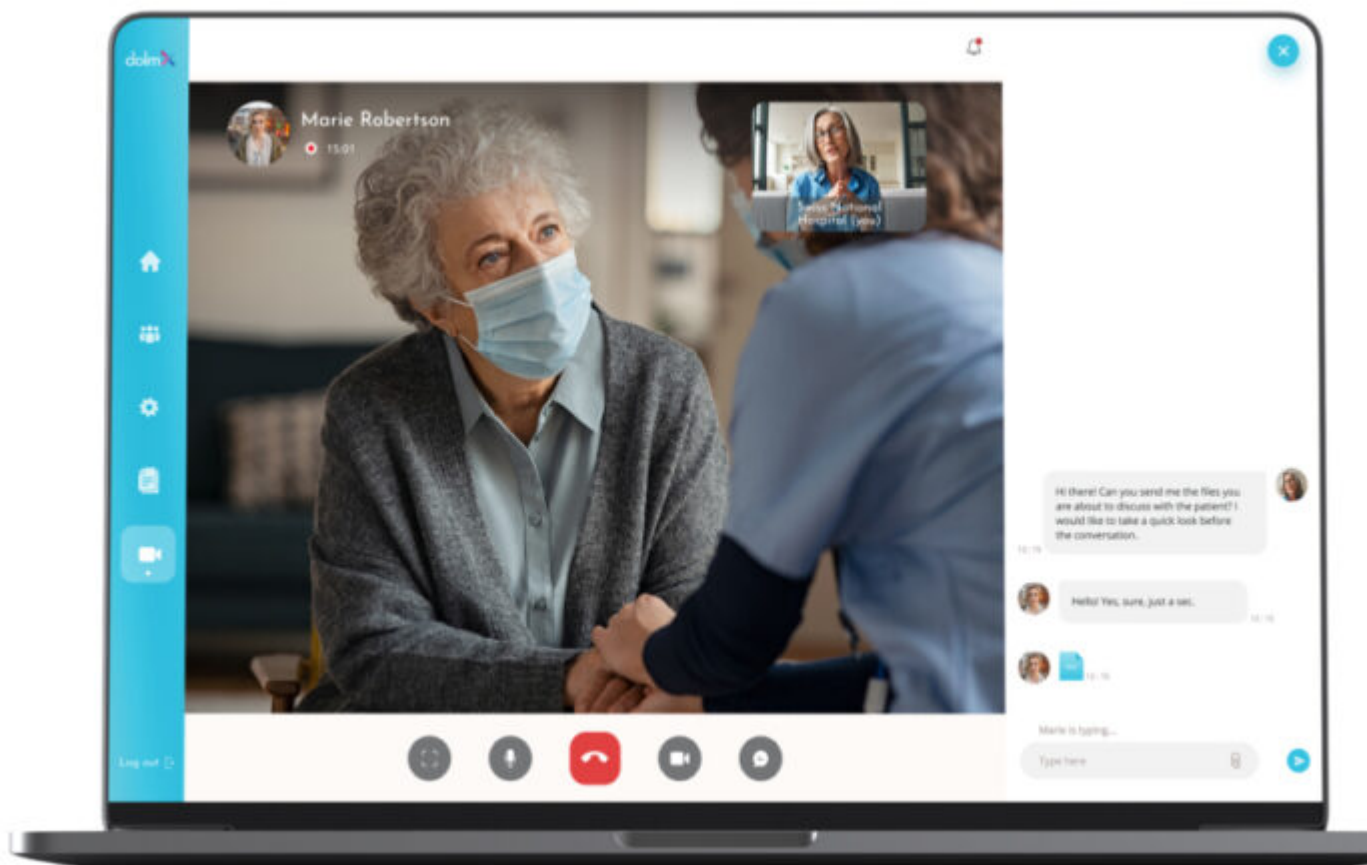
En collaboration avec la start-up DolmX de Baden, le KSB a développé son nouveau service de vidéo-interprétation dans le cadre d'un projet pilote d'un an, de manière à ce qu'il puisse désormais répondre à toutes les exigences réglementaires. Par rapport à l'interprétation sur site, le service vidéo s'avère plus rapide, plus efficace et moins cher.

« Les interventions d'interprétation in situ entraînent des coûts considérables, car l'interprète est toujours payé pour une heure complète. A cela s'ajoutent les forfaits d'intervention et les frais de déplacement », explique Jeannette Bock, responsable du service d'interprétation au KSB. « Comme les statistiques montrent que la plupart des interventions ne durent qu'une demi-heure environ, nous avons décidé d'explorer de nouvelles voies ».

Disponibilité accrue

Si des collaboratrices et collaborateurs du KSB ont besoin d'une traduction, ils et elles peuvent dès à présent se connecter à la plateforme mise à leur disposition et saisir leur demande. Celle-ci envoie ensuite automatiquement un e-mail aux interprètes certifiés qui travaillent en freelance pour DolmX.

Une fois la mission acceptée, les deux interlocutrices ou interlocuteurs peuvent se connecter et démarrer la conversation par vidéo. La connexion se fait via un iPad ou un ordinateur portable équipé d'une caméra. L'interprète peut ainsi suivre pleinement la consultation et la traduire dans la langue souhaitée. Des documents PDF peuvent également être échangés et traduits en direct. « La mobilisation rapide d'une ressource de traduction est un grand avantage », explique Jeannette Bock. « Le fournisseur du service garantit de trouver l'interprète souhaité dans les 30 minutes. L'objectif est de réduire ce temps à 15 minutes ».



© Hôpital cantonal de Baden

Protection des données garantie

Le nouvel outil a été immédiatement adopté : « Tant le corps médical que les patient-es n'ont eu que des réactions positives ». Selon Jeannette Bock, l'importance accordée à la protection des données y est aussi pour quelque chose : « Pour des entretiens aussi sensibles, la confidentialité est très importante. C'est pourquoi nous n'enregistrons aucune donnée. Dès qu'un entretien est terminé, aucun contenu ne peut être reproduit. Les données des patient-es ou les documents traduits sont également effacés. De plus, le serveur de DolmX est situé en Suisse ».

L'utilisation de l'outil numérique a aussi ses limites, et un arbitrage reste à faire selon les situations : « En cas d'entretiens émotionnellement difficiles, il est évidemment toujours possible de convoquer des interprètes sur place », souligne Jeannette Bock.

Omar Gisler
Responsable communication, Hôpital cantonal de Baden