

Helsedirektoratet

Att: Ole Edvard Nordhelle
avdeling akuttmedisin og beredskap

Bergen, 20. mai 2020

Kommentarer til engelsk versjon av trippelvarslingskort

Nasjonalt kompetansesenter for helsetjenestens kommunikasjonsberedskap (KoKom) har fått tilgang til de engelske trippelvarslingskortene og ønsker å kommentere disse.

Generelt

Den engelske språkformen fremstår til dels som god og håndterlig for operatøren. Det må likevel tilføyes at håndtering av nødtelefoner på engelsk med trippelvarsling og tilhørende rådgiving og dokumentasjon stiller store krav til operatørene.

Det må legges til rette for god opplæring og simulering på tvers og i de tre nødsentralene for å sikre at operatørene er forberedt, samt for å sikre god samhandling.

Fargekoder for hva man skal si til innringer (engelsk) og informasjon til operatør (norsk) bør være ulike.

Engelsk språk:

Översetting av denne type verktøy bør inneholde ganske lette eller folkelige ord. Den engelske utgaven vil benyttes av operatør og innringer som ikke har engelsk som morsmål, Det er variasjon i engelskferdigheter, både hos operatørene og fremmedspråklige innringere. Påvirkning av stress vil kunne forhindre god kommunikasjon under hendelsen, da med en ekstra påvirkning ift språk.

Engelske begreper som kan være vanskelige bør erstattes med ett lettere alternativ/synonym. Veldig mange vil forstå dem, men de som ikke gjør det vil muligens ikke innrømme dette, som igjen kan medføre kommunikasjonssvikt.

Noen eksempler: inflicts, perpetrators, buoyant, vessel, buoys, propulsion, adits, agricultural, avalanche osv.

Innspill til engelsk översettelse av trippelvarsling tiltakskort

The help is on it's way.
I will now bring in colleagues from the other emergency services to a conference call where I will first recap (in Norwegian) what you have just told me, and then we will ask for more details from you.

E00 Start:

Alle andre kort.

I will now bring in colleagues from the other emergency services to a conference call where I will first recap (in Norwegian) what you have just told me, and then we will ask for more details from you.

Forslag til å endre første setning til: «I am going to help you», der en ikke vet på dette tidspunktet i samtalen at hjelpen er på vei.

Forslag til endring av neste setning som er gjeldende i alle kort:

“I will connect you to a conference call with the police and fire department, where I will recap.....”.

Begrunnelse: Har lekfolk ett bevisst forhold til de tre «emergency services» i Norge?

Tiltakskort: Brann i bygning

- 4. What type of building is on fire?
- 5. Has everyone evacuated the building?
If no: Should caller alert residents / neighbours?

Forslag: “5. Has everyone evacuated/left the building?”

“If no: Consider if caller should alert/contact residents/neighbours? “

Råd:

- 1. Do not put yourself or others at risk while emergency services attempt rescue, or to secure belongings.

I den norske versjonen har dette rådet en annen betydning, der mer riktig oversettelse blir:

Forslag: « Do not put yourself or others at risk by attempting rescue alone or to secure belongings before help arrive. “

Tiltakskort: CBRNE

- 6. Is anyone covered with fluids / steam / cloud / powder
IF YES: If anyone is affected they should put on outer clothing and avoid contact with others.

Feil betydning/oversetning ift Norsk versjon og NIMN (råd 6 og 7 s.24 i NIMN)

Forslag: «If yes:they should take off outer clothing.....”

Følgende spørsmål bør inn **før** detaljene om Kjøretøy/Område/Pulver både i engelsk og norsk versjon.

All incidents

1. Known or unknown substance? Amount?
2. Number of people involved?

Råd:

telefonlinje for å svare på

- 1. Do not put yourself or others at risk while emergency services attempt rescue.

Annen betydning i norsk versjon.

Forslag: “Do not put yourself or others at risk before help arrives.”

8. Give instruction on how to stop bleeds as well as placing unconscious people with normal respiration in (open airway) recovery position.

Forslag til endring slik at setningen kan leses direkte til innringer.

Forslag: "Stop bleedings with direct compression and place unconscious....."

Tiltakskort: Person i vann

Råd:

1. Do not put yourself or others at risk while emergency services attempt rescue.

Som andre kort: Annen betydning enn i norsk versjon.

Forslag: "Do not put yourself or others at risk by doing rescue (alone) before help arrives."

Tiltakskort: AVALANCHE Snøskred

Råd:

2. Provide guidance on use of search/detection equipment. Transceiver, search probes, shovels?

Råd bør endre formulering til:


Forslag: «Do you have search/detection equipment and know how to use it? Transceiver.....»

Vi ønsker videre å vise til rapport: *Kommunikasjon med fremmedspråklige innringere i medisinske nødhjelpssamtaler: Anbefalinger til AMKs operatører og ledelse* (NAKMI 2014)
Denne rapporten er skrevet for operatører ved medisinsk nødtelefon i Norge. Den fokuserer på kommunikasjon, og gir informasjon, veiledning og praktiske råd for å hjelpe operatørene med å kommunisere med innringere som verken snakker godt norsk eller engelsk. I tillegg til å gi bakgrunn og anbefalinger til operatørens egen trening og faglige utvikling, kan rapporten også være nyttig for ledelsen ved Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral (AMK-sentralen), spesielt om hvordan man kan utforme og gjennomføre trenings- og evalueringsprogrammer.

Med hilsen



Guttorm Brattebø
Seksjonsoverlege/leder KoKom
Kirurgisk Serviceklinikk
Haukeland universitetssykehus



Kristine Dreyer
Seniorrådgiver
KoKom