

Huisarts en vluchteling: Werken met een tolk

Veel huisartsen noemen de gebrekkige communicatie het belangrijkste knelpunt in de hulpverlening aan vluchtelingen. Huisarts én patiënt vinden het omslachtig om binnen een normaal spreekuur een professionele tolk van het tolkencentrum in te schakelen. Daarom treden vaak vrienden of familieleden als tolk op. Creativiteit en flexibiliteit zijn onontbeerlijk om de taalbarrière te overbruggen.

Casus

Op het spreekuur verschijnt een u onbekende man. Hij heeft een briefje bij zich van de verpleegkundige van de Medische Opvang Asielzoekers van het asielzoekerscentrum bij u in de buurt. De man komt uit China en spreekt alleen zijn eigen taal. Blijkens de gegevens is hij 43 jaar. Hij hoest, heeft geen koorts, maar voelt zich wel ziek. Over gebruik van medicijnen is niets bekend. Hij is bij de GGD geweest voor het screeningsonderzoek op TBC, dat nog niet is afgerond. De thoraxfoto is afwijkend en er zijn sputumkweken ingezet. De vraag is kennelijk of u zijn hoestklachten wilt beoordelen. De man maakt met gebaren duidelijk dat hij hoest en medicijnen wil. Op uw vraag of hij Engels spreekt, gebaart hij van niet.

Schakelt u nu een telefonische tolk in en, zo ja, hoe regelt u dat?

In het algemeen is het goed om zonder tolk te werken indien een patiënt, eventueel met handen en voeten, een gesprek in het Nederlands kan voeren. Deze patiënt kan zich, zo lijkt het, helemaal niet verstaanbaar maken. Als u meer te weten wilt komen over zijn medische voorgeschiedenis, is een tolk onontbeerlijk. Overigens is deze man met gebarentaal wel de halve wereld over gereisd. Hij is kennelijk handig in non-verbale communicatie.

Telefonische tolken zijn bruikbaar voor niet al te lange gesprekken, waarbij verheldering of uitleg op de voorgrond staat. De afstand die ontstaat doordat de tolk niet zichtbaar is, kan in sommige gevallen gunstig werken, vooral als de patiënt wantrouwend staat tegenover landgenoten. De tolkentelefoon is een gratis dienstverlening van de overheid. Er zijn voor u geen kosten aan verbonden. De tolken zijn beëdigd en hebben geheimhoudingsplicht. Voor een ad hoc tolkgesprek belt u naar het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (zie kader). U heeft nog wel een probleem: welke Chinese taal spreekt uw patiënt eigenlijk?

Vervolg casus

Er is helaas geen telefonische tolk beschikbaar bij het Tolkencentrum. U besluit lichamelijk onderzoek te doen. Er is een groot litteken rechts op de thorax zichtbaar. Bij percussie vindt u demping ter plaatse van de gehele onderkwab en over de overige longvelden hoort u rhonchi. De man lijkt niet kortademig of benauwd te zijn. U wilt graag meer weten over zijn klachten en zijn voorgeschiedenis. De man toont u een papertje met een telefoonnummer in Nederland. Hij wijst op de telefoon.

Tolk- en Vertaalcentrum Nederland – Centraal Kantoor
Postbus 19116

3501 DC Utrecht

074-25555222 (Algemeen nummer, afdeling Planning)

074-25555233 (directe ad hoc tolkhulp, tevens gereserveerde telefonische tolkhulp)

Website: www.tvcn.nl of www.tolkencentrum-znl.nl

Grijpt u deze mogelijkheid aan? Wat zijn de voor- en nadelen van een eigen tolk?

Het is een praktische oplossing. U kunt informatie krijgen en uw bevindingen en advies overbrengen aan de patiënt. U weet natuurlijk niet wat de mogelijkheden en beperkingen van deze eigen tolk zijn. De kwaliteit van de vertaling wordt beïnvloed door:

- ▶ de beheersing van de talen waarin gecommuniceerd wordt;
- ▶ schaamte, of de last die een eigen tolk als familielid, vriend of kennis door de klachten van de patiënt ervaart;
- ▶ het geven van onvolledige of beperkte informatie door de patiënt. Dit kan komen door schaamtegevoelens of de verwachting dat de vertaler wel weet wat gezegd moet worden;
- ▶ onduidelijkheid over vertrouwelijkheid en geheimhouding;
- ▶ leeftijd van de tolk. Bij het inschakelen van kinderen als tolk gelden bovengenoemde nadelen in sterke mate. De hiërarchische verhoudingen keren er vaak door om, waardoor de patiënt niet alles meldt en kinderen zwaar worden belast.

Vervolg casus

De tolk van uw patiënt blijkt redelijk Engels te spreken. Zo kunt u de patiënt uw adviezen duidelijk maken en zorgen dat zijn klachten naar behoren behandeld worden.

*Hilde de Jong, huisarts,
wetenschappelijk medewerker NHG*

Tips

- ▶ Een telefoon met luidspreker maakt tolkgesprekken beter mogelijk.
- ▶ Gebruik korte zinnen en vermijd vakjargon.
- ▶ Zorg dat patiënt én tolk de regels van het gesprek kennen, zoals het doel, de geheimhouding en de functie (gericht op diagnose of behandeling).
- ▶ Zorg dat u vóór het reserveren van een tolk weet welke taal en dialect de patiënt spreekt.
- ▶ Plan tolkgesprekken op een moment in uw spreekuur dat u op tijd kunt beginnen. Reserveer voldoende tolktijd, bijvoorbeeld een kwartier.
- ▶ Probeer zonder een tolk te werken indien de patiënt, als het moet met handen en voeten, een gesprek in het Nederlands kan voeren.