

Vertaling in de spreekkamer: Niet via familie of kinderen!

Omdat taalproblemen veelvuldig voorkomen in de spreekkamer, heeft het ministerie van VWS een regeling getroffen met het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. Het is nu mogelijk om ad hoc een tolk in te schakelen aan de telefoon, of om op afspraak een tolk bij een consult aanwezig te laten zijn. Deze dienstverlening is gratis voor huisartsen, mits de opgestelde 'veldnormen' worden opgevolgd.

Niet goed van onderen

Marion Claessen ontvangt mevrouw Yilmaz, 34 jaar, met haar 12-jarige dochtertje Ayse. 'Mama heeft heel veel pijn "van onderen" en het voelt daar niet goed', meldt het meisje in keurig Nederlands. Claessen wil uiteraard een inwendig onderzoek verrichten en vertelt dat tegen Ayse, die dit kennelijk voor haar moeder vertaalt. Claessen houdt Ayse tegen als die hen wil volgen naar de onderzoekkamer. Gebaren volstaan om mevrouw Yilmaz duidelijk te maken dat die zich moet ontkleden en op de onderzoekbank kan plaatsnemen. Bij onderzoek ontdekt Claessen een vervelende herpes genitalis. Terug in de spreekkamer kijkt ze twijfelend naar Ayse. Het is bepaald geen aandoening waarover ze met het meisje wil communiceren, gezien ook het ontstaan ervan...

'Ik ga wel even met je mee...'

Zeker de oudere immigranten zijn het Nederlands vaak niet voldoende machtig om in de spreekkamer de gezondheidsproblemen goed te kunnen uitleggen, of de informatie van de huisarts volledig te kunnen begrijpen. Veelvuldig worden familieleden of kinderen ingeschakeld om als tolk op te treden. Uit schaamte of respect blijven sommige onderwerpen in de taboesfeer dan onbesproken. Of de woorden van de huisarts worden 'verzacht' overgebracht omdat het familielid de patiënt wil ontzien of belang heeft bij de zaak. Inschakeling van een familielid is dus onwenselijk. Maar vooral voor de kinderen blijkt deze 'dienstverlening' danig belastend te zijn. Daarom is het laten vertalen door een kind echt uit den boze, hoe goed ze de taal ook machtig zijn! Eigenlijk zou dat alleen mogen gebeuren in evidente noodgevallen. Maar zelfs dan is het mogelijk om voor de meest gangbare talen binnen een paar minuten een professionele tolk aan de telefoon te krijgen.

De huisarts beslist

Mede om de geschetste onwenselijke situatie tegen te gaan is ertoe besloten om de diensten van het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVCN) gemakkelijker toegankelijk te maken voor de huisarts. Immers, het is essentieel dat de patiënt en de huisarts elkaar goed begrijpen, zodat de juiste behandeling wordt ingesteld én therapietrouw wordt gestimuleerd.

Als huisarts bepaalt u zelf of inschakeling van een tolk nodig is. Dus ook in die gevallen dat de patiënt zelf al een 'informele tolk' heeft

meegenomen en daarmee tevreden lijkt, kunt u besluiten toch een professionele tolk te raadplegen. Want alleen dan is zeker gesteld dat zowel uw bedoeling als die van de patiënt vakkundig, onpartijdig en correct wordt weergegeven. Bovendien is de vertrouwelijkheid van het gesprek dan gegarandeerd.

In de meeste gevallen zult u het TVCN telefonisch benaderen. Daarvoor is geen afspraak nodig: in de meest voorkomende talen is snel een tolk te raadplegen. Alleen voor talen waarin weinig tolken beschikbaar zijn, is het nodig om vooraf telefonisch te reserveren. De diensten van het TVCN zijn voor spoedgevallen ook beschikbaar buiten kantooruren. Als u wilt dat een tolk persoonlijk aanwezig is bij een consult, dan is een afspraak uiteraard wel nodig.

Even oefenen!

Het werken met een telefonische tolk is voor de 'beginner' soms wat lastig. Bovendien is een telefoon met luidspreker nodig. Omdat het u dwingt om helder en doelmatig te communiceren kan het echter uiteindelijk uw zorg ten goede komen.

Vaak is het gemakkelijker om te werken met een persoonlijk aanwezige tolk. Dan kunt u bovendien beeldmateriaal laten zien als u iets wilt uitleggen, bijvoorbeeld de werking van een apparaat of een lichaamsfunctie. Maar ook bij slecht-nieuwsgesprekken of een therapeutische intake is het soms wenselijk als de tolk persoonlijk aanwezig is. Bij groeps gesprekken is het voor de tolk zelf gemakkelijker als hij persoonlijk aanwezig kan zijn.

Tolken zijn echter duur. Daarom wordt van de huisarts verwacht waar mogelijk steeds gebruik te maken van de telefonische diensten en alleen als dat echt nodig is een tolk persoonlijk bij het consult aanwezig te laten zijn. Over het algemeen blijken mensen vanzelf wat handiger te worden in het (telefonisch) communiceren via tolken. Een kwestie dus van even oefenen!

Ans Stalenhoef, eindredacteur In de praktijk

Op de website van het TVCN is meer informatie te vinden over de inschakeling van tolken en de geformuleerde 'veldnormen': www.tvcn.nl

Een tolk inschakelen

U kunt als volgt een tolk inschakelen:

- reserveren: tel. 088-255 52 22 (24 uur per dag, 7 dagen per week)
- directe tolkhulp: tel. 088-255 52 33 (24 uur per dag, 7 dagen per week)
- vertalingen: tel. 088-255 52 50 (040-219 70 50) (tijdens kantooruren); fax 088-255 52 51 (040-219 70 51); e-mail vertaalfdeling@tvcn.nl

De TVCN factureert de geleverde diensten rechtstreeks aan het ministerie.