Telefoontolken versus informele tolken in de huisartsenpraktijk. Is er een verschil in kennis van de ICE’s van de patie?nt, mate van patie?ntgerichtheid van de zorg, diagnose en beleid?

Haio: HENS Matilde , KUL
Promotor: GOEDHUYS Jo , KUL
Praktijkopleider: LISAERDE Johan , SISK Maura

Context: Wegens toenemende migratie zullen Vlaamse huisartsen steeds vaker met anderstalige patie?nten in contact komen. Kennis van de invloed van het gebruikte type tolk op het verloop van de consultatie is bijgevolg noodzakelijk. Informele tolken (persoon uit de patie?nts omgeving) worden het meest frequent gebruikt maar de professionele tolken van de Vlaamse Tolkentelefoon kunnen een alternatief kunnen vormen.

Onderzoeksvraag: Resulteert het gebruik van een informele tolk versus een telefoontolk voor de arts in een verschil in zijn kennis van de ideee?n, bezorgdheden en verwachtingen van de patie?nt (de zogenaamde ICE’s), in de patie?ntgerichtheid van de zorg, in de diagnose en in het beleid? Bijkomende onderzoekvraag: hoe komen eventuele verschillen tot stand?

Methode: Bij anderstalige patie?nten werd dezelfde consultatie e?e?n keer gevoerd met de informele tolk en e?e?n keer met een telefoontolk. De arts vulde daarna een vragenlijst in waarbij hij voor elke consultatie zijn kennis van de ICE’s en de patie?ntgerichtheid van de zorg scoorde en hij zijn diagnose en beleid noteerde. Deze gegevens werden kwantitatief verwerkt. Er waren ook enkele vragen over de oorzaken van de mogelijke verschillen. Deze werden kwalitatief verwerkt.

Resultaten: 24 patie?nten werden gei?ncludeerd door twee artsen. Voor de kennis van de ICE’s en patie?ntgerichtheid van de zorg waren er geen verschillen die zowel klinisch relevant als statistisch significant waren. Ook de diagnose was telkens identiek. Bij 3 patie?nten werd het beleid na de tweede consultatie (2 keer met informele tolk, 1 keer met telefoontolk) uitgebreid. Uit de kwalitatieve gegevens werd duidelijk dat beide tolken in bepaalde gevallen de scores rechtstreeks bei?nvloed hebben, zowel in positieve als in negatieve zin. Voordelen van informele tolken waren dat zij bijkomende informatie konden verschaffen en de mogelijkheid om hen in te schakelen in de verdere zorg thuis. Nadelen waren hun gebrek aan kennis van de medische terminologie, onvolledigheid van sommige vertalingen en de sturende rol die zij soms aannamen. De band tussen patie?nt en informele tolk werd als voordeel ervaren, maar soms ook als nadeel wanneer het ging over gevoelige onderwerpen.

Conclusie: Op basis van deze resultaten kan geen aanbeveling gemaakt worden over welk type tolk bij voorkeur dient gebruikt te worden. Dit dient per patie?nt individueel overwogen te worden. De beschreven voor- en nadelen kunnen daarbij een hulp zijn.