“Wie heb ik aan de lijn?” Een vergelijkende studie tussen informele tolken en de Vlaamse Tolkentelefoon.

Haio: TRUYENS Laura , KUL
Promotor: GOEDHUYS Jo , KUL
Praktijkopleider: Baeten Caroline

Context: Communicatie, taal en begrip vormen zeer belangrijke bouwstenen voor het verlenen van kwaliteitsvolle medische zorgen welke bedreigd worden tijdens consultaties met een taalbarrière tussen de arts en zijn patiënt. Gezien de huidige multiculturele samenleving worden taalproblemen bij de huisarts alsmaar meer voorkomend. Om het gesprek tussen de arts en zijn anderstalige patiënt in dergelijke gevallen te faciliteren kan men in de praktijk gebruik maken van diverse ondersteunende maatregelen. Deze studie tracht de ervaringen en tevredenheid van patiënten over de Vlaamse Tolkentelefoon in kaart te brengen en te vergelijken met een informele tolk, een kennis die de patiënt vergezelt en de taak van tolk op zich neemt.

Onderzoeksvraag: Hoe verloopt de implementatie van de Vlaamse Tolkentelefoon in een groepspraktijk te Antwerpen-Wilrijk? Hoe ervaren anderstalige patiënten het gebruik van een formele telefoontolk en een informele tolk tijdens een consultatie bij de huisarts?

Methode: De visie van de deelnemende huisartsen over de Vlaamse Tolkentelefoon werd op een kwalitatieve manier ondervraagd aan de hand van een praktijkoverleg vóór en na het implementatieproces. Daarnaast omvat dit onderzoek ook een belangrijk kwantitatief luik waarin anderstalige patiënten verschillen in beleving en tevredenheid tussen formele telefoontolken en informele tolken aan de hand van vragenlijsten dienden in kaart te brengen.

Resultaten: Huisartsen blijken vandaag de dag onvoldoende geïnformeerd over het bestaan van de Vlaamse Tolkentelefoon en halen het tijdrovende karakter aan als belangrijkste reden voor het beperkt gebruik van professionele hulpmiddelen tijdens consultaties met een taalbarrière. In deze studie werd de mening van 27 anderstalige patiënten bevraagd. De resultaten toonden aan dat patiënten in alle deelaspecten van een consultatie zeer tevreden zijn met zowel een informele tolk als met een formele telefoontolk. Door de beperkte spreiding van de resultaten en de kleine steekproef kon significantie van de resultaten niet aangetoond worden.

Conclusie: Zowel huisartsen als anderstalige patiënten blijken unaniem positief over de Vlaamse Tolkentelefoon om een taalbarrière tijdens een consultatie te overbruggen. Het gebrek aan educatie over kwaliteitsvolle alternatieven, de tijdsdruk én de grotere beschikbaarheid doen huisartsen vaak terugvallen op kennissen of familieleden om het gesprek met anderstalige patiënten te faciliteren. Bij het maken van de keuze tussen een professionele of niet-professionele tolk dient rekening gehouden te houden met de aard van de boodschap, de nood aan objectiviteit, correctheid en privacy én de beschikbaarheid van één van beide tolken.