Kwaliteit van arts-patiëntcommunicatie tijdens consultaties met informele tolk bij de huisarts.

Haio: DUGARDIN Judith , U.G.
Promotor: De Maesschalck Stéphanie , U.G.
Praktijkopleider: EECKHOUT Koen , LOGE David , TJOLLE Isabelle , VAN LERBEIRGHE Johan

Context: Door toenemende migratie komen consultaties met een taalbarrière in de huisartspraktijk frequenter voor. Hoewel huisartsen beroep kunnen doen op professionele tolken om deze taalbarrière te verminderen, worden in de praktijk regelmatig familieleden of kennissen ingezet om als informele tolk op te treden. De communicatie in consultaties met informele tolk verloopt echter niet steeds naar wens.

Onderzoeksvraag: Wat is de impact van vertalingen door een informele tolk op de inhoud van het gesprek en op het wederzijdse begrip in consultaties bij de huisarts?

Methode: Voor dit onderzoek werden, in samenwerking met studenten van de Master of Arts in het tolken, video-opnames gemaakt van consultaties bij de huisarts met een informele tolk. Zes opnames werden gemaakt in twee wijkgezondheidscentra in Gent. In de transcriptie en vertaling van deze opnames werd geanalyseerd welke wijzigingen de communicatie onderging door tussenkomst van de tolk.

Resultaten: In elk van de 6 opgenomen consultaties werden wijzigingen van de tolk aan de communicatie tussen arts en patiënt aangetroffen. Dit gaat over het weglaten of veranderen van informatie die de arts of patiënt deelt, of het toevoegen van eigen inbreng van de tolk. Enerzijds leiden deze wijzigingen soms tot een verlies van informatie. De arts of de patiënt mist een deel van de boodschap van de gesprekspartners. Dit kan gevolgen hebben voor de diagnosestelling en de behandeling. Anderzijds hebben de aanpassingen gevolgen voor de manier waarop een boodschap wordt meegedeeld. Dit beïnvloedt op zijn beurt de arts-patiëntrelatie.

Conclusie: In dit onderzoek stellen we vast dat tijdens consulten met informele tolk in de huisartsenpraktijk veel wijzigingen in de communicatie optreden door tussenkomst van de tolk, met mogelijke impact op diagnose en behandeling. Intervisie of training voor huisartsen over het werken met informele tolken zouden aan dit probleem kunnen tegemoetkomen.