Informele tolken in de huisartsenpraktijk: ontwikkelen van een ondersteunende tool om het werken met informele tolken in de huisartsenpraktijk veiliger en efficiënter te maken

Haio: AL KAROUCHI Ahmed Munem A , U.G.
Promotor: De Maesschalck Stéphanie , U.G.
Praktijkopleider: DE GEYTER Luc , MARCELIS Johan , VAN PAESSCHEN Wim , Verhaegen Kristiaan , VOGELAERS Luc

Context: Goede en duidelijke communicatie tussen de arts en de patiënt is een zeer belangrijk element om goede zorg te bieden aan de patiënt. Door de groeiende multiculturele samenleving, worden de huisartsen meer geconfronteerd met anderstalige patiënten. Professionele tolken zijn niet altijd beschikbaar en dan wordt het gebruik van een informele tolk (familie of vrienden van de patiënt) vaak onvermijdbaar. Deze studie heeft het doel om de ervaringen van de informele Arabisch sprekende tolken in de huisartspraktijk te exploreren. Via dit onderzoek proberen we oplossingen te vinden om efficiënter en veiliger gebruik te maken van informele tolken in de huisartspraktijk.

Onderzoeksvraag: Wat zijn de rollen van de informele tolken tijdens het medische consult met Arabische sprekende patiënten? Wat zijn de positieve en negatieve ervaringen van de informele tolk? Wat zijn de suggesties om het gebruik van de informele tolken efficiënter en veiliger te maken?

Methode: Kwalitatief onderzoek waarbij gebruik is gemaakt van semigestructureerde interviews met 13 Arabisch sprekende informele tolken, met behulp van een topiclijst.

Resultaten: De informele tolken doen hun taak graag en op vrijwillige basis. Ze zijn over het algemeen tevreden over hun rol. Maar onderweg ondervinden ze verschillende moeilijkheden: het vertalen van moeilijke medische termen, ingewikkeld taalgebruik van de arts, tijdsgebrek, beperkte woordenschat van de tolk zelf, twijfel omtrent de correctheid van de vertaling, het moeilijk stellen van grenzen en schaamte om te zeggen dat ze iets niet begrepen hebben. Er zijn ook enkele moeilijke thema’s om te tolken: gynaecologische vragen, problemen ivm het mannelijke geslachtsorgaan , psychologische klachten en slecht nieuws. De tolken proberen om letterlijk te vertalen en alleen tolk te zijn, maar ze kunnen ook andere rollen spelen zoals: bemiddelaar tussen verschillende culturen, pleitbezorger en begeleider van de patiënt, vertrouwenspersoon en gezondheidsbevorderaar.

Conclusie: De informele tolken in dit onderzoek zagen hun rol ruimer dan enkel “machine vertaler”. De arts moet op de hoogte zijn van de relatie tussen de tolk en de patiënt en bekijkt welke invloed deze relatie heeft op de interactie. Informele tolken zijn geen getrainde tolken en kunnen sommige informatie weglaten, toevoegen of veranderen. Huisartsen moeten het taalniveau van de patiënt en tolk proberen om in te schatten, spreken met eenvoudige en duidelijke taal en ingewikkelde termen vermijden. ,Ook is het belangrijk om extra tijd te voorzien, zeker bij moeilijke onderwerpen. Het gebruik van afbeeldingen, illustraties en schriftelijke adviezen kan handig zijn en bespaart tijd. Gebruik maken van app’s en websites kan dienen als een brugfunctie om vlotter te communiceren met de patiënt. Ten slotte kan de Teach back methode worden gebruikt om na te gaan of alles duidelijk was voor de tolk.