Telefoontolken in de huisartsenpraktijk

Haio: SWOLFS Anthony , U.A.
Promotor: Verhoeven Veronique , U.A.
Praktijkopleider: VERHAERT Paul

Context: Als huisarts komt men, naargelang de situatie, in meer of mindere mate, in contact met anderstalige patiënten. Hierbij kan zich een dermate onoverbrugbare taalbarri?re manifesteren dat zorgverlening van enigszins aanvaardbare kwaliteit niet mogelijk is. ?Babel ? Vlaamse tolkentelefoon? is een overheidsgesubsidieerde dienst die tolken ter beschikking stelt aan de zorgverlening. Eerder onderzoek wijst op het positief effect van professionele tolken op de zorgverlening. De werking van telefoontolken in Vlaanderen en de implementatie hiervan in de huisartsenpraktijk, is totnogtoe niet onderzocht geweest.

Onderzoeksvraag: Nagaan of het gebruik van ?Babel- Vlaamse tolkentelefoon? een verhoging van kwaliteit van het consult met de anderstalige patiënt met zich meebrengt. Daarnaast wordt gecontroleerd of het gebruik van ?Babel- Vlaamse tolkentelefoon? een verschil in kost van het geplande medisch beleid inhoudt en wordt het technisch functioneren van de dienst geëvalueerd.

Methode: De kwaliteit van het consult wordt gedefinieerd aan de hand van geijkte criteria en deze worden zowel v??r als n? het gebruik van het telefoontolken, binnen eenzelfde patiëntencontact, door de arts, beoordeeld op een schaal van 10. Dit gebeurt door het invullen van vragenlijsten voor elk consult waarbij door de arts gevoelsmatig besloten werd dat een tolk nodig was om een aanvaardbare kwaliteit van zorgverlening te kunnen verzekeren. Ook wordt zowel v??r als n? het gebruik van het telefoontolken aan de deelnemende artsen gevraagd kort neer te schrijven wat het geplande beleid zou zijn geweest/is geworden. Daarnaast zijn er per patiëntencontact enkele vragen over de praktische werking van Babel tijdens het consult. De ge?ncludeerde patiënten zijn afkomstig uit de verschillende huisarts/havenartsenpraktijken van de 5 deelnemende artsen. Het effect van de tolk werd in PASW Statistics 18 onderzocht d.m.v. gepaarde t-testen, waarbij statistische significantie werd aangenomen voor p-waarden < 0.05.

Resultaten: Er werden 25 patiëntencontacten weerhouden waarbij een tolk nodig was, waarvan 16 contacten effectief via tolk zouden verlopen. Het gebruik van ?Babel ? Vlaamse tolkentelefoon? verhoogde de kwaliteit van consult en zorgverlening significant. Dit manifesteerde zich zowel in totaalscore van het consult als voor verschillende fases en specifiekere aspecten van het consult. De scores stegen gemiddeld met 3.6 ? 7 /10 punten. Het klinisch onderzoek was het enige item dat niet significant beter werd beoordeeld na tussenkomst van de tolk. De kwaliteitsverhoging van het consult ging in deze steekproef niet duidelijk gepaard met een verhoging of verlaging van de beleidskosten. De technische aspecten van de diensten van ?Babel ? Vlaamse tolkentelefoon? werden positief geëvalueerd met telkens beoordelingen van meer dan 7/10 punten en een gemiddelde wachttijd van ongeveer 2 minuten. Een tolk die op het moment van de aanvraag bezet was, geen tolk voor de gevraagde taal aangesloten bij Babel, en de dienst die gesloten was op het moment van telefoneren, waren redenen om niet de gevraagde tolk aan de lijn te krijgen.

Conclusie: Het gebruik van ?Babel ? Vlaamse tolkentelefoon? geeft een verhoging van kwaliteit van consult en zorgverlening. Deze kwaliteitsverhoging gaat niet duidelijk gepaard met een stijging of daling van medische kosten. Om een nauwkeuriger beeld te krijgen van het effect van telefoontolken op beleid en beleidskosten, is meer doorgedreven onderzoek nodig. De technische aspecten van de diensten van ?Babel ? Vlaamse tolkentelefoon? worden positief geëvalueerd

hoewel in een aantal gevallen de gevraagde tolk niet kan worden aangeboden.