Exploratie van huisartsconsultaties met een taalbarri?re.

Haio: DE GHELLINCK Anne-Sophie , KUL
Promotor: VAN NULAND Marc , KUL
Praktijkopleider: PAUWELS Greta , VANDENBUSSCHE Bea

Context: We leven in een multiculturele samenleving en als huisarts krijgt men wel eens te maken met patiënten die consulteren in een andere taal dan hun moedertaal. Deze patiënten ervaren mogelijks een taalbarri?re bij het communiceren met hun arts. Er werd reeds veel onderzoek verricht naar de invloed van culturele barri?res op de consultatie, maar over het afzonderlijk effect van de taalbarri?re is weinig evidentie te vinden. In deze studie wordt getracht diepere inzichten te brengen over de communicatie bij patiënten die hun huisarts consulteren in een andere taal dan hun moedertaal.

Onderzoeksvraag: Hoe ervaren anderstalige patiënten consultaties bij hun huisarts? Welke knelpunten bestaan er in de communicatie tussen arts en patiënt? Waar moet een arts aandacht aan geven om de communicatie met anderstalige patiënten te verbeteren?

Methode: Aan de hand van een kwalitatief explorerend onderzoek worden ervaringen en meningen nagegaan van patiënten die hun huisarts consulteren in een andere taal dan hun moedertaal. Hiervoor gebruiken we semigestructureerde interviews. De data worden verwerkt via inhoudelijke codering en categorisering. Op basis hiervan brengen we knelpunten en mogelijke oplossingen in kaart.

Resultaten: Patiënten blijken in het algemeen zeer tevreden te zijn over de communicatie met hun huisarts en er blijkt geen al te grote hinder te bestaan door de taalbarri?re. Patiënten schrijven dit toe aan de vertrouwensband met hun huisarts en de goede arts-patiënt relatie die er bestaat, waardoor de nood aan een huisarts in de moedertaal beperkt blijft. De attitude van de arts speelt een grote rol; een arts die tijd heeft en de patiënt op zijn gemak stelt, bevordert de taalvaardigheid van de patiënt. Voor het bespreken van emoties en ernstige problemen kan wel nog een taaldrempel bestaan. Deze buitenlandse patiënten zijn tevreden over de gezondheidszorg in België. Ze appreci?ren vooral dat de huisarts die tijd neemt en een oor heeft voor alle problemen.

Conclusie: Een goede arts-patiënt relatie vermindert de nood aan een huisarts in de eigen moedertaal en de attitude van de arts speelt hierin een grote rol. Tijd geven aan patiënten, zodat deze zich op hun gemak voelen tijdens de consultatie, blijkt zeer bevorderend te zijn voor de communicatie. Door de sociale context van patiënten te bevragen wordt er een vertrouwensband gecre?erd die een basis vormt voor een goede arts-patiënt relatie. In onze multiculturele samenleving is het een voordeel als een arts meertalig is, zo bestaat de mogelijkheid om tijdens consultaties de moedertaal van sommige patiënten te spreken of om een intermediaire taal gebruiken, dit is een taal die noch van de patiënt, noch van de arts de moedertaal is.