

Communiceren met handen en voeten of toch een tolk inschakelen?

De kwaliteitsnorm tolkgebruik anderstaligen

Angelique Wils

Patiënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn en zorg nodig hebben, zijn zelf verantwoordelijk voor het oplossen van die taalbarrière. Met die redenering schafte minister Schippers 1 januari 2012 de tolkenvergoeding af, een afschaffing die 19 miljoen euro zou besparen. Echter, het afschaffen van de tolkenvergoeding ontslaat de zorgverlener niet van de plicht om de patiënt goed te informeren. De nieuwe richtlijn 'Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij andersstaligen in de zorg' helpt verloskundigen bij de inschatting of een (professionele) tolk nodig is.

Casus: miscommunicatie kort na de geboorte

"Als verloskundige kom ik regelmatig in lastige situaties

bij moeders die nauwelijks Nederlands spreken. Zo deed ik pas de postnatale begeleiding van een vrouw die bijna geen Nederlands sprak. Er was geen kraamzorg en er waren af en toe een paar landgenoten aanwezig die haar een beetje hielpen, maar die spraken niet altijd voldoende Nederlands. Haar man was maar af en toe aanwezig. Mijn instructies over de voeding van het kind en wanneer ze aan de bel moest trekken werden schijnbaar onvoldoende begrepen. Dit bleek pas toen ik een uitgedroogde baby aantrof die niet aan de borst dronk. De moeder en haar kennissen hadden dit zo gelaten en niets ondernomen, omdat ze niet hadden begrepen dat ze mij konden bellen. Vanwege de ernst van de uitdroging is de baby met de moeder een aantal dagen opgenomen geweest op de kinderafdeling. Bij een betere communicatie was dit misschien niet nodig geweest. Voorheen deed ik dit soort kraamvisites vaak met een telefonische tolk, maar

Angelique Wils is beleidsmedewerker KNOV



dit is nu te duur, zowel voor mijn cliënte als voor mijzelf.” Verloskundigen zijn wettelijk verplicht om patiënten goed te informeren op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Als taal daarbij een probleem is, heeft de verloskundige ook de plicht om te proberen dit op te lossen volgens de Kwaliteitswet zorginstellingen. Een verloskundigenpraktijk waar meer dan één verloskundige werkt, is volgens deze wet een zorginstelling. Dat betekent niet dat bij alle consulten waarbij sprake is van een taalbarrière een professionele tolk nodig is. Om duidelijkheid te scheppen wanneer wél, heeft het Koninklijk Nederlands Medisch Genootschap (KNMG) – op initiatief van Pharos (kennis- en adviescentrum voor vragen over gezondheidszorg van migranten, illegalen en vluchtelingen) en in samenwerking met verschillende organisaties, waaronder de KNOV – een richtlijn opgesteld: ‘Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg’.

Kwaliteitsnorm tolkgebruik anderstaligen in de zorg

In de kwaliteitsnorm worden het doel, aanleiding, zorginhoudelijke en wettelijke argumenten, wetenschappelijke onderbouwing en toepassing van de kwaliteitsnorm tolkgebruik beschreven. Om te beoordelen of een tolk nodig is en of dat een professionele tolk moet zijn, kunt u gebruik maken van een stappenplan uit de norm.

Stap 1: Is een tolk noodzakelijk?

Bij een taalbarrière maakt de verloskundige een inschatting van taalniveau is van het Nederlands (of van een eventuele andere gemeenschappelijke taal) van de cliënte. Een tolk is nodig als het taalniveau onvoldoende is. In bepaalde gevallen kan een geringe taalbarrière verholpen worden, door bijvoorbeeld een informatiefolder in de taal van de cliënte te laten lezen over (een bepaald aspect van) de zorg – mits de cliënte kan lezen.

Stap 2: Is een professionele tolk noodzakelijk of kan met een informele tolk worden volstaan?

In de kwaliteitsnorm wordt een onderscheid gemaakt tussen professionele tolken en informele tolken. Professionele tolken werken volgens professionele standaarden en beroepscode en zijn onderworpen aan kwaliteitscontrole. Dit garandeert dat de tolk adequaat vertaalt, onpartijdig is en de vertrouwelijkheid van het gesprek zal bewaren. Informele tolken zijn bijvoorbeeld familie, vrienden of kennissen.

U dient als verloskundige een zorgvuldige afweging te maken tussen een informele en een professionele tolk. Wat wilt u bespreken met uw cliënte? Een ‘simpel’ voedingsadvies of onderwerpen in de taboesfeer, zoals vermoeden huiselijk geweld? Hoe schat u de kans in dat de

relatie tussen cliënte en tolk een betrouwbare informatie-uitwisseling in de weg staat? Is er een risico dat de informele tolk (bedoeld of onbedoeld) verkeerde informatie verstrekt of informatie achterhoudt, op grond waarvan u of de cliënte een verkeerde beslissing neemt?

Houdt u rekening met het feit dat het inzetten van minder-jarigen als tolk bij de zorg aan een ouder, te allen tijde af te raden is. In evidente noodgevallen of bij duidelijk eenvoudige hulpvragen kan dat wel. Op grond van uw afwegingen maakt u in (zo goed mogelijk) overleg met uw cliënte een keuze tussen een informele of professionele tolk.

Kosten tolk

Een norm is mooi, maar plaatst u ook voor een probleem. Als u besluit dat een professionele tolk nodig is, wie betaalt dat dan? Volgens de minister is dat de cliënte. Maar wat als de cliënte dat niet kan betalen? De kosten voor de eventuele inzet van een tolk worden niet vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet. Als verloskundige heeft u een zorgplicht en dient u zich te houden aan de Kwaliteitswet zorginstellingen. De kosten zijn dan veelal voor de verloskundigenpraktijk. De kwaliteitsnorm als multidisciplinaire richtlijn kunnen verloskundigen gebruiken ter ondersteuning bij onderhandelingen met zorgverzekeraars om de inzet van een tolk uit hun eigen middelen of via de aanvullende verzekering te vergoeden.

Het ministerie van VWS gaat waarschijnlijk na de zomer 2014 een groot onderzoek starten naar de gevolgen van het stopzetten van de financiering van de tolkenvergoeding en wat het toepassen van de veldnorm in de praktijk betekent. Hoe vaak is een professionele tolk nodig? Mogelijk dat dit onderzoek en het gebruik van de kwaliteitsnorm in de toekomst gaan leiden tot een (gedeeltelijke) herintroduktie van de tolkenvergoeding. Het onderzoek zal 1 jaar duren.

Kort samenvattend

Als de taal een barrière vormt in de communicatie met uw cliënte en er geen alternatieven (zoals een informatiefolder of verwijzen naar een zorgverlener die de taal wel spreekt) zijn, is een tolk nodig. In sommige gevallen voldoet een informele tolk (meestal een familielid), maar soms ook niet. De inzet van een professionele tolk is nodig als bijvoorbeeld het risico bestaat dat de informele tolk informatie achterhoudt, verkeerde informatie verstrekt of als het om complexe of gevoelige problematiek gaat. Voor asielzoekers (www.rzasielzoekers.nl/web/regelingzorgasielzoekers/zorgsoorten/tolkendienst.htm) en voor slachtoffers van mensenhandel en vrouwen in maatschappelijke opvang (www.mensenhandel.nl/pagina/tolkenvergoeding) blijft de tolkenvergoeding wel beschikbaar. ■