



EEN ANDERE TAAL? ZO LOSSEN WE DAT SAMEN OP!

Alstublieft, een samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk van de richtlijn Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein

Geachte zorg- of hulpverlener, beste collega,

Wij zorgverleners willen toch altijd goede zorg bieden? Dus ook als onze patiënt of cliënt een andere taal spreekt en het Nederlands nog niet helemaal beheerst. Gelukkig lukt het soms om in eenvoudig Nederlands het gesprek te voeren, of in een taal die we allebei spreken. Dat is de beste oplossing, voor allebei. Maar als het zo niet lukt om goede zorg te bieden, hoe lossen we dat dan samen op?

Precies daarover gaat de nieuwe richtlijn 'Omgaan met taalbarrières in de zorg en het sociaal domein', waar we met een werkgroep van 27 professionals, patiëntenvertegenwoordigers, tolken en onderzoekers aan hebben gewerkt. Alstublieft, op de achterkant onze samenvatting voor in uw dagelijkse praktijk.

Wat voor gesprek wordt het, schat u in? Een complex, gevoelig of ingrijpend gesprek, of een eenvoudig gesprek? Wij schetsen de oplossingen, mét enkele voors en tegens. Om het u makkelijker te maken altijd goede zorg te bieden.

"Het leveren van kwalitatief goede zorg impliceert dat de zorgverlener en de patiënt goed met elkaar kunnen communiceren in een voor beiden begrijpelijke taal. Als het inschakelen van een tolk noodzakelijk is om goede zorg te verlenen, zal met de noodzakelijke kosten daarvan rekening gehouden moeten worden bij de bekostiging."

Zorginstituut Nederland (2024)

Jako Burgers
Huisarts, hoogleraar Persoonsgerichte zorg in richtlijnen
en voorzitter van de richtlijnwerkgroep

Het richtlijnproject is gefinancierd door



EEN ANDERE TAAL? ZO LOSSEN WE DAT SAMEN OP!

Voor als het gewoon niet gaat in het Nederlands, of in een andere taal die u allebei spreekt.

1

Schat u in dat het een complex, gevoelig of ingrijpend gesprek wordt met uw patiënt of cliënt? Of is het een intake of eerste gesprek?

Check in de loop van elk gesprek of u elkaar begrijpt, steeds weer. Een knikje zegt niets! Vraag uw patiënt of cliënt om in eigen woorden te herhalen wat besproken is.

U beslist samen of u een tolk inschakelt, een professional die net als u geheimhoudingsplicht heeft.

Als u een tolk inschakelt, weet u zeker dat alles wat u allebei zegt precies wordt vertaald. Meestal heeft u een tolk binnen enkele minuten aan de lijn.

Een tolk inschakelen gaat het snelst als u de inloggegevens voor de tolkdienst al in uw telefoon of computer hebt staan. Op zoschakeltueentolkin.nl vindt u hoe u dat doet en hoe de financiering gaat voor uw sector. Plus tips voor het voeren van het gesprek. Deze site is altijd up-to-date.

U beslist samen of u uw patiënt of cliënt overdraagt aan een zorg- of hulpverlener die de moedertaal van uw patiënt of cliënt spreekt.

Als u een collega hebt die dezelfde zorg als u kan en wil bieden en die direct beschikbaar is, dan is overdragen een goede oplossing.

Als u moet doorverwijzen, kost dat de patiënt of cliënt tijd en misschien ook extra kosten.

2

Schat u in dat het een eenvoudig gesprek wordt met uw patiënt of cliënt?

Check in de loop van elk gesprek of u elkaar begrijpt, steeds weer. Een knikje zegt niets! Vraag uw patiënt of cliënt om in eigen woorden te herhalen wat besproken is.

U beslist samen of u een naaste van uw patiënt of cliënt laat vertalen, maar nooit een minderjarige!

Als er een naaste is meegekomen, vraag dan wel eerst aan uw patiënt of cliënt en de naaste of ze willen dat de naaste vertaalt.

Let op: een naaste kan vaak niet alles precies vertalen en uw cliënt voelt zich misschien ook niet vrij om alles te zeggen of te vragen. Een naaste heeft bovendien geen geheimhoudingsplicht.

U beslist samen of u een vertaalapparaat of vertaal-app gebruikt.

Als u allebei met zo'n hulpmiddel overweg kunt, dan kan dit het gesprek ondersteunen.

Let op: deze hulpmiddelen vertalen nog niet in elke taal even goed. En voer nooit persoonlijke info in, want privacy is niet gegarandeerd.

U beslist samen of u kiest voor een tolk of overdraagt aan een andere zorg- of hulpverlener.

Zie de toelichting bij de keuze voor een tolk of overdragen aan een andere zorg- of hulpverlener bovenaan.