

De muur tussen arts en anderstalige patiënt afbreken

In een taal die niet de jouwe is, uitleggen wat voor soort pijn je hebt, is niet evident. Een intercultureel bemiddelaar helpt met tolken, maar doet nog veel meer. Maczima ging een dag op stap met een intercultureel bemiddelaar van het Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA).

De werkdag is juist begonnen voor intercultureel bemiddelaar Hayat Aarab. Vandaag zit ze op een kantoor in het ZNA Middelheimziekenhuis in Antwerpen. Het kantoor deelt ze met haar collega's van levensbeschouwelijke zorg en de andere interculturele bemiddelaars die Turks, Servo-Kroatisch, Russisch en Pools spreken. Zelf kan ze Arabisch en Berbers. Hayat en haar collega's werken in de verschillende ziekenhuizen van ZNA. In Hayats agenda staan deze voormiddag twee afspraken genoteerd. "Deze mensen komen op consultatie in het ziekenhuis en hebben aangegeven dat ze graag een tolk wensen," zegt Hayat. "Omdat afspraken soms nogal kunnen uitlopen, vertrek ik pas naar de afdeling als iemand van daar me opbelt en zegt dat het bijna aan de beurt van de patiënt is. De kans is groot dat er tussendoor nog heel wat last minute vragen bij komen."

Een intercultureel bemiddelaar doet meer dan alleen tolken. "Je helpt de hulpverlener een weg te laten vinden in de cultuur van de patiënt," zegt Hayat. "Je probeert cultuurgebonden gedragingen uit te leggen. Dan kan de arts beter een diagnose stellen en beslissen hoe hij de behandeling moet aanpakken. Als een kind bijvoorbeeld binnenkomt omdat er gedragsproblemen zijn, wordt er gekeken waarom het kind op een bepaalde manier reageert. Het is dan belangrijk voor de arts om te begrijpen welke elementen in het gedrag cultuurgebonden zijn. Een kind met Marokkaanse ouders zal bijvoorbeeld uit respect altijd naar beneden kijken wanneer een volwassene hem aanspreekt. Bij Belgen wordt net verwacht dat kinderen de volwassene aankijken. We zijn er niet alleen om te bemiddelen tussen patiënten en artsen. Het gaat om alle hulpverleners. Zo is het voor een diabetesverpleegkundige belangrijk om te begrijpen wat de patiënt thuis eet. Ik leg dan uit hoe de Marokkaanse keuken er uit ziet."



Soms videotolken we voor andere ziekenhuizen.



"Denk je dat ze alles begrepen heeft?"



Terwijl Hayat Fatima naar de juiste verdieping brengt, staat ze een andere patiënt telefonisch te woord.

● Insjallah

Wanneer een arts iets uitlegt, zorgt de interculturele bemiddelaar dat hij de boodschap op dezelfde manier overbrengt als iemand van de cultuur van de patiënt dat doet. “Wanneer een arts tegen iemand die moslim is, zegt dat zijn ziekte niet meer te genezen is, moet je dat aanbrengen in termen die moslims bij dat soort nieuws ook zouden gebruiken. De Belgische dokter zegt dat er niets meer aan te doen is, maar je brengt dat aan door te zeggen dat het in de handen van god ligt, insjallah.”

“Bovenop de exacte vertaling, bieden we ook emotionele ondersteuning aan de patiënt,” vertelt Hayat. “Je gaat in op het gevoel en zet je emoties mee in. Een psychiatrische patiënt, bijvoorbeeld, wil niet alleen weten wat de dokter zegt, maar wil zich ook begrepen voelen. Als je alleen maar letterlijk vertaalt en zegt: ‘De arts zegt dat hij jou begrijpt’, blijft er toch nog een soort muur tussen de arts en de patiënt. Je brengt de emotionele steun die die arts in zijn woorden legt mee over door met gevoel te zeggen: ‘Ik begrijp dat wel.’ Er blijft natuurlijk altijd een barrière, want je praat nooit van persoon tot persoon als er een cultureel bemiddelaar of tolk bij is.”

Niet alle ziekenhuizen hebben interculturele bemiddelaars in dienst. Dan wordt er gewerkt met externe tolken die kunnen aangevraagd worden. Bij ZNA betaalt de patiënt niets voor deze dienstverlening. In sommige ziekenhuizen worden de tolkenkosten doorgerekend aan de patiënt.

De telefoon rinkelt. Hayat praat met de persoon aan de lijn een mengeling van Arabisch en Nederlands. De man had op de consultatie vorige week niet goed begrepen wanneer hij met zijn dochter in het ziekenhuis verwacht wordt voor enkele onderzoeken. “Op het einde van het gesprek vroeg de man mij of het niet goed gaat met zijn dochter,” vertelt Hayat. “Het is niet aan mij om daar op te antwoorden, ook al zou ik het antwoord weten. Ik heb hem uitgelegd dat ze na de testen een afspraak hebben met de dokter en dat hij dan al zijn vragen zal kunnen stellen. Wij mogen nooit dingen uit onszelf zeggen. Wij vullen enkel aan daar waar de arts of de patiënt iets verkeerd begrepen zou hebben.”

● Alles begrepen?

Een half uur later dan aanvankelijk gepland, wordt Hayat opgebeld door de afdeling waar Fatima(*), een vrouw die enkel Berbers praat, op consultatie komt. Fatima staat op het punt om bij de dokter binnen te gaan, dus Hayat snelt er naartoe. Binnenkort wordt Fatima geopereerd. De datum wordt vastgelegd en

de dokter benadrukt dat ze de dag van de operatie nuchter moet zijn. Hayat vertaalt en ondertussen rinkelt haar telefoon. Nadia(*), haar andere afspraak van deze voormiddag, is aan de beurt om bij de gynaecoloog binnen te gaan, klinkt het aan de andere kant van de lijn. Hayat vraagt om een andere patiënt voor te laten gaan, want ze is nog bezig. De dokter zegt dat Fatima nog een vragenlijst moet invullen, een EKG moet laten nemen en bloed moet laten trekken. “Denk je dat ze alles begrepen heeft?” vraagt de dokter. “Ja, maar ik zal haar nog helpen met het invullen van de vragenlijst en even de weg tonen naar de juiste afdelingen,” antwoordt Hayat. Terwijl Hayat Fatima naar de verdieping brengt waar ze een EKG moet laten nemen, rinkelt de telefoon opnieuw. Een patiënt vraagt wat de uitslag is van de fertiliteitstest die ze liet nemen. Hayat belooft dat ze het aan de arts gaat vragen en haar dan terugbelt.



Hayats telefoon rinkelt onophoudelijk.

Eenmaal op de juiste afdeling, drukt Hayat Fatima op het hart dat ze na het EKG in de wachtzaal op haar moet wachten. “Dan zullen we samen de vragenlijst invullen en naar de afdeling gaan waar je je bloed moet laten trekken,” zegt Hayat. Vervolgens snelt Hayat naar de afdeling gynaecologie voor de afspraak met Nadia. Ze heeft veel last van bijwerkingen van de medicijnen die de dokter haar vorige keer voorgeschreven heeft. “Ik had haar nochtans proberen uit te leggen dat ze die medicatie niet mocht nemen als ze een bepaalde

medische conditie had. Daar moest ze zich eerst voor laten testen,” zegt de gynaecoloog aan Hayat. Nadia moet meteen stoppen met deze medicatie en krijgt een voorschrift voor een ander medicijn. Bij het buitengaan van de consultatieruimte, ziet Hayat dat ze een gemiste oproep heeft van de afdeling pediatrie. Ze probeert terug te bellen, maar er neemt niemand op. “Waarschijnlijk is er iemand die geen tolk besteld heeft, maar die niet begrijpt wat de dokter zegt. Of misschien begrijpt de dokter niet wat de patiënt wil zeggen,” legt Hayat uit. “Als het echt een spoedgeval is, roepen ze het af over de intercom van het ziekenhuis.”

● Medische terminologie

Terwijl Fatima op haar beurt wacht om bloed te laten nemen, zoekt Hayat een plek waar ze even rustig kunnen zitten om de vragenlijst in te vullen. Ondertussen probeert ze de hele tijd de afdeling pediatrie aan de lijn te krijgen. Wanneer ze klaar zijn met de vragenlijst, herhaalt Hayat nog even de afspraken voor haar operatie. Eindelijk lukt het om de afdeling pediatrie aan de lijn te krijgen. Er is een meisje samen met haar moeder binnengekomen via spoed, maar ze begrijpen de diagnose niet. “Zeg dat ze nog even wachten, ik kom eraan,” zegt Hayat terwijl ze al richting pediatrie snelt. De mama van Aïcha(*) dacht dat er een probleem was met Aïcha’s appendix, maar dat werd bij spoed al meteen uitgesloten, legt de dokter aan Hayat uit. “Toch is het belangrijk om het verder op te volgen en daarom heeft de dokter een afspraak voor enkele vervolgonderzoeken gemaakt,” vertaalt Hayat voor de moeder. De moeder is zichtbaar blij dat ze de dokter nu kan verstaan.

“Het geeft veel voldoening om ’s avonds naar huis te gaan en te bedenken hoeveel mensen ik geholpen heb,” zegt Hayat. “Het is belangrijk dat mensen begrijpen wat hun medische situatie is. De meeste artsen zijn blij dat we er zijn, maar er zijn er ook die het verknoeid geld vinden. Ga maar gewoon Nederlands leren, zeggen ze. Maar heel veel mensen kunnen wel Nederlands. Ze kunnen zich redden in het dagelijks leven, maar als het op medische termen aankomt, is het moeilijker om het Nederlands te begrijpen. Soms begrijpen zelfs autochtonen al die medische terminologie niet. En probeer maar eens in een andere taal uit te leggen of je ‘stekende’, ‘aanhoudende’ of ‘uitstralende’ pijn hebt. Als arts de juiste diagnose kunnen stellen en als patiënt goed begrijpen hoe je je medicatie moet nemen, is belangrijk. Het gaat tenslotte om de gezondheid van de mensen.”

(*) Om privacyredenen zijn de namen van de patiënten gewijzigd.



De dokter heeft ondertussen een andere patiënt binnengelaten, dus moet Hayat even wachten.



Nadia had vorige keer de instructies van de dokter verkeerd begrepen.



Op een rustig plekje vult Hayat de vragenlijst in die Fatima meekreeg.