

Iedereen heeft recht op medische zorg in een voor hem verstaanbare taal. Dat is het standpunt van UZ Leuven. Anderstalige patiënten kunnen altijd terugvallen op een gratis tolkdienst.



SERVICE

Roel van Eepem

# Medische zorg in alle talen

UZ Leuven krijgt elke dag een heterogeen publiek over de vloer. Marokkanen, Turken, Chinezen en Oost-Europeanen: ze maken deel uit van het dagelijkse beeld in het ziekenhuis. Om het contact met al deze mensen vlot te laten verlopen, werd de afdeling interculturele bemiddeling in het leven geroepen. Nele Vandingelen is coördinator van deze dienst, een verantwoordelijkheid die ze combineert met haar job als sociaal werker bij UZ Leuven.

*- Jij zorgt ervoor dat elke patiënt in een begrijpbare taal geïnformeerd wordt.*

*Nele Vandingelen: "Dat klopt. Mijn taak bestaat uit het 'interculturaliseren' van onze zorgverlening. Samengevat: de zorg van UZ Leuven*

*toegankelijk maken voor een uiteenlopend publiek. In de praktijk betekent dit meestal dat ik tolken voorzie, zodat onze hulpverleners kunnen praten met mensen die een vreemde taal spreken of een andere cultuur kennen. Dat is trouwens het recht van elke patiënt: in het kader van de patiëntenrechten moet iedereen geïnformeerd worden in een voor hem verstaanbare taal. Zeker op belangrijke momenten, zoals bij het meedelen van een diagnose. Maar uiteraard is het onmogelijk om voor elke taal voortdurend een tolk ter beschikking te houden. Daarom hebben we een systeem uitgewerkt waarbij we kunnen terugvallen op een uitgebreid netwerk van tolken."*

*- Met welke vreemde culturen krijgt UZ Leuven voornamelijk te maken?*

*Nele Vandingelen: "Traditioneel krijgen we een grote groep Marokkanen en Turken over de vloer. Maar als universiteitsstad trekt Leuven ook nogal wat Chinezen aan. Daarnaast verwelkomen we heel wat Russisch sprekende patiënten uit onder meer Tsjetsjenië en Georgië. En steeds vaker zoeken ook mensen uit Balkanlanden zoals Kosovo en Albanië onze contreien op. Onze tolkdienst richt zich niet enkel tot de patiënt, maar ook tot zijn familie en 'omgeving'."*

## Vertrouwensband

*- Wat zijn de meest voorkomende moeilijkheden bij een patiënt die de taal niet verstaat?*

**Nele Vandingelen:** 'We kunnen terugvallen op een uitgebreid netwerk van tolken'

Nele Vandingelen: "Als iemand de uitleg voor een bepaalde therapie niet begrijpt, zal hij ook niet het optimale medische resultaat krijgen. Als een verpleegkundige geneesmiddelen meegeeft, dan moet je als patiënt begrijpen waarom en wanneer je die moet innemen. Een juiste vertaling is dus cruciaal. Bovendien proberen we zo een vertrouwensband op te bouwen. En geven we zo anderstaligen het gevoel dat ze gehoord worden. Geduld, wederzijds respect en begrip zijn daarbij heel belangrijk. Naast de taal zijn er trouwens vaak ook grote culturele verschillen. Het gebeurt bijvoorbeeld wel eens dat een patiënt

het ziekenhuis die op zoek zijn naar een specifieke tolk of die informatie willen over een bepaalde cultuur. Daarnaast geef ik ook opleidingen. En ik hou een overzicht bij van het uitgebreide tolkenbestand van UZ Leuven. Ons ziekenhuis heeft namelijk heel wat kanalen om tolken voor patiënten te zoeken. We kunnen altijd terugvallen op Pasta, de sociale tolkdienst van de provincie Vlaams-Brabant. Daarnaast schakelen we vaak de telefoontolken van Babel en Brussel Onthaal in. Die diensten zijn echter niet de hele tijd beschikbaar. Daarom hebben we ook een bestand met eigen tolken samengesteld."

### Troef

- Wie zijn die eigen tolken dan?

Nele Vandingelen: "Dat zijn medewer-

voor volgende week een consultatie met een anderstalige patiënt gepland is, doen wij een aanvraag bij tolkdienst Pasta. Die dienst stuurt dan een tolk ter plaatse. Vinden zij geen geschikte kandidaat, dan kloppen we aan bij onze eigen tolken. Bij dringende gevallen of korte interventies grijpen we op de eerste plaats terug naar onze eigen lijst. Vangen we daar bot, dan proberen we de telefoontolken van Babel of eventueel Brussel-Onthaal in te schakelen. Zulke noodoplossingen zijn erg handig, maar ze zijn minder geschikt voor de bespreking van gevoelige thema's."

- *Fungeren familieleden soms ook zelf als tolk?*

Nele Vandingelen: "Jazeker, maar daar ben ik niet altijd voorstander van. Soms zijn familieleden van een patiënt niet helemaal openhartig, bijvoorbeeld wanneer het over een delicate ziekte gaat. Dat is soms cultureel bepaald. Vaak durft men niet onverbloemd te zeggen waar het op staat. Via een onafhankelijke en ervaren tolk gebeurt de vertaling meestal correcter en efficiënter. En bovendien is een professionele tolk gebonden aan het beroepsgeheim." ▸

## 'Als patiënt moet je exact begrijpen welke geneesmiddelen je wanneer moet innemen: een juiste vertaling is dus cruciaal'

van buitenlandse afkomst twee uur te laat op een consultatie verschijnt. Dat kan te maken hebben met zijn cultuur. Het is dan ook onze taak om die mensen in te lichten over de werking en de gebruiken van het ziekenhuis. Ook dat hoort bij interculturele bemiddeling."

- Kortom: jouw taken als coördinator zijn heel gevarieerd.

Nele Vandingelen: "Elke werkdag is moeilijk te voorspellen. Dat maakt de job leuk en interessant. Vaak krijg ik concrete vragen van medewerkers in

kers van UZ Leuven die naast het Nederlands ook een vreemde taal spreken. Vaak zijn het verpleegkundigen en artsen: die hebben hun medische achtergrond als belangrijke troef. We hebben in 2011 een behoorlijk lange tolkenlijst samengesteld waarin we maar liefst vijftig talen kunnen aanbieden. We voorzien daarnaast ook doventolken."

- Hoe gebeurt een tolkenaanvraag in het ziekenhuis concreet?

Nele Vandingelen: "Dat hangt van de situatie af. Wanneer er bijvoorbeeld

### Tolk nodig?

**Heeft iemand in uw omgeving een tolk nodig? Hebt u zelf moeite om verpleegkundigen of artsen te begrijpen in het Nederlands? Laat het dan weten aan uw verpleegkundige of sociaal werker. Een tolk aanvragen is volledig gratis.**

## Bij Familiehulp kan je terecht voor kraamzorg aan huis.



Bondgenotenlaan 131 - 3000 Leuven  
016 29 81 30 - leuven@familiehulp.be

 **familiehulp**