

Beter communiceren, beter behandelen

"Werken zonder mondeling contact, is een beetje zoals diergeneeskunde", zo verklaarde een arts ooit. Misschien een choquerende vergelijking, maar zijn dergelijke extreme toestanden wel altijd te vermijden?

Ali is achttien jaar en komt uit Irak. Hij verblijft hier alleen in België, samen met zijn zusje. Hij heeft diabetes, maar kreeg daarvoor in eigen land nooit een behandeling. Hij dreigt blind te worden. Snel en doeltreffend handelen is dus de boodschap. Goed communiceren met de patiënt, zodat hij begrijpt hoe enorm belangrijk een goede opvolging van zijn diabetes is, om hem de nodige discipline bij te brengen bij zijn insulinebehandeling en om echt te luisteren naar wat hij te zeggen en te vragen heeft. Zijn arts beseft het isolement waarin Ali zit, niet alleen taalkundig, maar ook sociaal-cultureel, en de rechtstreekse impact daarvan op zijn gezondheid. Daarom schakelt hij de dienst interculturele bemiddeling in. Het eerste contact met de bemiddelaarster verloopt altijd aarzelend... Wie is die vrouw in witte jas die zichzelf geen arts, verpleegster, maatschappelijk werkster of psychologe noemt, maar 'bemiddelaarster'? Ali spreekt Badini (Koerdisch) en brengt dan ook een tolk mee tijdens zijn ontmoeting met de bemiddelaarster.

NIET ALLEEN EEN KWESTIE VAN TAAL

Taal creëert een band met de patiënt. Zijn eigen taal stelt hem snel op zijn gemak. Hij kan zijn talrijke vragen en angsten onder woorden brengen. Snel blijkt dat er niet alleen een taalprobleem in het spel is, maar ook een probleem van conceptueel begrijpen. Er zijn twijfels of de jonge patiënt de massa informatie die hij krijgt, wel verwerkt. Ali is nooit naar school geweest en moet zich dan ook behelpen met zijn eigen beperkte 'venster' op de wereld, dat ongetwijfeld sterk verschilt van het onze. Het werk van de bemiddelaarster gaat dus veel verder dan alleen het taalaspect.

EEN INTERCULTURELE BEMIDDELINGSDIENST

In het UVC Brugmann in Brussel worden jaarlijks ongeveer 5.000 allochtone patiënten opgenomen en komen er nog eens zo'n 70.000 op consult. Om iedereen

“Voor iedereen gelijke toegang tot kwalitatieve geneeskunde”

gelijke toegang tot kwaliteitsgeneeskunde te waarborgen, richtte het ziekenhuis een interculturele bemiddelingsdienst op¹. De dienst stelt onder meer tolken ter beschikking. Vermijden dat communicatiemisverstanden tot crisissen leiden, cultuurgebonden problemen oplossen, het personeel leren omgaan met multiculturaliteit: dat is de opdracht van de bemiddelingsdienst.

De dienst werkt samen met sociale vertaal- en tolkdiensten. Wanneer er niet meteen een tolk beschikbaar is, doen we een beroep op personen binnen het ziekenhuis, die één of meer vreemde talen kennen (in totaal 35 talen). Bovendien kunnen de bemiddelaarsters zelf opgeroepen worden om te vertalen in de talen die ze beheersen. Als die alternatieven niet volstaan, doet de dienst beroep op zijn verbeelding en creativiteit: ambassades, diverse organisaties, centra voor asielzoekers... Als de situatie het vereist, schakelen we elke dienst in waar we een kandidaat-vertaler kunnen vinden.

Iedereen de kans geven om vlot te communiceren en daarbij meer rekening houden met een aantal sociaal-culturele aspecten die voor de persoon in kwestie en het ziekenhuis belangrijk zijn: is dat geen aanzet tot oplossing? Het is in elk geval erkennen dat de ander in de eerste plaats een man/vrouw is en pas dan patiënt(e), en dat er niet alleen verschillen zijn, maar ook veel gelijkenissen. 🌍



Anne Etienne

Intercultureel
bemiddelaarster
UVC Brugmann

anne.etienne
@chu-brugmann.be



Valentine Musette

Hoofd van de
opnameafdeling
UVC Brugmann

valentine.musette
@chu-brugmann.be

¹ In partnerschap met de FOD Volksgezondheid en de vzw Bruxelles Laïque.