

‘Er komt veel meer bij kijken dan je zou denken’

# Vertalen voor de dokter

beeld: De Beeldredactie, Jiri Buller

**‘Voor zowel arts als patiënt is het erg frustrerend als de boodschap niet goed overkomt.’ Om de communicatie met buitenlandse patiënten te verbeteren, loopt er in het Erasmus MC een project waarbij tweetalige studenten als tolk optreden. Lily Kessel**

**H**et is alweer ruim drie jaar geleden dat Mahdi Salih en Faiz Karim bemerkten dat zij als geneeskundestudenten steeds vaker werden gevraagd om in het ziekenhuis voor familie en kennissen te tolken. Daaruit ontstond het idee om tweetalige geneeskundestudenten in te zetten als tolk in het ziekenhuis. Mahdi: ‘De pilot in het Sophia Kinderziekenhuis was zo succesvol dat we al snel zijn uitgebreid naar alle afdelingen van het Sophia en nu ook naar een aantal volwassenenafdelingen in het Erasmus MC.’

Faiz vertelt trots: ‘Op dit moment zijn er veertig tot vijftig tolken actief in zo’n twintig talen. Dit aantal varieert enigszins omdat er nieuwe studenten bijkomen en andere weggaan.’ De studenttolken kunnen beginnen na het behalen van hun propedeuse en stoppen meestal als ze aan hun coschappen beginnen. Op zo’n moment hebben studenten het vaak te druk en zijn ze niet meer op korte termijn beschikbaar. ‘Als de aanvraag voor een tolk bij ons binnenkomt, dan wordt deze op het interne blackboard geplaatst’, legt Faiz uit. ‘De studenttolken kunnen zien welke diensten beschikbaar zijn en geven aan welke dienst

ze doen. Op deze manier kunnen we ongeveer 90 procent van de gevraagde diensten invullen.'

Naast artsen kunnen ook andere zorgverleners zoals verpleegkundigen, fysiotherapeuten of diëtisten gebruikmaken van de studenttolken. 'Sinds de start van het project hebben we al meer dan vijfhonderd diensten geleverd', aldus Mahdi. 'In de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) staat dat je als zorgverlener in begrijpelijke taal met de patiënt moet communiceren. Als een patiënt geen of slecht Nederlands begrijpt, dan moet de arts zorgen voor een tolk.'

### Tweetalig opgegroeid

In Rotterdam is ongeveer 51 procent van de populatie allochtoon. In zo'n multiculturele stad is de kans groot dat er in je spreekkamer iemand zit die geen Nederlands spreekt. 'De meest gevraagde taal is Turks. Ook wordt er vaak gebruikgemaakt van tolken voor Chinees, Pools en Arabisch. En daarnaast andere talen zoals Dari, Perzisch, Spaans, Papiaments en soms Frans of Duits', vertelt Faiz. 'Sommige studenten zijn erg actief, anderen wat minder. Dat hangt af van hoe vaak er vraag is naar een dienst in een bepaalde taal. We hebben een tijdje een tolk Engels in dienst gehad, maar die is nooit aangevraagd, haha!'

De keus voor studenten was volgens Mahdi voor de hand liggend. 'Studenten zijn erg gemotiveerd om patiënten te helpen. Ze hebben medische kennis waardoor ze een verhaal vaak beter begrijpen en kunnen uitleggen dan een normale tolk. En tot slot zijn ze op loopafstand bereikbaar want de faculteit ligt naast het ziekenhuis.'

Niet iedere student kan als tolk aan de slag. Mahdi legt uit welke voorwaarden ze stellen: 'De tolk moet tweetalig

zijn opgegroeid, zodat hij beide talen vloeiend kan spreken. Ook moet hij medische terminologie in het Nederlands en in de andere taal beheersen. Tot slot volgt er een driedaagse cursus om tolktechnieken en -vaardigheden te leren. Er komt veel meer bij het vertalen kijken dan je op het eerste gezicht zou denken. Het begint al met waar je moet zitten: naast de patiënt of naast de arts?'

### Vergoeding afgeschaft

Toenmalig studenten geneeskunde Mahdi Salih en Faiz Karim hebben hun idee voor studenttolken uitgewerkt en zijn hiermee naar het hoofd van het Sophia Kinderzie-

## 'Als tolk moet je niet te emotioneel betrokken raken'

kenhuis, prof. dr. Bert van der Heijden, gegaan. 'Hij heeft ons verder geholpen en bijgestaan', zegt Faiz. 'We hebben in eerste instantie een sponsor gekregen van de stichting 'Vrienden van Sophia' om een start te kunnen realiseren. Dat geld was nodig voor onder andere de opleiding van de tolken. Ook gaat een klein bedrag naar de studenten. Geld is niet hun motivatie, maar wij vinden dat zij een vergoeding moeten krijgen voor de geleverde dienst.'

Tot voor kort werden de kosten die ziekenhuizen maken

### Sadiye Demirbilek, bestuurslid Studenttolken en tolk Turks

'Omdat ik tweetalig ben opgegroeid, wilde ik graag iets doen met taal. Toen ik het project van de studenttolken tegenkwam, leek het me een leuke manier om kennis te maken met de praktijk van het ziekenhuis en tegelijkertijd iets goeds te doen. Normaal gesproken heb je in de bachelorfase van de studie nog geen patiëntcontact. Ik waardeer het heel erg dat ik dit door het tolken al wel heb. Maar het blijft telkens spannend om te doen, want je zit niet zomaar bij een gesprek. Artsen zeggen vaak, nadat wij voor het eerst hebben getolkt: 'Wat was het fijn dat je er was, ik heb nog nooit de anamnese zo goed kunnen uitvragen.'

Soms is het lastig om als tolk niet te emotioneel betrokken te raken, want sommige casussen grijpen je erg aan. Op zo'n moment zet je een knop om en blijf je professioneel, dat moet je als arts immers ook. Ik merk altijd pas dat het zwaar was als ik het ziekenhuis uitloop.'



voor het inschakelen van een tolk vergoed. Maar in januari van dit jaar heeft VWS deze vergoeding afgeschaft. 'Dat is heel dramatisch', vindt Mahdi. 'Wat je nu ziet gebeuren, is dat patiënten zelf verantwoordelijk zijn voor het inschakelen van een tolk. Omdat dit geld kost en lastig is, gebeurt het vaak niet. Daarom hebben de meeste ziekenhuizen toegezegd om de kosten zelf te betalen, dus om daar een eigen potje voor te maken. Het Erasmus MC heeft nog niet zo'n potje en wij hebben daarom nog geen structurele vergoeding. Om het project door te laten lopen is dat wel nodig.'

'De minister dacht met deze bezuinigingen makkelijk geld te besparen', zegt Mahdi, 'maar het blijkt dat artsen bij patiënten zonder tolk veel vaker aanvullend onderzoek doen, omdat ze er met de anamnese niet uitkomen. En al die onderzoeken kosten meer dan de tolk zelf.'

### Privacy belangrijk

'De studenttolken zijn trouwens ook veel goedkoper dan andere tolken die live aanwezig zijn', voegt Mahdi daaraan toe. In ziekenhuizen waar de studenttolken niet actief zijn, wordt meestal gebruikgemaakt van de tolktelefoon. 'Er zijn meerdere voordelen van de studenttolken boven de tolktelefoon', zegt Mahdi. 'Ten eerste wordt de live aanwezigheid van een tolk meer gewaardeerd. Ook worden dingen beter overgebracht als de tolk daadwerkelijk aanwezig is, omdat er meer ruimte voor het non-verbale gedeelte is. Dat is vooral belangrijk bij gesprekken die emotioneel beladen zijn.'

De aanwezigheid van een tolk bij een consult zou als een inbreuk op de privacy van een patiënt kunnen worden gezien. Faiz: 'Privacy is natuurlijk erg belangrijk, maar als je weet dat de dokter je klacht of probleem niet goed begrijpt, dan neem je er liever een tolk bij. Uit ervaring weten we dat het voor zorgverlener en patiënt erg frustrerend is als de boodschap niet goed overkomt. Daar proberen wij op in te spelen. Dagelijks wordt er geprobeerd om de communicatie in de zorg te verbeteren; waar wij naar streven is communicatie in eerste instantie mogelijk maken.'

Inmiddels zijn de initiatiefnemers van het studenttolkproject zelf afgestudeerd, maar ze blijven betrokken. Faiz: 'We hebben een drukke agenda, maar iedereen doet naast zijn werk iets anders en wij doen dit. Natuurlijk kost het tijd, maar we doen het graag!' *Ais*



## Televisieopnames in het ziekenhuis: geen probleem!

**Begin dit jaar was er veel kritiek op een televisieprogramma over de SEH van het VUmc. Half Nederland geniet mee van het reilen en zeilen op de SEH; hoe kijken geneeskundestudenten hier tegenaan?**

### Linda Konijn, zesdejaars, Nijmegen

'Het opnemen van televisieprogramma's binnen de ziekenhuismuren door en voor niet-commerciële zenders geeft waardevol inzicht in 'onze wereld'. De sensatiezucht van de commerciële zenders hoort in de alledaagse medische wereld niet thuis. Voor degenen die daar wel behoefte aan hebben, is er voldoende aanbod van fictieve Amerikaanse makelij.'

### Annewiek Grift, tweedejaars, Groningen

'Ik vind dat lang niet in elk geval televisieopnames gemaakt mogen worden in het ziekenhuis. De privacy van patiënten gaat altijd voor en vooraf dient toestemming gevraagd te worden aan de patiënt. In het geval van filmen op de SEH kan dit niet altijd, bijvoorbeeld omdat patiënten buiten bewustzijn zijn. In zo'n situatie vind ik dat er geen opnames gemaakt mogen worden.'

### Laura van de Sande, semi-arts, Leiden

'Ik denk dat er wel een leerzaam aspect aan alle medische programma's zit. Het maakt mensen ervan bewust hoe het er bijvoorbeeld op de SEH aan toe gaat. Televisieopnames mogen van mij wel, maar de arts en patiënt moeten wel vooraf toestemming gegeven hebben om aan zo'n programma mee te doen. Iedereen heeft het over de belangen van de patiënt, maar vaak wordt er aan de arts zelf niets gevraagd. Dat is een slechte zaak. De privacy van de arts is ook belangrijk!'

### Daisy de Bruin, zesdejaars, Nijmegen

'Het hoeft geen probleem te zijn en het kan zelfs goed zijn dat er openheid is over wat er in een ziekenhuis gebeurt. Blijft wel dat ik persoonlijk liever geen camera op me gericht heb tijdens het werken en dat het erg kan afleiden van wat je aan het doen bent: de patiënt behandelen en werken aan je opleiding. Voor mij is dat toch belangrijker dan het maken van een interessant televisieprogramma.' **LK en WL**