

Is een telefonische tolk even goed als een persoonlijk aanwezige tolk?

● Ja, over het algemeen volstaat een telefonische tolk. Het werken met een telefonische tolk vraagt wel enkele extra vaardigheden van u; bovendien hebt u een telefoon met een luidspreker nodig. Een persoonlijk aanwezige tolk heeft als voordeel dat u gemakkelijk beeldmateriaal kunt laten zien om daarbij iets uit te leggen, zoals bij instructie van de werking van apparatuur. Ook bij groepssessies is het voor de tolk makkelijker om persoonlijk erbij aanwezig te zijn. Voor zorgverleners met weinig ervaring in het werken met tolken, is een persoonlijk aanwezige tolk soms prettiger bij zeer moeilijke gesprekken, zoals een slecht-nieuwsgesprek of een therapeutisch intakegesprek.

Samenstelling en financiering

● De veldnormen in deze folder zijn opgesteld door een werkgroep op advies van de Inspectie voor de Gezondheidszorg, onder leiding van Pharos – Kenniscentrum vluchtelingen en gezondheid. Aan de werkgroep namen verder deel: de Federatie Opvang; de Gelderse Roos, Wolfheze, afdeling Phoenix; GGD Nederland/Medische Opvang Asielzoekers (MOA); GGZ Nederland; de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV); Z-org, organisatie van zorgondernemers. De werkgroep werd geadviseerd door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Deze folder is tot stand gekomen dankzij een financiële bijdrage van het ministerie van vws.

In het kort

- U gebruikt een tolk wanneer u niet kunt communiceren in een voor de cliënt begrijpelijke taal.
- U gebruikt een professionele tolk en geen vrienden, kennissen, familieleden of kinderen om te tolken.
- Een telefonische tolk is over het algemeen de beste oplossing.
- U hoeft een telefonische tolk niet te reserveren, tenzij het om een 'kleine' taal gaat.
- Een persoonlijk aanwezige tolk kan handig zijn, wanneer u: iets wilt laten zien of uitleggen met beeldmateriaal of apparatuur; met meerdere mensen tegelijk werkt; verschillende vreemde talen tegelijk wilt laten tolken; een voor de cliënt zeer moeilijk gesprek moet voeren.
- U kunt de instelling waar u werkt vragen deskundigheidsbevordering aan te bieden zodat de medewerkers die met tolken werken, daarin voldoende vaardig zijn.

• Voor een telefonische tolk: 088 255 52 33.

• Om een tolk te reserveren: 088 255 52 22.

Wanneer laten tolken?

Veldnormen voor de inzet van tolken in de gezondheidszorg



Wanneer laten tolken?

Veldnormen voor de inzet van tolken in de gezondheidszorg

(wgbo) bepaalt dat u als de zorgverlener moet communiceren in een voor de cliënt begrijpelijke taal. Door onder meer de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (wkcZ), de Kwaliteitswet en de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) wordt impliciet als norm gesteld dat u niet aan de gestelde eisen kunt voldoen als u niet in begrijpelijke bewoordingen met de cliënt kunt communiceren.¹ Als daarvan sprake is, dient u een tolk in te schakelen.

Wanneer moet u een tolk gebruiken?

● Wanneer u vindt dat u met de cliënt vanwege taalproblemen onvoldoende kunt communiceren, is het u als zorgverlener geboden een professionele tolk in te schakelen. Met andere woorden, u stelt vast, op basis van uw professionele inschatting, of dat nodig is. U moet zich er immers van vergewissen dat de cliënt voldoende is geïnformeerd om toestemming te kunnen geven voor behandeling of andere zorg (*informed consent*)².

Moet de cliënt voor een tolk zorgen?

● Nee, het is aan u als de zorgverlener om te communiceren in voor de cliënt begrijpelijke bewoordingen en dus ook gebruik te maken van de tolkvoorziening als dat nodig is. Dit geldt ook voor de situatie waarin de cliënt zelf een informele tolk heeft meegebracht en daar genoeg mee neemt. Van een professionele tolk kunt u verwachten dat deze de bedoeling van u én van de cliënt goed weergeeft. Bij een informele tolk kunt u daar niet op rekenen.

Voor gezondheidszorg en maatschappelijke opvang is het noodzakelijk dat zorgverleners en cliënten elkaar goed begrijpen. De Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

Waarom is een professionele tolk zo belangrijk?

● Tolken is een vak. Iemand die beide talen spreekt, kan misschien wel 'even vertalen', maar u hebt geen enkele garantie dat zo'n tolk onpartijdig is, de vertrouwelijkheid van het gesprek zal bewaren en adequaat vertaalt wat u en de cliënt bedoelen. Naarmate het zorgaanbod ingrijpender is voor de cliënt, neemt het belang van de communicatie – en dus van de kwaliteit van de tolk – toe. Vooral familieleden kunnen niet goed als tolk optreden, hoe goed hun taalbeheersing ook is, omdat ze er emotioneel bij betrokken kunnen zijn of belang kunnen hebben bij de zaak. Ook kunnen klachten in de taboesfeer liggen, waardoor cliënten er in het bijzijn van bekenden liever niet over willen praten. Gebruik in ieder geval nooit kinderen als tolk, behalve in evidente noodgevallen. Zij mogen niet worden belast met dergelijke verantwoordelijke taken. Overigens is het óók in noodgevallen mogelijk om binnen een paar minuten een professionele

tolk aan de telefoon te krijgen voor de meest voorkomende talen. Voor communicatie in de gezondheidszorg is een professionele tolk de enige goede tolk, omdat hij of zij vakkundig en onpartijdig is en een geheimhoudingsplicht heeft.

Kan iedereen met een tolk werken?

● Ja, maar het werken met een tolk vraagt wel enkele vaardigheden en extra aandacht van u als zorgverlener. Het vereist enige oefening, maar omdat het werken met een tolk u dwingt om helder en doelmatig te communiceren, komt het uiteindelijk de zorg ten goede. Instellingen zouden hun zorgverleners de noodzakelijke deskundigheidsbevordering op dit gebied moeten aanbieden.

Is een tolk duur?

● Ja, maar de ministeries van vws en Justitie betalen de kosten voor het tolken in de gezondheidszorg en in de maatschappelijke opvang. U dient wel efficiënt om te gaan met de beschikbare capaciteit. Dit doet u door zoveel mogelijk gebruik te maken van direct beschikbare telefonische tolken, en door alleen als dat echt nodig is tolken te reserveren of persoonlijk te laten overkomen. Als u niet reserveert, hoeft u ook niet te annuleren.

Financiële overwegingen zijn echter altijd ondergeschikt aan de noodzaak van goede communicatie. U dient dus een professionele tolk in te schakelen als dat noodzakelijk is.

Zijn tolken altijd beschikbaar?

● Ja, voor de meest voorkomende talen is het gemakkelijk om per telefoon snel een tolk te regelen. Voor een persoonlijk aanwezige tolk en voor talen waarvoor weinig tolken beschikbaar zijn, is het nodig om telefonisch te reserveren. In spoedeisende gevallen zijn tolkdiensten ook buiten kantooruren beschikbaar.

Moet u een telefonische tolk reserveren?

● Nee, reserveren is niet nodig. Bellen met het centrale nummer 088 255 52 33 van het Tolken- en Vertaalcentrum Nederland (Tvcn) is voldoende om een telefonische tolk aan de lijn te krijgen. Alleen voor een paar weinig gebruikte ('kleine') talen is het soms nodig om een tolk te reserveren. Dit kan via telefoonnummer 088 255 52 22. Het Tvcn garandeert dat in 90 procent van de gevallen een telefonische tolk binnen gemiddeld drie minuten beschikbaar is³.

Noten

- 1 Zie ook de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (www.igz.nl), vooral het IGZ-kort-schrift Tolken in de gezondheidszorg.
- 2 Voor medische behandeling of deelname aan (medisch-)wetenschappelijk onderzoek moet een cliënt toestemming geven. De cliënt behoort dan wel adequaat geïnformeerd te zijn over bijvoorbeeld risico's en belasting van een behandeling. Deze op informatie gebaseerde toestemming wordt *informed consent* genoemd. Zie ook de wgbo, artikel 448.
- 3 De organisatie die per 1 januari 2006 de bemiddelingsfunctie overneemt van het Tvcn zal de vermelde telefoonnummers blijven gebruiken.