

Tips bij slecht Nederlands sprekende patiënten

In Nederland is Informed Consent via de Wet Geneeskundige Behandeling Overeenkomst geregeld. Dat betekent dat iedere patiënt geïnformeerd dient te worden over de behandeling en de bijbehorende risico's. Vervolgens dient de patiënt toestemming te verlenen voor deze behandeling. Klinkt heel logisch, maar als het een slecht Nederlands sprekende patiënt betreft, dan is dit niet altijd even makkelijk. Hieronder staan enkele tips die hierbij kunnen helpen.



- Kijk eerst of de patiënt een andere taal spreekt die iemand bij jullie in de praktijk machtig is.
- Probeer in eerste instantie de tijd te nemen om alles rustig en helder uit te leggen. Gebruik bij de uitleg eventueel visueel ondersteunende hulpmiddelen. Vraag ook regelmatig of de patiënt het begrepen heeft en stel controle vragen, zodat je ervan verzekerd bent dat de patiënt je inderdaad goed heeft begrepen.
- Geef de patiënt naast de uitleg ook schriftelijke informatie mee. Deze kan hij dan eventueel in samenwerking met een familielid of Nederlands sprekende vriend op zijn gemak thuis doornemen
- Vraag bij ingrijpende behandelingen of de patiënt zijn zoon of dochter, die goed Nederlands spreekt, meeneemt als een soort tolk. Deze kan de patiënt dan ook thuis helpen met eventuele nazorg zoals spoelen
- Indien er geen zoon, dochter, echtgenoot of vriend bereid is om de patiënt te begeleiden en de patiënt heeft en asielzoeker status (herkenbaar verzekerd bij de RZA via zijn zorgpas), dan kan er door de praktijk een tolk geboekt worden via TVcN, Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. TVcN zal de gemaakte kosten rechtstreeks declareren bij COA. Er zijn dus geen kosten voor de praktijk of de patiënt voor de tolk. Van een professionele tolk kan verwacht worden dat hij de bedoelingen en woorden van zowel de zorgverlener als van de cliënt goed weergeeft. Bij een informele tolk, zoals een zoon of dochter, kan hier niet op gerekend worden. Deze tolk is op verschillende manieren beschikbaar:
 - Tolkdienst per telefoon (direct). Je belt naar 088 255 52 22 en geeft de gewenste taal door. Je wordt dan doorverbonden en heeft binnen gemiddeld twee minuten een tolk aan de lijn.
 - Tolkdienst reserveren (op afspraak). Je belt naar 088 255 52 22. Als een afspraak gepland wordt voor een asielzoeker die geen gangbare (Europese) taal spreekt, kan tot 1 dag van tevoren een tolkdienst gereserveerd worden.
 - Tolkdienst op locatie. Bij zware, ingewikkelde of ingrijpende omstandigheden is het soms beter dat de tolk persoonlijk aanwezig is. Ook als er meerdere personen bij het gesprek aanwezig zijn. Ook hiervoor kunt u een tolk reserveren. De tolk heeft een tolkenbriefje dat nadien getekend moet worden door de zorgverlener die bij het gesprek aanwezig is.
- Meer informatie over de tolkendienst is te vinden op:
<http://www.rzasielzoekers.nl/web/RegelingZorgAsielzoekers/Zorgsoorten/Tolkendienst.htm>

- Niet alleen asielzoekers of allochtonen kunnen moeite hebben met de taal en de uitleg die wordt gegeven in tandartspraktijken. Dat geldt uiteraard ook met doven patiënten. Voor hen gelden min of meer dezelfde ondersteuningsmogelijkheden.
 - Geef ze schriftelijke informatie mee en ondersteun de uitleg van de behandeling met visuele hulpmiddelen
 - Vraag of ze een vriend of familielid meenemen die kan doventolken
 - Indien een professionele doventolk nodig is, dan kan deze aangevraagd worden via Menzis Zorgkantoor (maakt niet uit waar de patiënt verzekerd is) en deze zal dan een Tolk goedkeuring geven voor een tolk bij een behandeling. Het verschil met asielzoekers is, dat in deze situatie de patiënt zelf de aanvraag doet.
 - Meer informatie hierover is te vinden via www.tolknet.org en <http://www.menziszorgkantoor.nl/web/Consumenten/ZorgAanvragen/DoventolkZorg/VergoedingDoventolkuren2.htm>

Geschreven door: Anna Berends van Loenen. Directeur van Qanz en auteur van Praktijkmanagement talent en www.balie-assistent.nl