

Aandachtspunten interculturele palliatieve zorgverlening

Communicatie

Inleiding

De multiculturele samenleving stelt nieuwe eisen aan zorgorganisaties. Zij hebben steeds meer te maken met een divers samengesteld cliëntenbestand: verschillend in levensbeschouwing, opvoeding, religie, milieu en opleiding.

Interculturele palliatieve zorg bestaat eigenlijk niet. Het is niets meer en minder dan verantwoorde palliatieve zorg binnen een omgeving waarvoor diversiteit kenmerkend is. Met andere woorden interculturele palliatieve zorg is in essentie vraaggerichte zorg in een cultuurgevoelige organisatie.

Onderzoekers constateren een communicatieprobleem tussen cliënten en medewerkers in de zorg. Dit heeft te maken met zowel een taalbarrière als uiteenlopende culturele en religieuze rituelen en gewoonten. Hierna worden een aantal aandachtspunten benoemd die relevant zijn in de communicatie met palliatieve allochtone patiënten.

Bespreikbaarheid van de ziekte

In een aantal culturen is het een dilemma om over de (terminale) ziekte, prognose en het ziekteverschijnsel te praten. Lang niet iedereen wil openheid en rechtstreeks over de ziekte en de naderende dood spreken. Allochtonen hebben vaak moeite met de 'slecht nieuws gesprekken' van de artsen in Nederland. Er is sprake van spanning tussen het westerse directe gesprek en indirect informeren van de ziekte aan cliënt en naasten. Of mensen een slechte diagnose of een prognose willen horen wordt beïnvloed door hun culturele achtergrond. Hulpverleners in Nederland komen soms in de knel met eigen waarden en normen en hun professionele handelen, hoe verhoudt zich de 'plicht tot eerlijkheid' tot het ontzien van de cliënt?

Tips

1. Het is belangrijk de tijd te nemen, respect en empathie te tonen.
2. Stimuleer het gebruik van een professionele tolk, tast met behulp van een tolk af wat de cliënt wil weten.
3. Vertel slecht nieuws op indirecte wijze.
4. Overleg ook met familieleden over het wel of niet volledig informeren van de cliënt waar het de diagnose en levensverwachting betreft.

Contact met de familie

Familie en gemeenschap spelen een grote rol bij de verzorging van ernstige zieke allochtone patiënten. Er bestaat vaak de wens om door familie verzorgd te worden. Zorg aan allochtone cliënten dient zich dan ook meer dan nu echt geval is te richten op ondersteuning van de mantelzorg.

Tips

1. Creëer mogelijkheden voor intensief familiebezoek in intramurale settingen.
2. Zoek naar creatieve oplossingen om familie zorg te ondersteunen.
3. Creëer ruimte voor het eigen handelen van de familie.
4. Weet wie je binnen de familie benadert als aanspreekpunt.

Communicatie

Zowel door cliënten als hulpverleners wordt de taalbarrière als een groot probleem ervaren.

Tips

1. Benader allochtonen niet als één doelgroep
2. Het herhalen van de boodschap is belangrijk
3. Maak gebruik van een sleutelpersoon of de tolktelefoon bij de communicatie met oudere allochtonen
4. Informeer de eerste generatie mondeling en in de eigen taal

Tolk- en Vertaalcentrum Nederland

De taalbarrière is het belangrijkste probleem voor de toegankelijkheid van de zorg voor allochtonen. Onderzoek toont aan dat professionele tolken een positief effect hebben op de kwaliteit en het resultaat van de zorg en bovendien de tevredenheid van de patiënt over de behandeling vergroot. Dit effect wordt versterkt wanneer de professionals getraind zijn in de gespreksvoering met een tolk.

In de gezondheidswetten worden tal van eisen gesteld - voor onder andere zorgvuldigheid, doeltreffendheid en patiëntgerichtheid - waaraan slechts voldaan kan worden als de patiënt/cliënt en zorgverlener met elkaar kunnen communiceren. Voor de WGBO is geëxpliciteerd dat gecommuniceerd moet worden in een voor de patiënt begrijpelijke taal. Voor de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ), de Kwaliteitswet, de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) en de WAZ is deze norm impliciet: aan de gestelde eisen kan niet voldaan worden als niet in een begrijpelijke taal met de patiënt gecommuniceerd kan worden.

Heb je te maken met een cliënt (zoals een vluchteling of asielzoeker) die alleen een vreemde taal spreekt die jij of andere gesprekspartners niet verstaan dan kun je de tolktelefoon inschakelen, of sterker de wetgeving geeft aanleiding een tolktelefoon in te schakelen.

Voor **ad-hoc** gesprekken van 10 minuten of korter kun je bellen naar: T. 088 2555222. Het gaat dan om gesprekken die direct gevoerd worden. Voor langere gesprekken of bij weinig gangbare talen moet je op tijd **reserveren**, dit kan via het hiervoor genoemde telefoonnummer.

Het is ook mogelijk een tolk op locatie te vragen, dit wordt aanbevolen bij gesprekken die > ½ uur duren en bij gesprekken waar meerdere personen bij betrokken zijn.

Bij het Tolk- en VertaalCentrum Nederland (TVCN) is het ook mogelijk een schriftelijke vertaling voor patiëntgebonden informatie te vragen. Ook dit wordt gefinancierd door de overheid waardoor er geen kosten aan verbonden zijn voor de hulpverlener. Voor meer informatie: www.tvcn.nl

In het kort

- Je gebruikt een tolk wanneer u niet kunt communiceren in een voor de cliënt begrijpelijke taal.
- Je gebruikt een professionele tolk en geen vrienden, kennissen, familieleden of kinderen om te tolken.
- Een telefonische tolk is over het algemeen de beste oplossing.
- Je hoeft een telefonische tolk niet te reserveren, tenzij het om een 'kleine' taal gaat.
- Een persoonlijk aanwezige tolk kan handig zijn, wanneer je:
 - 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.
- Om een tolk te reserveren: 088 255 52 22.