

Tolken in de zorg

‘Mensenrecht in het geding’

Een zorgverlener die zijn patiënt niet kan verstaan, is niet bij machte goede zorg te leveren. Bestuurders en managers hebben dan ook de plicht te bewerkstelligen dat een beroep kan worden gedaan op een tolk. Dat zegt Simone Goosen, campagneleider ‘Taal mag toch geen obstakel zijn? Tolken terug in de zorg, alstublieft’.

TEKST: GERBEN STOLK FOTO: GERD ALTMANN / PIXABAY

“Inmiddels wonen er in ons land bijna 2,5 miljoen mensen – arbeids- en kennismigranten, internationale studenten, vluchtelingen en hun kinderen – van wie Nederlands niet de moedertaal is. Onder hen zijn er veel patiënten met wie zorgverleners niet of niet optimaal kunnen communiceren zonder de steun van een tolk. En juist die tolk ontbreekt vaak. Daarmee is voor deze patiënten een van de mensenrechten in het geding: de toegang tot zorg.”

Dit is een passage uit de openbare oproep voor een kwaliteitsstandaard taalbarrières in de zorg en het sociaal domein (zie voor de volledige oproep: <https://www.de-eerstelijns.nl/dossier/4-2020/>). Het document werd op 10 december 2019, Internationale Mensenrechten-dag, bezorgd aan Jan Kremer, voorzitter van de Kwaliteitsraad van Zorginstituut Nederland (ZiNI). Ruim 200 personen en partijen ondertekenden het stuk, variërend van huisartsen tot een hoogleraar verloskunde en van de KNMG tot Patiëntenfederatie Nederland. Zij riepen op tot de ontwikkeling van een kwaliteitsstandaard en deze op de Meerjarenagenda van ZiNI te plaatsen. In de standaard zou onder meer moeten worden geformuleerd hoe op een doelmatige, patiëntgerichte manier taalbarrières in de zorg en het sociaal domein kunnen worden geslecht.

Voortouw

“Inmiddels is vanuit ZiNI het belang van onze oproep onderschreven”, zegt Simone Goosen. “ZiNI moedigt partijen aan om de huidige kwaliteitsnorm door te ontwikkelen tot een kwaliteitsstandaard die kan worden opgenomen in het register van het Zorginstituut. ZiNI is er ook duidelijk over dat wanneer het inschakelen van een tolk noodzakelijk is om goede zorg te verlenen, er rekening moet worden gehouden met de kosten ervan (zie kadertekst ‘Standpunt ZiNI’, red.)”



Gezien de omvang en urgentie van het thema wil Goosen leidinggeevenden in de gezondheidszorg en het sociaal domein ertoe bewegen dat zij het mogelijk maken dat zorgverleners een tolk inzetten. “Je bent er als bestuurder of manager voor verantwoordelijk dat jouw mensen goede zorg of hulp kunnen bieden. Daarvoor schep je de randvoorwaarden, en één daarvan is het inschakelen van een tolk.” Goosen werkt voor de Johannes Wier Stichting (JWS), een onafhankelijke organisatie voor gezondheidszorg & mensenrechten. De JWS heeft het voortouw genomen bij de oproep aan de Kwaliteitsraad en in de campagne ‘Taal mag toch geen obstakel zijn? Tolken terug in de zorg, alstublieft’.

Wat is de voorgeschiedenis?

“In 2012 heeft de toenmalige VWS-minister Edith Schippers de overheidsregeling voor het gebruik van tolken afgeschaft. Het argument: als mensen de Nederlandse taal niet spreken, zijn ze zelf verantwoordelijk om dat op te lossen. Daarmee is een onverantwoorde situatie ontstaan op drie vlakken: medisch-ethisch, gezondheidsrechtelijk en financieel. In 2014 stelde de KNMG met andere stakeholders de Kwaliteitsnorm tolkgebruik bij anderstaligen in de zorg op. Het ministerie erkende de professionele norm wel, maar communiceerde dit niet en ook de financiering werd niet geregeld.”

Kunt u toelichten waarom er onverantwoorde situaties zijn ontstaan?

“Wat betreft medisch-ethisch: ieder mens heeft recht op goede zorg, je kunt mensen niet uitsluiten van zorg op basis van bepaalde kenmerken. Kijk je naar het gezondheidsrechtelijke aspect, dan moet zorg voldoen aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBo). Per 2020 heeft ‘Samen beslissen’ een belangrijke plaats in de WGBo: meer patiëntgerichte zorg en samen beslissen over de te zetten stappen. Hoe is dit mogelijk als professional en patiënt elkaars taal niet spreken?”

‘Tolk kan onderdeel zijn van gemeentelijke inkoop’

Tot slot het financiële element: organisaties vergeten vaak dat de inzet van professionele tolken ook gepaard gaat met baten. Of preciezer gezegd: met het vermijden van kosten. Als bijvoorbeeld huisarts en patiënt elkaar begrijpen, verklein je de kans dat iemand voor dezelfde klacht blijft terugkomen in de praktijk. Het aantal onderzoeken en ziekenhuisverwijzingen daalt dan ook. De exacte kostenbesparingen zijn moeilijk in kaart te brengen, maar je kunt je ook voorstellen dat iemand minder vaak een beroep doet op zorg als hij zich gehoord voelt en dus goed kan participeren in de samenleving.”

CORONA EIST ACTIE

TAAL MAG TOCH GEEN OBSTAKEL ZIJN?

Tolken terug in de zorg, alstublieft



Hoe maken bestuurders en managers het mogelijk dat zorgverleners een tolk inschakelen?

“Gemeenten kunnen bijvoorbeeld bij de inkoop voor het sociaal domein en de jeugdzorg duidelijk maken dat de mogelijkheid een tolk in te schakelen, onderdeel is van het gevraagde pakket. En kijk je naar huisartsenzorg: in bijna alle regio's hebben de regionale Achterstandsfondsen een contract voor tolkdiensten en financieren zij de inzet van tolken. In de ideale situatie maakt de huisarts de inschatting of een tolk nodig is voor goede communicatie met een patiënt en kan hij of zij meteen telefonisch een tolk betrekken bij het consult. Voor de meeste talen is dit mogelijk. Maar in veel zorgsectoren bestaan nog geen faciliteiten. Met alle respect voor haar patiënten vertelde een gynaecoloog me: ‘Als ik mijn patiënt niet kan verstaan, is het eigenlijk net alsof ik een soort dierenarts ben. Hoe moet ik dan goede zorg leveren?’”

<<

STANDPUNT ZI NI

Onderdelen uit het Standpunt tolkvoorziening:

Op grond van de Wkkgz en WGBo dienen zorgverleners goede zorg te verlenen, waarbij zij handelen in overeenstemming met de op hen rustende verantwoordelijkheid voortvloeiend uit de professionele standaard. Het leveren van kwalitatief goede zorg impliceert dat de zorgverlener en de patiënt goed met elkaar kunnen communiceren in een voor beiden begrijpelijke taal. Als het inschakelen van een tolk noodzakelijk is om goede zorg te verlenen, zal met de noodzakelijke kosten daarvan rekening gehouden moeten worden bij de bekostiging. Dit is echter een bekostigingsvraagstuk, dat onder de verantwoording van de Nederlandse Zorgautoriteit valt.

Het volledige standpunt vindt u op: <https://www.de-eerstelijns.nl/dossier/4-2020/>