

Interculturele bemiddeling op afstand (via videoconferentie)



1. Waarom hebben we interculturele bemiddeling nodig?

Toegankelijkheidsproblematiek

- Patient delay ten gevolge van taal barrière (Bowen, 2001)
- Preventie en gezondheidsbevordering
- GGZ

(Bowen, 2015; FOD Volksgezondheid, ter perse)

Kwaliteit van zorg

- Lagere patiëntentevredenheid
- Beperkt begrip van aandoening + behandeling, lagere therapietrouw
- Zorgverstrekkers: taalbarrière tast kwaliteit zorg aan
- Diagnosestelling, meer tests

- Behandeling is minder intensief (minder adviezen, minder follow-up, slechtere coördinatie van zorg)
- Minder goede pijnbehandeling
- Minder goede opvolging van chronische aandoeningen

(Bowen, 2015)

- Ouderenzorg: verlies landstaal
- Stervensbegeleiding
- Informed consent, vertrouwelijkheid van informatie, rechten van de patiënt
(Bowen, 2015)
- Patiëntenveiligheid
(Van Rosse et al., 2016; Bowen, 2015)

2. Strategieën om de barrière op te lossen

Literatuur

- Inzetten intermediairs is een van de belangrijkste strategieën om de zorgverlening aan allochtonen te verbeteren (Devillé et al., 2011)
- Onderzoek over tolken / intercultureel bemiddelaars maakt het mogelijk om anderstalige patiënten (bijna) eenzelfde kwaliteit van zorg te beiden als patiënten die de taal van de hulpverlener wel spreken (Flores, 2005; Karliner et al., 2007)

In de praktijk

Ad hoc tolk

- Semi-bilinguïsme
- Beroepsgeheim / deontologische code
- Kwaliteit tolkbeurt

29 fouten per consult, 63% met mogelijk klinische gevolgen
(Flores et al., 2003)

66% van consulten: belangrijke fouten of deel niet vertaald
(Laws et al., 2004)

- (Zelf)censuur door patiënt en ad hoc tolk

Google translate

Professionals

- Intercultureel bemiddelaars
- Sociaal tolken
- Telefoontolken

Waarom geen beroep op professionals?

- Omslachtig, tijdrovend (Everaerts, 2017)
- Te beperkt aanbod
- Taal barrière niet altijd opgemerkt
- Ideologische redenen 'ze zullen nooit Nederlands leren', 'we verwennen ze te veel'

3. Wat is intercultureel bemiddelen?

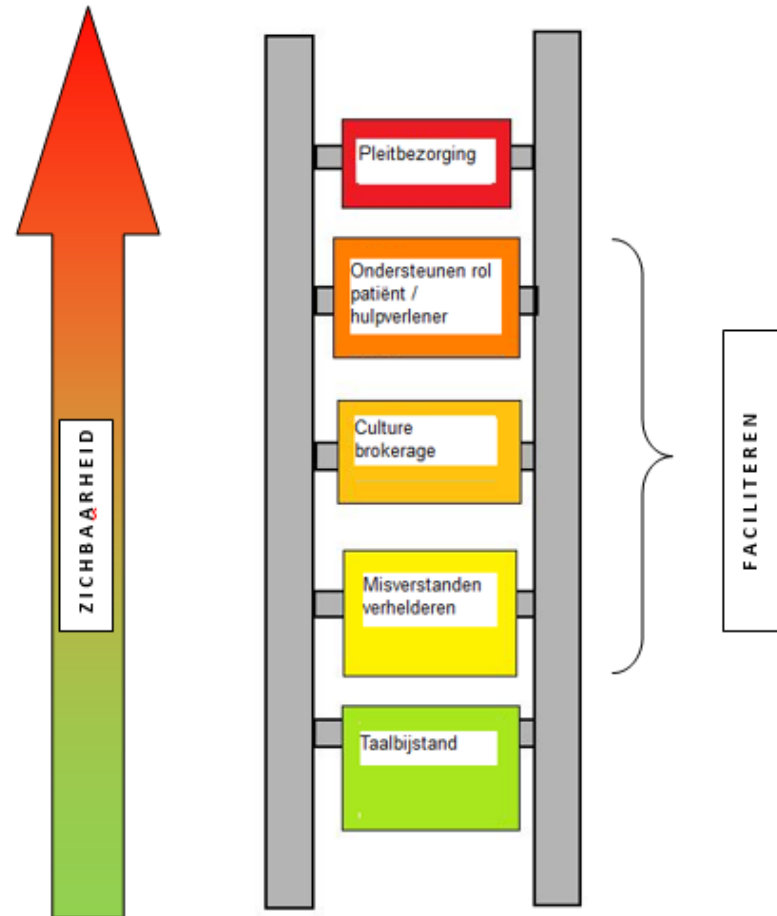
Geheel van activiteiten die tot doel hebben de effecten van

- de taalbarrière
- de sociaal-culturele barrière
- interetnisch spanningen

op toegang en kwaliteit van zorg terug te dringen.

(Standards for Equity in Health Care, 2015)

Takenpakket van de intercultureel bemiddelaar



Gids voor interculturele bemiddeling, Verrept & Coune, 2016

4. Interculturele bemiddeling op afstand?

- Aanbod creëren dat bij de diversiteit van het cliënteel aansluit
- Bestaand aanbod is ontoereikend
- Beperkt aantal opgeleide interculturele bemiddelaars
- Geen taalbijstand / interculturele bemiddeling in ambulante sector
- Kosten- en tijdsbesparing

Aanbod

106 interculturele bemiddelaars

Gratis (B4-project; RIZIV-project)

Van 9.00h – 12.00h en van 13.30h-16.30h

Nederlands Marokkaans-Arabisch / Arabisch Midden Oosten
Russisch
Turks

Talenaanbod NL

Albanees

Arabisch (Maghreb)

Arabisch

Berbers (Rif)

BSK

Bulgaars

Koerdisch

Italiaans

Pools

Russisch

Spaans

Tsjetsjeens

Turks

Vlaamse Gebarentaal

Talenaanbod FR

= NL

Dari/Farsi

Gebarentaal FR-talig België

Macedonisch

Oekraïens

Portugees

- Interventies worden gepland + uitgevoerd in een beveiligde omgeving (betalende Google-accounts)
- Er werd een Privacy Impact Assessment uitgevoerd
- Opleiding voor hulpverleners om het systeem te gebruiken
- Informatie op www.intercult.be

Wie kan er gebruik van maken?

- Ziekenhuizen
- Eerstelijnscentra (wijkgezondheidscentra/huisartsen)
- Medische diensten van vluchtelingencentra

Indien interesse: mail t.a.v. sonia.baatout@gezondheid.belgie.be

De intercultbe.appspot.com

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://intercultbe.appspot.com/afspraak-plannen-zoek.html>. The browser tabs include 'Riziv - Intercult', 'Google Hangouts', and '23 RIZIV - Agenda - Week v...'. The website header features logos for 'service public fédéral SANTÉ PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT', 'federale overheidsdienst VOLKSGEZONDHEID, VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN EN LEEFMILIEU', and 'INAMI-RIZIV'. A user is logged in as 'Afmelden (hans.verrept@intercult.be)'. The navigation menu includes 'Home', 'Afspraak maken', 'Lijst van bemiddelaars', 'Lijst van hulpverleners', and 'Veelgestelde vragen'. The main content area is titled 'Afspraak maken' and contains the text: 'U kunt onderstaande bemiddelaars ook telefonisch contacteren of hen een mail sturen.' Below this is a search form with three tabs: 'Taal/bemiddelaar selecteren' (active), 'Gewenste datum en uur / meer informatie', and 'Resultaten'. The 'Taal/bemiddelaar selecteren' tab has a dropdown menu for 'Kies een taal' with 'Russisch' selected, and a text input field for 'Bemiddelaar' with the placeholder 'voornaam of achternaam'. A 'Volgende' button is located below the input fields. The footer contains the text '© RIZIV, alle rechten voorbehouden'.

Afspraak maken

Taal/bemiddelaar selecteren Gewenste datum en uur / meer informatie **Resultaten**

Beschikbaar op jouw gekozen moment:

Bemiddelaar	Datum	Talen
Claire Bigonville 081727565 ✉ E-mail verzenden	23/02 13:27 - 23/02 13:57	FR - Russisch FR - Engels

Beschikbaar op een later tijdstip:

Bemiddelaar	Datum	Talen
Katarzyna Sekucja 02 891 07 51 ✉ E-mail verzenden	23/02 13:30 - 23/02 14:00	FR - Pools FR - Russisch
Taissa Majjeva 09/332.63.31 ✉ E-mail verzenden	23/02 13:30 - 23/02 14:00	NL - Russisch NL - Tsjetsjeens
Maja Koitsjeva 09/332 06 34 ✉ E-mail verzenden	23/02 14:30 - 23/02 15:00	NL - Bulgaars NL - Russisch



5. Evaluatie

- Interculturele bemiddeling op afstand is een valabel alternatief voor interculturele bemiddeling ter plaatse (Coenen, 2012)
- Is ook bruikbaar en soms zelfs te verkiezen in psychiatrie (Gany, 2007)
- Gedetailleerd evaluatierapport beschikbaar eind 2018

