

# Geachte redactie

De rubriek *Geachte redactie* is bedoeld voor korte reacties op artikelen en stellingen uit *Verpleegkunde Nieuws*. De redactie houdt zich het recht voor artikelen te redigeren en in te korten.

## Gratis tolk

In *Verpleegkunde Nieuws* 24 stond een artikel over verpleegkundige zorg op Schiphol. Aan het woord was Ramon Chitoe, een betrokken en – zo te lezen – bekwame verpleegkundige. Ik was dan ook geschokt toen ik de laatste alinea's van het artikel las.

Chitoe krijgt een hulpvraag van een vrouw die alleen Berber spreekt. Hij belt daarop met de eigenaar van een restaurant die kan fungeren als tolk. 'Het gaat erom dat de patiënt op z'n gemak wordt gesteld' zegt Chitoe. Om net dat beetje extra service.'

Verpleegkundigen stellen patiënten op hun gemak door goed naar de hulpvraag te luisteren en relevante voorlichting te geven. Daarvoor is nodig dat je elkaar verstaat. Dat lukt met een anderstalige patiënt alleen met een tolk erbij. Die tolk moet het Nederlands en de andere

taal goed beheersen, ook het vakjargon. Dat is niet eenvoudig. Tolken worden getest en geschoold. Een familielid voldoet maar zelden aan het vereiste niveau.

Chitoe licht toe waarom hij het tolkencentrum niet belt. Hij zegt dat het tolkencentrum te commercieel en te duur is. Chitoe, het tolkencentrum is gratis voor verpleegkundigen en hun patiënt. Je kunt er zo gebruik van maken want ze zijn vierentwintig uur per dag te bereiken en ze hebben tolken van alle talen in dienst. Natuurlijk moeten we zorgvuldig met de tijd van de tolk omgaan. Dat betekent dat je voor gesprekken zoals op Schiphol een telefonische tolk zal gebruiken. Wanneer je veel patiënten uit een zelfde taalgebied hebt en je kunt het van tevoren plannen zoals op een consultatiebureau, dan kan je ook een tolk laten komen.

Wanneer je niet gewend bent om met tolken te werken dan kan het je nog blij verrassen om te ervaren wat er gebeurt. Patiënten blijken veel meer te vertellen en te vragen dan je had gedacht. Er zit ineens ook veel meer verschil tussen de ene buitenlander en de andere. Mensen somatiseren veel minder wanneer ze woorden kunnen geven aan hun klacht en het lijkt minder nodig om de pijn te benadrukken. En jij hebt veel meer te bieden als verpleegkundige. Het is veel prettiger om mensen gerust te stellen met concrete informatie dan met een glimlach en een paracetamol. Ik hoop dat Chitoe en alle verpleegkundigen die met anderstalige patiënten te maken krijgen de stap zullen nemen en echt in gesprek gaan met hun patiënt. Mijn ervaring is: er gaat een wereld voor je open.

Ter informatie de telefoonnummers van tolkencentra in Nederland:

*District Noord-Holland: 020-5511666*

*District Zuid-Holland: 010-2822800*

*District Gelderland: 026-3843843*

*District Noord-Oost: 074-2555222*

*District Midden: 030-2399399*

*Mathilde Bos, Utrecht*

## Protocol aangepast

Hierbij wil ik u meedelen dat we inmiddels de protocollen betreffende Katheterisatie en urinekweek hebben aangepast naar aanleiding van



Foto: Hans Oostrum