

## Betere communicatie tussen arts en patiënt

# Consult in eigen taal

Lang niet iedere patiënt is het Nederlands voldoende machtig om zijn klacht goed uit te leggen. Dat kan soms ingrijpende gevolgen hebben. Om de communicatie te verbeteren, zette huisarts Abeba Mulugheta AlloMedics op: een netwerk van huisartsen met kennis van vreemde talen, van wie de meeste met een migratieachtergrond, die de patiënten in hun eigen taal te woord staan.

TEKST: MEYKE HOUBEN BEELD: GERD ALTMANN / PIXABAY

In drie jaar tijd ging ze achttien keer naar de huisarts met dezelfde klacht. De 34-jarige vrouw met een Afrikaanse achtergrond bleef naar eigen zeggen vloeien en was inmiddels ook doorgestuurd naar de gynaecoloog. Behandeling baatte niet. Toen ze werd verwezen naar AlloMedics, was het probleem na twee consulten opgelost. Doordat de vrouw te snel was aangekomen, was haar menstruatiecyclus verstoord geraakt. Anders dan haar huisarts meende, vloeide ze niet dagelijks. Maar vanwege haar onregelmatige cyclus dacht ze dat ze geen kinderen meer zou kunnen krijgen. Dat was haar eigenlijke angst.

“Al tijdens het eerste live consult bij AlloMedics begon ze te huilen”, vertelt Abeba Mulugheta, huisarts en directeur van AlloMedics. “Het was de ontlading na jaren van onbegrip. Doordat de arts haar taal sprak en haar culturele achtergrond begreep, voelde ze zich meteen veilig. Nadat ze op aanraden van de arts ging sporten, kwam ze terug op gewicht en werd haar cyclus weer normaal.” Het voorbeeld toont volgens Mulugheta aan hoe complex de communicatie tussen arts en patiënt kan zijn. “Vaak zit er bij mensen met een andere culturele achtergrond te veel ruis op de lijn. Het is fijn als de dokter dan je eigen taal spreekt. Ook helpt het als de arts er rekening mee

houdt dat patiënten met een migratieachtergrond soms minder assertief zijn dan autochtone Nederlanders. Zij durven zich niet zo makkelijk te uiten tegenover de dokter. Het achterhalen van de werkelijke klacht kost dan vaak ook meer tijd dan de tien minuten van een regulier consult.”

## ‘Te vaak stelt iemand in de spreekkamer steeds dezelfde vraag omdat de uitleg niet aankomt’

### Onzekerheid en frustratie

AlloMedics levert op verschillende manieren een bijdrage aan de oplossing van dergelijke problemen, legt Mulugheta uit. “Door onder meer het geven van workshops, voorlichting en gastcolleges bij onder meer gemeenten en UMC’s proberen we de zorg toegankelijker te maken voor iedereen, zonder taal- of cultuurbarrière.



Abeba Mulugheta, huisarts en directeur van AlloMedics

Nu voegen we daar een eHealthplatform aan toe. Het idee daarvoor is voortgekomen uit de ervaringen die we met AlloMedics hebben opgedaan. We horen nog te vaak dat iemand in de spreekkamer steeds dezelfde vraag stelt, omdat de uitleg niet aankomt. Dat leidt tot onzekerheid en angst bij de patiënt, maar ook tot frustratie bij de arts.” Tolken kunnen weliswaar een deel van het probleem ondervangen, erkent Mulugheta, maar ook bij een onbekende tolk kunnen patiënten schaamte voelen om bepaalde onderwerpen ter tafel te brengen. De toegevoegde waarde van AlloMedics ligt in het feit dat de aangesloten leden zowel de taal van de huisarts spreken als die van de patiënt. “De patiënten die naar ons worden verwezen, hebben voor het merendeel complexe problemen. Dan wil je het liefst rechtstreeks kunnen communiceren. Onze artsen kunnen meer vertellen dan een tolk; ze kunnen toelichting geven op de anamnese en de patiënt stimuleren om hun adviezen op te volgen. Directe communicatie geeft ook ruimte voor het oppikken van non-verbale uitingen of uitdrukkingen vanuit de eigen cultuur. En voor het creëren van een veilige omgeving voor de patiënt, zodat deze zich kwetsbaar kan opstellen. Anders dreigt een vicieuze cirkel van onbegrip en telkens terugkerende consulten. De eigen huisarts van de patiënt is in dezen ook kwetsbaar. Doordat er onduidelijkheden zijn na een consult, blijft de kans bestaan dat de arts verkeerde conclusies trekt of een ernstige diagnose mist.”

### Online consult

Zodra het eHealthplatform live is (zie kadertekst), kunnen patiënten met een digitale verwijsbrief van de eigen



## ZÓ WERKT HET

Om ondersteuning te bieden aan verwijzende huisartsen door het hele land, wordt AlloMedics beschikbaar gesteld vanuit een eHealthplatform. Dit gaat naar verwachting voor het eind van dit jaar live. De website zal in beginsel beschikbaar zijn in zes talen.

Op eenvoudige wijze worden arts en patiënt via het platform aan elkaar gekoppeld. De huisartsen geven in een agenda aan wanneer en in welke talen zij beschikbaar zijn. Patiënten kunnen het platform bezoeken na verwijzing door de eigen huisarts. Ze selecteren een arts die de taal van hun voorkeur spreekt en zien meteen wanneer deze beschikbaar is. De patiënt vraagt een consult aan en krijgt vervolgens een e-mail met daarin de link naar het digitale consult. Na het gesprek maakt de huisarts van AlloMedics, met toestemming van de patiënt, een verslag voor de eigen huisarts.

Huisartsen met een migratieachtergrond of kennis van een vreemde taal die zich willen aansluiten bij AlloMedics eHealth, kunnen dat kenbaar maken via een mail aan [info@allomedics.nl](mailto:info@allomedics.nl).

huisarts een online consult boeken bij AlloMedics. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt, dat de arts van AlloMedics terugkoppelt naar de eigen huisarts. In het verslag komt ook informatie te staan die de huisarts nodig heeft voor een beter begrip van de patiënt. Inmiddels hebben zich, verspreid over Nederland, meer dan honderd artsen aangesloten bij het eHealthplatform van AlloMedics. Samen spreken zij zo'n 45 talen. “We hebben huisartsen met een migratieachtergrond in ons bestand, maar ook Nederlandse artsen die in het buitenland hebben gewoond en kennis hebben opgedaan van een vreemde taal en cultuur. Allemaal willen ze graag een bijdrage leveren aan het verbeteren van de zorg.” Mulugheta benadrukt dat AlloMedics eHealth geen op zichzelf staand systeem is, maar zuiver een aanvulling op de zorg van de eigen huisarts. “Ik zie het als een hulplijn voor collega's. Doordat je sneller tot de kern van het probleem komt, kun je betere zorg verlenen. De patiënt voelt zich gehoord en serieus genomen en – ook niet onbelangrijk – je mag verwachten dat de zorgkosten omlaaggaan.” <<

