

Evaluatie training 'Spreek we dezelfde taal?' Overbruggen van taalbarrières in de huisartspraktijk'

Naar aanleiding van een behoeftepeiling bij huisartsen ten aanzien van het gebruik van tolken in medische consulten met anderstaligen, werd een training ontworpen om hun kennis, houding en vaardigheden op dat gebied te vergroten. Hieronder worden de evaluatiemethoden en de resultaten van deze training besproken.

Evaluatiemethoden: *Kwantitatief:* a) een voor- en nameting aan de hand van een vragenlijst van 17 items over kennis, houding en vaardigheden; b) na afloop van de trainingsdag zijn vragen beantwoord over de organisatie van de dag en de bijdrage van de trainers.

Kwalitatief: a) na afloop van de trainingsdag hebben de deelnemers een 'vrije associatie' gemaakt op een post-it briefje; b) verder kregen ze de opdracht mee om casuïstiek over het werken met tolken aan te leveren voor de terugkomavond. Deze casusbeschrijvingen bevatten reflecties op de dagelijkse praktijk naar aanleiding van het geleerde van de training; c) na afloop van de terugkomavond werden de organisatie, inhoud en trainers via de 'bull's eye' methode geëvalueerd, een visualisatietechniek waarbij de mening van de respondenten in één oogopslag zichtbaar is; d) drie maanden na de training zijn semigestructureerde interviews afgenomen om te bepalen welk effect de training heeft gehad op de deelnemers op langere termijn.

Resultaten kwalitatief

Trainingsdag: Uit de 'vrije associatie' is gebleken dat de cursisten tevreden waren over de organisatie, de inhoud en de trainers. Cursisten vonden de combinatie van theorie en praktijk zeer prettig en vooral de aanpak van het Houten Been theater (forum- en beeldentheater) is hoog gewaardeerd. Sommige cursisten twijfelen echter nog over de praktische haalbaarheid van het werken met formele tolken (per telefoon).

Terugkomavond: Zes cursisten leverden casussen in, waaruit een verandering in bewustwording en gedrag blijkt. Een voorbeeld is een Marokkaanse patiënte die regelmatig in de praktijk komt met diverse somatische klachten. Na de training heeft de betreffende huisarts het initiatief genomen een formele tolk via de tolkentelefoon in te schakelen, waardoor de achterliggende reden voor de klachten, namelijk angst voor kanker, snel boven tafel kwam. De huisarts kwam hierdoor een cruciale stap verder in de behandeling van de patiënte.

Bull's eye: over de sfeer was men, op een enkeling na, heel tevreden. Over inhoud en organisatie was men ruim tevreden; ten aanzien van het avondprogramma had men meer afwisseling verwacht.

Interviews: in totaal zijn er vijf huisartsen geïnterviewd. Zij geven aan zich door de training meer bewust te zijn van de rol van de (in)formele tolk, meer kennis te hebben van het officiële tolkenbeleid en zij proberen vaker te werken met formele tolken.

Resultaten kwantitatief

Trainingsdag: de informatievoorziening over de training was ruim voldoende, de locatie was prima, het trainingsmateriaal was goed, de

presentaties waren inspirerend en informatief, en het HoutenBeenTheater was zeer inspirerend en zeer herkenbaar.

Gehele cursus: Op alle drie dimensies trad een substantieel leereffect op als gevolg van de training (Tabel 1), vooral t.a.v. kennis, maar daarnaast ook van houding en gedrag.

Tabel 1: Effect training op kennis, houding en vaardigheden/gedrag

Stellingen	Voor metin g N = 17	Name ting N = 14
1. Ik ben op de hoogte van wet- en regelgeving ten aanzien van tolken	1.8	4.4 *
2. Ik ben op de hoogte van de faciliteiten van het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVCN)	2.9	4.1 *
3. Ik maak regelmatig gebruik van de diensten van het TVCN	1.8 ^t	2.6 ^t
4. Ik verwacht dat een tolk vooral letterlijk vertaalt	3.8	4.2
5. Ik verwacht dat een tolk naast het vertalen ook cultureel bemiddelt	2.8	3
6. Ik vind het de verantwoordelijkheid van de patiënt zelf om een tolk te regelen	2.8	3
7. Het is mijn verantwoordelijkheid als arts om een tolk te regelen	2.8	3.8 *
8. Ik pas mijn communicatiestrategieën aan als ik een gesprek voer waar een tolk aanwezig is	3.5	4.1 *
9. Ik werk vooral met informele tolken	3.8	4.4 ^t
10. Ik ben doorgaans tevreden over het werken met informele tolken	3.1	3.6 ^t
11. Ik werk vooral met formele tolken	2.4	1.8
12. Ik ben doorgaans tevreden over het werken met formele tolken	3.2	3.9 ^t
13. Ik geef uitleg aan de patiënt over de taak van de tolk	2.4	3.2 *
14. Ik vind het makkelijk de patiënt uit te leggen wat de taken van de tolk zijn	2.6	3
15. Ik bespreek met de tolk wat zijn/haar taak is	2.5	2.9
16. Ik vind het makkelijk om met de tolk te bespreken wat zijn/haar taak is	2.8	3.3
17. Ik overleg regelmatig met collega's over het werken met tolken	1.3	2.1
Subschalen		
Kennis (3 items: 1, 2, 7)	2.3	4.2 **
Houding (7 items: 4, 5, 6, 10, 12, 14, 16)	3.0	3.5 *
Gedrag (7 items: 3, 8, 9, 11, 13, 15, 17)	2.5	3.0 *

Legenda: 1=helemaal mee oneens, 2=enigszins mee oneens, 3=neutraal, 4=enigszins mee eens, 5=helemaal mee eens. t-tests: ^t p<0.1; * p < 0.05; ** p < 0.01

De huisartsen weten nu meer over de wet- en regelgeving, over hoe ze professionele tolken kunnen inzetten. Ze zijn zich bovendien bewuster van de tolkenproblematiek en 1/3 van hen lijkt de gesprekken daadwerkelijk anders te gaan aanpakken.

Conclusie

De training is positief geëvalueerd en de beoogde doelen zijn redelijk tot goed bereikt. De artsen hebben na de training meer kennis over (in)formeel tolken, zijn zich meer bewust van taal- en cultuurproblematiek, en bij sommigen leidt dit tevens tot gedragsverandering zoals het regelmatig inzetten van formele tolken