

INTERCULTURELE BEMIDDELING

KLARE TAAI

Dat dokters al eens goochelen met moeilijke woorden, is eigen aan het vak. Vaak volstaat een vragende blik om spontaan meer uitleg te krijgen. Maar wat als dokter en patiënt ook effectief een andere taal spreken? In zulke situaties springt de intercultureel bemiddelaar in de bres.

Wie ooit ziek werd op vakantie zal het beamen: behandeld worden in een vreemde taal is niet evident, zeker niet als het verplegend personeel er ook andere culturele gewoontes op nahoudt. In het UZA kunnen anderstalige patiënten rekenen op de hulp van Naïma Alou Issa. Als intercultureel bemiddelaar is zij het aanspreekpunt voor zorgverleners, patiënten en familie die elkaars taal niet machtig zijn. 'Het gaat niet alleen om taal, maar ook om gebruiken', zegt Naïma. 'Uiteraard zorg ik ervoor dat de patiënt een correcte uitleg krijgt over zijn situatie. Maar ook

na zijn bezoek blijf ik de patiënt begeleiden. Daarnaast verstrek ik informatie aan de hulpverleners over cultuur en traditie. Een behandelende arts is niet altijd in staat om afwijkend gedrag van patiënten te plaatsen. En dan komen ze bij mij terecht.'

Interne tolken

Naïma heeft Arabische roots en kent de moslimcultuur van binnenuit, maar het spectrum aan nationaliteiten die het UZA over de vloer krijgt, beperkt zich niet tot de Arabische wereld. 'De laatste jaren zien we vaker mensen uit het voormalige Oostblok passeren, maar ook meer Afrikanen en Pakistanen', zegt Naïma. 'Het gaat om

nieuwe alloctonen met culturen en gebruiken waarvan ook ik de achtergrond niet ken. Gelukkig krijg ik de hulp van interne tolken: hulpverleners die andere talen spreken en die bijspringen indien nodig. We werken ook samen met de tolkdienst van de Dienst Welzijn van de provincie Antwerpen, waar we terecht kunnen voor sociale tolken. Bovendien komen allochtone patiënten niet zelden uit een heel specifieke situatie. Vaak zijn ze in een asielprocedure verwickeld of aan een OCMW verbonden, en dat maakt het extra complex. In dergelijke situaties doe ik een beroep op een maatschappelijk werker.'

Nieuwe campagne

Deze zomer start in het UZA een campagne om het bestaan van de intercultureel bemiddelaar onder de aandacht te brengen. 'Het ministerie van Volksgezondheid stelt affiches en brochures ter beschikking', zegt Naïma. 'Nu bereik ik vooral de mensen die door een verpleegkundige worden doorverwezen, of patiënten die mij kennen van een vorig bezoek. Terwijl iedereen het recht heeft op correcte informatie en een helpende hand in moeilijke tijden.'



Naïma Alou Issa