

# migrant-vriendelijke ziekenhuizen

## Subproject A:

### Verbetering van het tolken bij klinische communicatie

*Vraaggesprek met patiënt ter beoordeling van de bereikbaarheid van tolken en de kwaliteit van hun diensten bij klinische gesprekken [ISQ-PAT]*

### Vraaggesprek leidraad – korte versie

SP A: Vraaggesprek leidraad ondervraging patiënt – korte versie



Financieel ondersteund door de Europese Commissie

bm:bwk

Meegefinancierd door bm:bwk – Bondsministerie voor Onderwijs, Wetenschap en Cultuur (Oostenrijk)

Fehle  
Fehle  
r!

Test-ziekenhuizen uit 12 lidstaten van de Europese Unie

Fehle  
Fehl  
arl

Ondersteuner de partners



Gecoördineerd door LBISHM, WHO Samenwerkend Centrum voor Gezondheidsbevordering in Ziekenhuizen en Gezondheidszorg, Sociologisch Instituut, Universiteit Wenen

# migrant-vriendelijke ziekenhuizen

Vraaggesprek no.

□□ - □□□

## Inleiding

### Ondervrager: Deze tekst aan de patiënt voorlezen:

In het kader van het EU project “migrant-vriendelijke ziekenhuizen” voert het [naam van het ziekenhuis] een project uit ter verbetering van de kwaliteit van consultatiegesprekken met patiënten die met hun arts liever in een andere taal dan in het Nederlands communiceren. Dit vraaggesprek helpt ons bij de verbetering van de kwaliteit van consultatiegesprekken en andere specifieke diensten die u bij de communicatie met uw arts zullen ondersteunen.

Alle verstrekte inlichtingen worden vertrouwelijk behandeld. U zult nooit als persoon geïdentificeerd kunnen worden.

1. Voor uw afspraak met de arts heeft [naam van het ziekenhuis] een ziekenhuistolk ter beschikking gesteld om u bij de communicatie met uw arts te helpen. Hoe beoordeelt u over het algemeen de kwaliteit van de diensten van de ziekenhuistolk? Ik lees u nu een paar uitspraken voor met betrekking tot uw tolk. Deel mij a.u.b. voor elke uitspraak mee of deze waar is of niet.

		Ja	Nee	Opmerkingen
		1	2	
1.1.	Bij uw afspraak was de ziekenhuistolk vanaf het begin van het consultatiegesprek aanwezig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2.	De ziekenhuistolk bleef er tot aan het einde van het consultatiegesprek bij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3.	De ziekenhuistolk heeft u uitgelegd hoe hij/zij te werk zal gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Geef bij de volgende vragen a.u.b. aan of u met deze uitspraken:

- volledig akkoord gaat
- akkoord gaat
- niet akkoord gaat of
- geheel niet akkoord gaat

2. Ik lees u nu nog een paar uitspraken voor met betrekking tot uw ziekenhuistolk .

		Volledig akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Geheel niet akkoord	Kan ik niet zeggen
		1	2	3	4	777
2.1	Dankzij de hulp van de ziekenhuistolk hebt u alle medische informatie begrepen, bijv. welke geneesmiddelen u wanneer en waarom moet innemen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	De ziekenhuistolk heeft u tijdens het consultatiegesprek vragen gesteld om er zeker van te zijn dat hij/zij alles heeft begrepen wat u gezegd hebt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	De ziekenhuistolk heeft u geholpen bij het doorgeven van belangrijke informatie aan de arts met betrekking tot uw gewoonten, eetbehoeften, godsdienstige plichten enz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## SP A: Vraaggesprek leidraad ondervraging patiënt – korte versie



Financieel ondersteund door de Europese Commissie

bm:bwk

Meegefinancierd door bm:bwk – Bondsministerie voor Onderwijs, Wetenschap en Cultuur (Oostenrijk)

Fehle Fehle r!

Test-ziekenhuizen uit 12 lidstaten van de Europese Unie

Fehle Fehle ori

Ondersteuner de partners



Gecoördineerd door LBISHM, WHO Samenwerkend Centrum voor Gezondheidsbevordering in Ziekenhuizen en Gezondheidszorg, Sociologisch Instituut, I Universiteit Wenen

# migrant-vriendelijke ziekenhuizen

### 3. Hoe beoordeelt u de ontmoeting met uw arts? Ik lees u nu een aantal uitspraken voor met betrekking tot uw arts.

		Volledig akkoord	Akkoord	Niet akkoord	Geheel niet akkoord	Kan ik niet zeggen
		1	2	3	4	777
3.1	Hij/zij nam de tijd om met me te praten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Hij/zij toonde inlevingsvermogen voor mijn culturele overtuigingen en behoeften.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Hij/zij moedigde mij aan vragen te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Hij/zij werkte samen met de ziekenhuistolk om er zeker van te zijn dat ik alles begrepen had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	Bij het geven van informatie of het stellen van vragen sprak hij/zij meer direct met mij dan met de ziekenhuistolk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4. Hoe zou vanuit uw oogpunt de ondersteuning door de tolk verbeterd kunnen worden?

4.1	Ziekenhuistolken zouden meer naar culturele overtuigingen moeten informeren.	<input type="checkbox"/>
4.2	Er zou meer informatie voor patiënten verstrekt moeten worden over de rol en taak van de ziekenhuistolken.	<input type="checkbox"/>
4.3	Er zou meer informatie moeten zijn over de manier waarop men toegang tot de diensten van een ziekenhuistolk kan verkrijgen.	<input type="checkbox"/>
4.4	Andere mogelijkheden ter verbetering van tolkdiensten.....	<input type="checkbox"/>

### 5. Demografische informatie:

5.1. Uw geslacht?                      vrouwelijk     mannelijk

5.2. Hoe oud bent u?                     

5.3. Welke taal spreekt u in het dagelijks leven?

Ondervrager: Noteer de door de patiënt aangegeven taal/talen door aankruisen van het desbetreffende kastje of door opgave onder "Overige"

Afrikaanse talen     Bosnisch     Roemeens     Spaans   
 Albanisch     Farsi     Russisch     Turks   
 Arabisch     Frans     Servo-Kroatisch     Urdu   
 Baltische talen     Koerdisch     Somalisch     Overige (specificeren a.u.b.):

Hartelijk dank voor uw tijd en medewerking!

### SP A: Vraaggesprek leidraad ondervraging patiënt – korte versie



Financieel ondersteund door de Europese Commissie

bm:bwk

Meegefinancierd door bm:bwk – Bondsministerie voor Onderwijs, Wetenschap en Cultuur (Oostenrijk)

Fehle Fehle r!

Test-ziekenhuizen uit 12 lidstaten van de Europese Unie

Fehle Fehle ar!

Ondersteuner de partners



Gecoördineerd door LBISHM, WHO Samenwerkend Centrum voor Gezondheidsbevordering in Ziekenhuizen en Gezondheidszorg, Sociologisch Instituut, I Universiteit Wenen