

# migrant-friendly hospitals

## Subproject A:

## Verbetering van het tolken bij klinische communicatie

### *Vragenlijst voor het personeel ter beoordeling van de toegang tot tolken alsmede van de servicekwaliteit bij klinische gesprekken [ISQ-MED]*

06 / 09 2004

**Beate Schulze**  
**Sonja Novak-Zezula**  
**Ursula Trummer**  
**Karl Krajic**  
**Juergen M. Pelikan**

Ludwig Boltzmann Instituut voor de  
Sociologie van Gezondheid en Geneeskunde  
WHO Collaborating Centre for  
Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4  
A-1090 Wenen, Oostenrijk

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Zonder toestemming van de auteurs a.u.b. niet reproduceren, citeren of in omloop brengen:  
Beate Schulze, M.A., Sonja Novak-Zezula, PhD, Ursula Trummer, PhD, Karl Krajic, PhD,  
and Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig-Boltzmann-Institute for the Sociology of  
Health and Medicine, Vienna, Austria ©2004

### Dankbetuiging:

De auteurs danken Lourdes "Lulu" Sanchez van de Massachusetts General Hospital  
Interpreter Services voor nuttige commentaren en suggesties bij het herzien van het  
ontwerp van deze vragenlijst.

Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine,  
WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care  
Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienna, Austria



Financially  
supported  
by the  
European  
Commission

bm:bwk

Co-funded by  
bm:bwk –  
Federal Ministry  
for Education,  
Science and  
Culture (Austria)



Pilot hospitals  
from 12  
member  
states of the  
European  
Union



Supporting  
partners



Co-ordinated by LBISHM,  
WHO Collaborating Centre  
for Health Promotion in  
Hospitals and Health Care,  
Institute for Sociology,  
University of Vienna



# migrant-friendly hospitals

## Vragenlijst personeel – subproject A

ID NL -

### Introductie

In het kader van het EU project “migrant-vriendelijke ziekenhuizen” voert het AMC/UvA een project uit ter verbetering van de ondersteuning door tolken bij klinische gesprekken met patiënten die slechts in beperkte mate Nederlands spreken. Doel van deze vragenlijst is het verkrijgen van een overzicht over de behoefte aan tolken evenals over de behoefte aan en de kwaliteit van de momenteel ingezette hulpmiddelen bij de communicatie met patiënten die een beperkte vaardigheid in het Nederlands hebben. De analyse van deze vragenlijst zal ons in staat stellen doeltreffende maatregelen voor het project te treffen, waarvan u dan in uw werk profijt zult hebben.

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

### 1. Hoe vaak hebt u in uw dagelijks werk te maken met patiënten die een beperkte kennis van het Nederlands hebben?

Dagelijks	2-3 keer per week	5-6 keer per maand	Minder dan 5 patiënten per maand	Nooit
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Met welke vreemde talen hebt u het meest te maken?

- |   |                                    |  |   |
|---|------------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afrikaanse talen | <input type="checkbox"/> Bosnisch  | <input type="checkbox"/> Roemeens        | <input type="checkbox"/> Spaans                       |
| <input type="checkbox"/> Albaans          | <input type="checkbox"/> Farsi     | <input type="checkbox"/> Russisch        | <input type="checkbox"/> Turks                        |
| <input type="checkbox"/> Arabisch         | <input type="checkbox"/> Frans     | <input type="checkbox"/> Servo-Kroatisch | <input type="checkbox"/> Urdu                         |
| <input type="checkbox"/> Baltische talen  | <input type="checkbox"/> Koerdisch | <input type="checkbox"/> Somalisch       | <input type="checkbox"/> Overige (preciseren a.u.b.): |

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

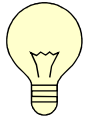
### 3. Welke middelen gebruikt u om de communicatie met patiënten mogelijk te maken die een beperkte kennis van het Nederlands hebben?

	Altijd	Vaak	Soms	Zelden	Nooit	Niet beschikbaar
3.1. Volwassen familielid of vriend van de patiënt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Professionele tolk, persoonlijk of via telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Tweektalige collega's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Tweektalig ziekenhuis- personeel, aangewezen om als professionele tolk op te treden (bijv. via personeels-talenbank)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Kind beneden 18 jaar, meegebracht door de patiënt om te tolken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Zelf, omdat de taal van de patiënt mijn moedertaal is of ik deze taal geleerd heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Overige (preciseren a.u.b.): .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

4. Als u van de diensten van een professionele tolk of van een als tolk ingezet personeelslid gebruik maakt, hoe beoordeelt u dan over het algemeen de kwaliteit van deze diensten?

NOOT: Als u geen toegang hebt tot een professionele tolk of tot een personeelslid dat als professionele tolk wordt ingezet  verder naar vraag 7



	Altijd	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
4.1. Tolken zijn binnen een redelijke tijd beschikbaar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Tolken stellen zich voor en leggen hun rol uit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. U vertrouwt er op dat tolken de medische informatie correct weergeven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Tolken vragen tijdens het gesprek om opheldering, om er zeker van te zijn dat zij de boodschap begrijpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Tolken overtuigen zich ervan dat u de boodschap (pen) begrijpt die de patiënt u probeert mee te delen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Tolken geven u, indien noodzakelijk, nadere uitleg van culturele overtuigingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Tolken helpen ook bij het vaststellen van de overige behoeften van de patiënt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Hoe zou u over het algemeen de kwaliteit van het tolken beoordelen dat door de tolkdienst van het ziekenhuis verzorgd wordt?

Uitstekend	Zeer goed	Goed	Redelijk	Slecht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Hoe zou, op grond van uw ervaring in het gebruik van professionele tolken, de tolkdienst van het ziekenhuis verbeterd kunnen worden? A.u.b. alles aankruisen wat van toepassing is.

6.1. Verbetering van de beschikbaarheid van de tolken	<input type="checkbox"/>
6.2. Uitbreiding van de werktijden	<input type="checkbox"/>
6.3. Verhoging van het aantal beschikbare professionele tolken	<input type="checkbox"/>
6.4. Verhoging van het aantal talen, waarvoor tolkdiensten beschikbaar zijn	<input type="checkbox"/>
6.5. Verbetering van geschreven informatie voor patiënten die een beperkte vaardigheid in het Nederlands hebben	<input type="checkbox"/>
6.6. Verbetering van de informatie over de mogelijkheid professionele tolkdiensten te verkrijgen.	<input type="checkbox"/>
6.7. Overige (preciseren a.u.b.): .....	<input type="checkbox"/>

7. Als u aanvullend commentaar wilt leveren, kunt u dat hier doen:

.....  
 .....  
 .....



# migrant-friendly hospitals

8. Is uw werksituatie over het geheel genomen verbeterd door de geïmplementeerde maatregelen samenhangend met het project?

Sterk verbeterd	Verbeterd	Geen verandering	Verslechterd	Sterk verslechterd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geen mening (bijv. ik ben nieuw in de afdeling of andere reden)
<input type="checkbox"/>

9. Demografische informatie:

9.2. Wat is uw beroep?

- Kerkelijk
- Medisch technisch (*specifiëren a.u.b.*): \_\_\_\_\_
- Verplegend
- Arts
- Psycholoog
- Sociaal werker
- Ander (*specifiëren a.u.b.*): \_\_\_\_\_

Hartelijk dank voor uw medewerking.