

---

## OPSCHRIFT

**Vergadering van** 16 februari 2016

**Nummer:** 2016\_MV\_00067

**Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: tolken binnen huisartsenpraktijken**

**Raadslid(-leden):**

Zeneb Bensafia - Groen

**Bevoegd:**

Resul Tapmaz

---

## OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

**Toelichting:**

Etnisch-culturele diversiteit is een gegeven in iedere grote stad, ook in Gent. Het is evident dat de dienstverlening in het kader van de gezondheidszorg zich aanpast aan deze realiteit. In uw beleidsnota 'Gents Gedeeld Burgerschap' lezen we terecht dat we voor een optimale coördinatie van maatschappelijke dienstverlening en gezondheidszorg moeten zorgen en dat deze dienstverlening toegankelijk zal gemaakt worden voor iedereen. Vandaag de dag worden ook huisartsen geconfronteerd met meer diversiteit in de wachtzalen en dan verwijs ik vooral naar anderstalige nieuwkomers. Sinds 2014 kunnen huisartsen(groepen) beroep doen op 'Tolk- en vertaalservice Gent vzw' voor live tolken, maar ook telefonisch tolken via Ba-bel tijdens hun consultaties. In het jaarverslag 2014 van de gezondheidsraad lezen we echter dat er in de loop van datzelfde jaar geen beroep werd gedaan op dit aanbod. Extra communicatie zou worden opgezet naar de huisartsen rond het bestaande aanbod van taalondersteuning voor huisartsen en over hoe dit aanbod te gebruiken in de praktijk.

**Vraag:**

1. Wat is de stand van zaken van deze communicatie?
2. Werd er in 2015 door huisartsen en huisartsengroepen beroep gedaan op het aanbod van Tolk- en vertaalservice Gent en/of Ba-bel vzw? Zo ja, welke doelgroep(en) werd(en) hiermee geholpen?
3. Zullen er extra sensibiliseringsacties ondernomen worden om dit aanbod kenbaar te maken bij de huisartsen(groepen)?

## ANTWOORD

**16 februari 2016**

1. Wat is de stand van zaken van deze communicatie?

De wijkgezondheidscentra maken veelvuldig gebruik van taalbijstand (ter plaatse tolken, webcam, Ba-bel, pictogrammen, eigen meertalig personeel,...) om hun communicatie met anderstaligen te verbeteren.

De individuele huisartsen en groepspraktijken zijn moeilijker te sensibiliseren. In 2015 heeft een werkgroep (In-Gent vzw, Huisartsenvereniging Gent vzw, Gezondheidsdienst, Integratiedienst, een privé-arts en een student) er voor gekozen om via verschillende kanalen de huisartsen te informeren en te sensibiliseren.

- Vorming

Deze vorming verloopt via het eigen navormingsaanbod van de HvG zodat het voor de artsen maar een kleine stap is om deel te nemen. Op de vorming worden de verschillende methodieken toegelicht, met specifieke aandacht voor het webcamtolken. Tijdens deze vorming werd het snel duidelijk dat niet enkel de kennis over de verschillende methodieken ontbrak, maar dat evenzeer moest worden ingezet op intervisie om te motiveren tot gebruik van de hulpmiddelen.

In 2015 werden 2 vormingen georganiseerd met een bereik van 21 artsen.

- Een bevraging (bewustwording)

Via een bevraging door een student geneeskunde probeert de werkgroep een beter zicht te krijgen op de kennis en de motieven van de artsen om al dan niet gebruik te maken van taalondersteuning. Dit onderzoek is onderdeel van een masterproef. De resultaten zullen in de loop van 2016 bekend zijn.

- Individuele bezoeken

In het najaar van 2015 werden bezoeken aan artsen (vnl. groepspraktijken) afgelegd, niet enkel om te sensibiliseren maar evenzeer om praktische ondersteuning te bieden bij het opstarten van het webcamsysteem, omdat de arts er zelf niet snel toe komt om het systeem te activeren.

- Informeren

Via het multidisciplinair netwerk Brugse Poort heeft men taalbijstand kort kunnen belichten.

- Schriftelijke communicatie

Via de nieuwsbrief van HvG post de werkgroep berichten i.f.v. het bekendmaken van de verschillende tools. De nieuwsbrief telt ongeveer 350 abonnees.

1. Werd er in 2015 door huisartsen en huisartsengroepen beroep gedaan op het aanbod van Tolk- en vertaalservice Gent en/of Ba-bel vzw (= Vlaams Agentschap Inburgering en Integratie)? Zo ja, welke doelgroep(en) werd(en) hiermee geholpen?

- IN-Gent vzw

In 2015 werden 4 aanvragen ingediend waarvan één door de arts werd geannuleerd. De aanvrager is de HvG (individuele arts of groepspraktijk). Bij de 3 opgevolgde aanvragen werd telkens in het Bulgaars getolkt.

De organisatie is de klant. Er worden uiteraard geen gegevens gevraagd over de burger.

- Ba-bel:

In 2015 heeft Babel in Gent 1207 telefonische tolkinterventies (Turks, Bulgaars en Slovaaks waren samen goed voor 846 interventies) gedaan voor wijkgezondheidscentra, naast 12 interventies voor privé-artsen (in 2014 waren dat er slechts 2).

1. Zullen er extra sensibiliseringsacties ondernomen worden om dit aanbod kenbaar te maken bij de huisartsen(groepen)?

In 2016 zal op het spoor van 2015 worden verdergewerkt: vormingsaanbod op maat van de artsen en informeren via hun eigen kanalen. Uit evaluatie blijkt dat intervisie een goede methodiek is om artsen te sensibiliseren. Vier vormingen zijn gepland.

---