

Ellen helpt anderstaligen aan beter verstaanbare zorg

Zorgverleners die zorg bieden aan anderstaligen lopen vaak vast op één groot obstakel: communicatie. UGent-professor **Ellen Van Praet** van de vakgroep Vertalen, Tolken en Communicatie ontwikkelde met haar team de app 'HET KLIKT!', om hen te ondersteunen bij het overbruggen van de taalbarrière.



Je bent bezig met taal in de zorgsector. Hoe ben je daarin terechtgekomen?

"Een tiental jaar geleden kwam ik in contact met het Agentschap Integratie en Inburgering van de Vlaamse overheid. Ik kreeg, samen met mijn onderzoeksteam, de kans om filmopnames te analyseren van consultaties met anderstalige cliënten van het Agentschap Opgroeien, toen nog Kind & Gezin. Het was meteen met de neus op de feiten: de communicatie loopt vaak bijzonder moeilijk, hoewel de zorgkundigen wel een enorme inspanning leveren."

Jij werkt samen met je team aan een oplossing?

"Dat klopt. We werken al enkele jaren aan 'HET KLIKT!', een webapplicatie die de communicatie tussen zorgverleners en anderstaligen vereenvoudigt."

Hoe werkt het?

"Zorgverleners kunnen met de app een klassiek voorgesprek voeren. Naast een woordenboekfunctie worden ook veelgebruikte zinnen vertaald. Basisvragen als 'heb je koorts?' of 'kan je tonen waar je pijn hebt?' stel je heel makkelijk via de applicatie. Daarnaast is er een luik met illustraties waarmee zorgverleners een verhaal op maat kunnen maken. Alles in de app wordt visueel ondersteund én ingesproken door moedertaalsprekers."

Het is dus meer dan een vertaalapp?

"Zeker. Vertaalapps zijn handig, maar ze zijn niet gemaakt om medische gesprekken te ondersteunen omdat ze zich beperken tot een vertaling van vrij algemeen taalgebruik. Een zorgverlener kan zich met HET KLIKT! makkelijk aanpassen aan de noden van de patiënt."

Is een tolk dan geen optie?

"In principe wel, maar door de toenemende vraag naar zorg in een toenemend aantal talen, zijn er vaak niet genoeg tolken ter beschikking. Bovendien kost een professionele tolk bijna vijftig euro per uur. Die prijs is sinds 2018 verzesvoudigd. De logische reactie daarop is dat patiënten vaker grijpen naar informele tolken. Dat kunnen broers, zussen of zelfs kinderen zijn. Maar dan is er geen enkele discretie en gaat er vaak informatie verloren. Dat kan gevaarlijk zijn en het brengt bovendien kwaliteitsvolle zorg voor anderstaligen in het gedrang."

Waar staat het onderzoek nu?

"We hebben nu een applicatie gemaakt met twee thema's gelinkt aan kinderen. Een gaat over zindelijkheidstraining en een over de toediening van medicatie. Die thema's vind je in zeven talen: Arabisch, Engels, Farsi, Frans, Turks, Oekraïens en Nederlands. In de toekomst gaan we aan de slag met andere thema's en talen en testen we de applicatie verder samen met zorgkundigen. We gaan ook op zoek naar commerciële partners die een licentie-overeenkomst willen afsluiten."

Wat is je grootste drijfveer?

"Het werkt motiverend om zinvol werk te doen. Het spanningsveld tussen fundamenteel en toegepast onderzoek daagt me uit. De vertaalslag van onderzoeksresultaten naar het brede publiek maak ik graag. Voor mij mag het allemaal sneller gaan, want de nood is hoog."



lees meer



Een zorgverlener kan zich met HET KLIKT! makkelijk aanpassen aan de noden van de patiënt.