

## WIJ STEUNEN: DIVERSITEIT IS DE NORM

De kwaliteit van medische zorg staat in Nederland op vrij hoog niveau. Toch is het de vraag of die kwaliteit ook door alle patiënten zo ervaren wordt. Door taal- en cultuurverschillen kan het tussen patiënt en zorgprofessional wel eens minder soepel lopen. Is de kwaliteit dan niet in het geding? En hoe wordt de zorg ervaren in zulke gevallen? Bij het VUmc zijn Maaïke Muntinga en Sameen Malik met deze vragen aan de slag gegaan. Met enthousiasme en naar blijkt bijzondere drijfveren.

28-09-2018 | 10:33

### WAT HOUDT DEZE STUDIE IN?

**Maaïke:** “We willen van eerste generatie migranten weten wat hun ervaringen met de zorg in het VUmc zijn. Zorgverleners hebben soms het gevoel dat de communicatie met deze patiënten niet optimaal verloopt, maar waar ligt dat dan aan? Taal, cultuur, andere dingen? We willen dit graag onderzoeken, omdat dit inzichten gaat opleveren over hoe de zorg beter kan aansluiten bij de behoeften van deze specifieke groep. Dit kunnen we doorvertalen naar het onderwijs, zorgmanagement en de werkvloer. Aandacht voor diversiteit draagt bij aan kwaliteit van zorg.”

**Sameen:** “Ik ga patiënten interviewen, met een tolk erbij als dat nodig is. Dat interview wordt uitgewerkt in een verslag en de bevindingen worden teruggekoppeld naar de zorgverleners.”



### ALS COMMUNICATIE EEN PROBLEEM IS, HOE KOM JE DAN AAN JE PATIËNTEN?

**Maaïke:** “We richten ons op chronische patiënten die al langer bekend zijn bij ons. De werving voor dit onderzoek gaat via verpleegkundigen. We hebben hiervoor een oproep gedaan binnen het VUmc. Het blijkt dat het onderwerp enorm leeft. Verpleegkundigen kunnen vaak goed inschatten welke patiënten geschikt zijn om uit te nodigen voor een gesprek. Zij spreken deze mensen aan en geven ze informatie over het onderzoek.”

**Sameen:** “We willen de patiënten op alle mogelijke manieren over het onderzoek informeren, niet gehinderd door taalbarrières. Dat doen we met infobrieven in verschillende talen, maar ook via audio voor mensen die moeite hebben met lezen.”

Gelukkig worden we geholpen door geneeskundestudenten die voor ons de brieven vertalen. Onlangs hebben we een fotoshoot met onze collega's van P&O gedaan voor een stripverhaal dat we gebruiken bij het uitnodigen van patiënten bij wie geletterdheid een probleem is.

#### WAT GAAN JULLIE DE MENSEN VRAGEN?

**Maaïke:** "Het is een exploratieve, kwalitatieve studie. Dat betekent dat we geïnteresseerd zijn in de verhalen en ervaringen van patiënten. Alles wat zij kwijt willen over de zorg die ze in het VUmc krijgen telt."

**Sameen:** "De kernvraag zal zijn: 'hoe heeft u uw tijd in het ziekenhuis ervaren?'. Dat kan over het eten gaan, het contact met zorgverleners of informatievoorziening. Maar ook over grotere onderwerpen, zoals het zorgtraject, reanimatie, of euthanasie. We willen graag weten wat minder goed gaat, wat het is dat ze vertrouwen geeft, dat ze zich veilig voelen en een prettig verblijf hebben."

#### SAMEEN, HEB JE HIER VANUIT JOUW ACHTERGROND ERVARING MEE?

"Toen ik zeven was, in 1998, ben ik vanuit Pakistan hierheen gekomen. Mijn moeder was toen erg ziek en toen de huisarts haar zag zei hij dat ze eerder had moeten komen. Dat had ze ook gedaan, maar ze had het gevoel niet serieus genomen te worden. Daarnaast wisten we als gezin niet hoe het systeem hier werkte, we hadden geen contacten, geen buurvrouw die ons hielp, niks. De taal had ik me in een paar maanden al eigen gemaakt, maar toch: als ik aan die tijd terugdenk was alles heel moeilijk. We stonden er alleen voor. Pas op de middelbare school verdween dat gevoel. Dus ja, ik snap hoe het is om in een vreemde omgeving ingrijpende dingen mee te maken. En het had in ons geval niets met taal te maken. Mijn ouders zijn beiden goed opgeleid en spreken uitstekend Engels."

#### INDRUKWEKKEND. WANNEER BEGIN JE MET INTERVIEWEN?

**Sameen:** "We denken in november te kunnen starten. We zijn heel benieuwd hoe divers de groep zal zijn. We zijn ingesteld op ongeveer tien talen. Naast de interviews hebben we ook een klankbordgroep van artsen en verpleegkundigen om aan de hand van de uitkomsten te bespreken wat praktisch haalbaar is en welke aanbevelingen we kunnen doen."

**Maaïke:** "We hebben ook een commissie Interculturalisatie die met ons meedenkt. De afdeling P&O toont zich echt enorm betrokken en we krijgen onder anderen ook hulp van een imam en senioren uit het werkveld van de zorg. Al met al moet dit leiden tot betere zorg voor iedereen. Het gaat niet om gelijke zorg bij verschillende behoeften, maar om verschillende zorg bij verschillende behoeften. Daar willen we het verschil maken."

- [VUmc, afdeling Metamedica](#)