



Miscommunicatie in meertalige consultaties op de dienst spoedgevallen

Antoon Cox

Department of Applied Linguistics
Brussels Institute for Applied Linguistics (BIAL)
Vrije Universiteit Brussel (VUB)

innoviris.brussels 
empowering research

fwo **VUB** **βīq!**

STUDIEDAG
COMMUNICATIE MET
ANDERSTALIGE KLANTEN IN DE
DIENSTVERLENING
DE BRUSSELSE CASE STUDY

Donderdag 13 oktober 2016

Overzicht

- Inleiding
 - Communicatie in stressvolle situaties
 - Communicatie op de dienst spoedgevallen
- Voorbeelden
 - Zonder interventie
 - Met interventie (“Universal Doctor”)
- Groepsbespreking

Communicatie in stressvolle situaties



Communicatie in stressvolle situaties



Onderzoeksproject

Communicatie op een veertalige spoeddienst

Doel van het onderzoek

A problem well put is half solved!

(John Dewey 1938)

- Inzichten verwerven in de communicatieproblemen die optreden tijdens meertalige (ad-hoc getolkte) spoedconsultaties
- Integratie bevindingen in lessen Medische Vaardigheden
 - voor personeel IRIS-netwerk
 - voor studenten geneeskunde en verpleegkunde

Context dienst spoed gevallen

- Tijdsdruk
- Vermoeidheid (Knop 1996; Chisholm 2000)
- Geen informatie op voorhand
 - Wie is patient? Wie is tolk?
- Urgentiegeneeskunde: zeer communicatief
 - 80 % van diagnose hangt af van verbale communicatie
 - fouten zijn vaak het gevolg van communicatieproblemen (Eisenberg et al. 2005:390)

Gevolgen van taalbarrières op dienst spoedgevallen: inzichten van de literatuur

- Diagnostische onzekerheid
 - Meer diagnostische testen
 - Langere verblijftijd
 - Meer fouten
- Povere follow-up van medicatie en afspraken
- En toch...
 - Professionele tolken worden zelden gebruikt
 - Weinig onderzoek naar communicatie op microniveau (**Flores, 2012**)

Ad-hoc tolken

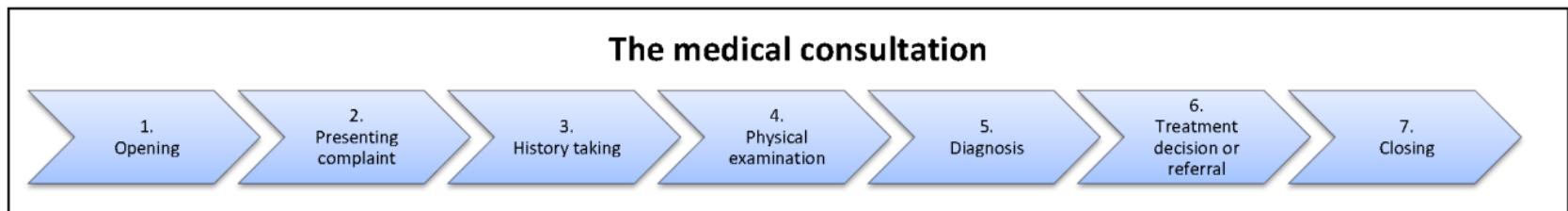
- Niet-professionele tolken
 - vb. familie of vrienden die patiënt vergezellen en optreden als tolk
- Vaak gezien als “not done” (Meyer 2010)
 - Professionele tolken gezien als beste optie (Jacobs et al. 2006)
 - Ad-hoc tolken maken meer fouten dan professionele tolken (Floris 2012)
 - Ad-hoc tolken worden toch vaak gebruikt (Meeuwesen & Ani 2011; Meyer et al. 2010).

Ad-hoc tolken

- Voordelen
 - Eenvoudiger te vinden
 - Bron van informatie voor de anamnese
 - Familiaire omgeving (*Greenhalgh et al. 2006; Meyer et al. 2010*)
 - MAAR ... OPGEPAST!
“... although interactions with ad-hoc interpreters often appear to be fluent and unproblematic at first glance, a closer look reveals **significant miscommunication**. However, such miscommunication **passes by unnoticed** ...”
(Meyer 2010: 298)

Analyse-kader

- Interdisciplinair:
 - Interactionele sociolinguistiek: de consultatie als een reeks communicatieve evenementen (Hymes 1974, Angelelli 2004)
 - Medisch perspectief (Bickley et al. 2013)
 - Rekening houdend met medische doeleinden van de consultatie (Apfelbaum et al. 2003)



Voorbeelden

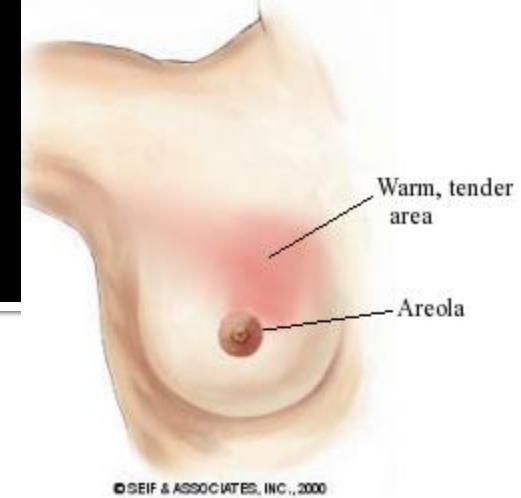
Kwalitatieve analyse

Setting: Brussel

- 40 % van de patiënten is niet-Belg (Cerf 2012)
- Gering gebruik van professionele tolken / bemiddelaars
- Diverse patiëntenpopulatie (Europa, toeristen, Klein Kasteeltje...)
 - Veel patienten en tolken zijn “pas aangekomen”
 - Beperkt sociaal netwerk
 - Veel dakloze patienten
- Personnel ook divers
- Zowel personeel als patiënten spreken vaak niet in de moedertaal
- Wie is de ad-hoc tolk? Wat is zijn/haar kennis?

Voorbeeld I: Midnight Mastitis

- Deelnemers aan de interactie
 - PAT: Marokkaanse patiënt (30'er)
 - COM: metgezel
 - DOC: Franstalige dokter
- Spaans als lingua franca en Berber
- Timing: 's nachts
- Doel
 - Probleemvoorstelling en aanvang van de pijn



Probleemvoorstelling



DOC	? cuál es el problema? ... usted me va a explicar?	What is the problem? ... Are you going to explain to me?
COM	(income)	
COM	Hmm?	
COM	= = ah oui, ... aquí problema // ((points at right hand breast of patient))	Oh yes Problem here
PAT	= [groans]	
COM	el...el pecho	The... the breast
DOC	La:: la:: .. como se llama, = = el pecho?	There.... there How do you call this... The breast?
COM	= pichu..pichu//	Brist... brist.... = breast.. breast=
DOC	[hmhm]	
COM	= = pichu problema/	Brist problem = problem with the breast=



Probleemvoorstelling

DOC	¿cuál es el problema? ... usted me va a explicar?	Eliciting the main problem – establishing agenda Role assigning – beyond awareness (Richard and Lussier 2014) Can companion serve as source of history? (Bickley 2013)
COM	(incomp)	
COM	Hmm?	Comprehension problems: language or role?
COM	= = ah oui, ... aquí problema //	((points at right hand breast of patient)) Co-presence of verbal and visual communication (Gerwing and Allison 2009)
PAT	= [groans]	Call for help and relief? (Richard and Lussier 2014) Implicature? (Grice 1975)
COM	el...el pecho	Lexical problems (Roberts et al. 2005)
DOC	La:: la:: .. como se llama, = = el pecho?	Lexical problems: la mama (Roberts et al. 2005) Retrieval (Dörnyei and Scott 1997) Redundancy
COM	= pichu..pichu//	Pronunciation problems (Roberts et al. 2005); correct use is redundant Self-repetition; holding floor (Dörnyei and Scott 1997)
DOC	[hmhm]	Initiating next sequence of history taking (Beach 1995; Robinson and Stivers 2001)
COM	= = pichu problema/	Clearly showing that patient is in pain (Fosnocht et al. 2004)



Aanvang van de pijn

DOC	Y cuanto tiemp (tiempo)	And how long = since how long? =
COM	= = cuando el dolor* cuando el dolor el pichu*, el dolor y la cabiza::, la barega::, la todos//	When the pain When the pain, the breast... The pain and head, the stomach, the everything = she has a headache, stomach ache, she has pain all over=
DOC	oké, ¿desde cuando cuánto tiempo? .. ¿cuántos días*?	Right Since how long? How many days?
COM	= (pero si,):: casi casi un año // pero-	But yes Almost, almost one year, but
DOC	= = ¿un * año?	One year?
COM	= un año, oui	One year, yes
COM	pero que me yo cuando la traelo aqui*//	But when I bring her here = but when I brought over here ==
PAT	(incomp)*	
COM	y una pastilla* et c'est fini, c'est fini//	and a tablet and it's finished, it's finished
DOC	a ver -	Let's see



Aanvang van de pijn

DOC	Y cuanto tiemp (tiempo)	Establishing agenda
COM	= = cuando el dolor* cuando el dolor el pichu*, el dolor y la cabiza::, la barega::, la todos//	Accounting for visit: explaining how patient is suffering (Heritage and Robinson 2006) Misalignment of goals Problems with pronunciation, syntactic glue and presentation of information (Roberts 2010)
DOC	oké, ¿desde cuando cuánto tiempo? .. ¿cuántos días*?	Listens briefly to all the companion's concerns before moving to next stage (Lachance 2016); then re-initiates history taking Self-rephrasing: potential miscommunication at the level of language
COM	= (pero si,):: casi casi un año // pero-	Does not answer question
DOC	== ¿un * año?	Violation of interactional rules Confirmation check (Pica 1987) Different frames: onset or recurrence?; attributed to language barrier
COM	= un año, oui	
COM	pero que me yo cuando la traelo aqui*//	Little syntactic glue, confusing prosody (Roberts et al. 2005)
PAT	(incomp)*	
COM	y una pastilla* et c'est fini, c'est fini//	Different frame (Fosnocht et al. 2001)
DOC	a ver -	Confusion; diagnostic insecurity (Garra et al. 2010)



Patientgerichtheid

DOC	¿ella tiene preguntas? puedes preguntar // Tr: Does she have questions? Can you ask?	Role assignment; was this request explicit enough?
COM	[xxx Berber xxx] Tr: He is asking you, whether you want him to give you one so you can take it.	Divergence in agenda? Comprehension of DOC's question's implicature? Comprehension of question? Non-rendition
PAT	[xxx Berber xxx] Tr: why?	
COM	[xxx Berber xxx] Tr: It has to do with the pain you are having.	
PAT	[xxx Berber xxx] Tr: Yes	

Member-checking met de dokter

Onmiddellijk na de consultatie

"De metgezel verstand niets van wat ik zei. Hij bleef maar praten en beantwoordde mijn vragen niet. Hij zei "n'importe quoi".

Nat het lezen van het transcript

"Klinisch gezien was de informatie die ik verzamelde waardeloos. Ik ben verbaasd door het ogenschijnlijk verschil in agenda. Ik was erg moe op dat moment. Normaal vraag ik altijd naar de aard van de relatie tussen de patiënt en de metgezel, maar deze keer was ik gewoon te moe."

Was het doel bereikt?

- Locatie van de pijn: ja
- Aanvang van de pijn: neen
- Patiëntgerichtheid?



- Diagnostische onzekerheid: meer testen
- Stress voor alle betrokkenen

Conclusie

- Zeer moeilijke communicatie
 - Ondanks de wil om te communiceren
 - Nog moeilijker door stress en vermoeidheid
- Miscommunicatie op verschillende niveaus
 - Miscommunicatie houdt meer in dan taal alleen

Voorbeeld II: Midnight TBC

- Participanten
 - PAT: Poolse vrouw (50-er)
 - COM: Vrouwelijke metgezel (50-er)
 - DOC: Franstalige dokter
 - UDR: Universal Doctor (software op tablet pc)
- Talen
 - Frans - Pools
 - Middernacht tot 3u 's ochtends
- Doel
 - Heeft de patiënt TBC?
 - Dokter – patiënt relatie opbouwen



Universal Doctor

UniversalDoctor Speaker < + app.universaldoctor.com Zoeken... Zoeken

Meest bezocht Cover Photo VUB/ULB Roundcube ... EC remote access Aan de slag ECO Outlook MyRemote Services Remote UI < Top Page...

Symptômes par appareils, Systèmes et Spécialités

• Général
• Respiratoire
• Cardio-vasculaire
• Digestif
• Locomoteur
• Nerveux
• Urinaire
• Peau
• Oeil
• Oreille
• Gynécologie
• Santé mentale

Avez-vous compris... ?
Pneumonie

Dyspnée I Dyspnée II Toux

Toux et mucosité

Fièvre

Avez-vous de la fièvre ?
Czy masz gorączkę ?

Avez-vous eu de la fièvre ?
Czy miałeś gorączkę ?

Oui? Non?
Tak? Nie?

Quelle température ?
Jak wysoką?

Entre 37 et 38 ? Entre 38 et 39 ?
Pomiędzy 37 i 38 stopni? Pomiędzy 38 i 39 stopni?

Plus de 39 ?
Ponad 39 stopni?

Avez-vous eu des frissons ?
Czy masz lub miałes friszos?

© 2011 Universal Doctor Project

TBC symptomen

- een aanslepende hoest, vaak met fluimen
- bloed ophoesten
- pijnlijke hoest
- verminderde eetlust
- gewichtsverlies
- pijn aan de borstkas
- (hoge) koorts
- nachtzweten
- vermoeidheid

Aanslepende hoest - Bloed ophoesten



PAT	C'est pas bien. C'est quand on marcher, c'est beaucoup fatiguée, <u>c'est pas bon respirer</u>	<u>It's not good. When I 'm walking, very tired, it is not good breathing</u>
DOC	D'accord	okay
PAT	Eh, <u>c'est tousser avec sang. Ça c'est tout rouge euh</u>	Eh, it's coughing with blood. It's all euh
DOC	Et ça fait longtemps?	Has this been going on for a long time?
PAT	C'est deux semaines.	It's two weeks
DOC	Deux semaines.	two weeks



Candidate diagnosis - TB

Symptoom: Pijnlijke hoest (A)



DOC	D'accord. Vous avez du mal pour respirer?	Okay, do you have difficulties breathing?
PAT	Oui	Yes
DOC	et pour souffler?/	and exhaling?
PAT	ça c'est ici mal // et derrière ici comme ça ((points at chest of patient))	<u>It hurts here // and here at the back, like this</u>
DOC	<u>D'accord. D'accord. Et les douleurs, c'est quand vous respirez?</u> (.)	Ok, ok, And the pain? Is it when you are breathing?
PAT	Les douleurs?	<u>Pain?</u>

Symptoom: Pijnlijke hoest (B)



UDR	Czy odczuwasz duszność przy wchodzeniu po krótkich schodach, czy po przejściu 100 metrów?	Do you get short of breath when you climb a few stairs or walk 100 metres?
PAT	Ah oui	Oh yes
PAT	50 metres.	500 metres
DOC	50 metres.	500 metres
PAT	Oui. Pas 200. ((<u>laughter</u>))	
DOC	200 ? ça c'est 100. Il a dit 100 en fait.	200? That is 100. It said 100 metres actually.
PAT	Ah 100 ?	100?
DOC	Oui	Yes
PAT	100 metres	100 metres



Symptoom: Bloed ophoesten (A)

DOC	Quand vous toussez c'est sec?	Is your cough dry?
PAT	Ouais	Yes
DOC	D'accord. Donc vous crachez pas? [il] n'y a pas de crachats? Cracher? [Vous] comprenez cracher?	Okay. Hence you do not cough anything up? There is no sputum? To cough up? Do you understand to cough up?
PAT	Cacher?	To cough up?
DOC	CRacher ((emphasis))	To cough up...
PAT	Cracher	To cough up
DOC	Comme ça ((demonstrates how to spit))	Like this
PAT	Non	No
DOC	Non	No
PAT	Eh oui c'est après, après des petits morceaux ... rouges ((in Polish: incomprehensible))	Oh yes, it is after, after there are these small red pieces
PAT/C OM	Ah c'est aujourd'hui aussi c'est ave[c] avec sang.	Ah, today also, it is with blood
DOC	C'était du sang? ou c'est salive avec du sang?	Blood? Or blood and saliva?
COM	Avec avec des ..	With?
PAT	Avec des petits morceaux	With small pieces

Symptoom: Bloed ophoesten (B)



UDR	Czy odksztuszasz wydzielinę śluzową podczas kaszlu?	Do you cough up phlegm when you cough?
PAT	Euh... Oui.	Euh... Yes.
DOC	Tak ? ((doc speaks Polish))	Yes?
PAT	Oui. Oui.	Yes yes
DOC	Oui ? //	Yes?
PAT	Oui.	Yes.
DOC	Ah!	Ah!
COM	Et avec sang.	And with blood
PAT	Avec sang.	With blood

Symptoom: Bloed ophoesten (C)



UDR	Jak wygląda wydzielina śluzowa?	What is the phlegm like?
PAT	Euh. C'est ... comment ...	Euh , it's ... how ...
PAT	((in Polish:)) It is consistent	
COM	((in Polish:)) Which colour ?	
DOC	((in background: incomprehensible))	
PAT	((in Polish:)) It is consistent ((incomprehensible))	
PAT	Liquide avec... avec sang	Liquid with... with blood
DOC	Avec sang. OK.	With blood. Okay.
PAT	Liquide, liquide	Liquid, liquid
DOC	Oui c'est ça. OK.	Okay that's it. Okay.
PAT	Liquide, liquide	Liquid, liquid
UDR	Z krwią?	Blood-stained?
PAT	Oui.	yes
COM	Oui.	yes
UDR	Z krwią?	Blood-stained?
UDR	Jest biała?	Whitish?
PAT	Non, c'est rose	No, it is reddish
DOC	Rose	Reddish
PAT	Rose	Reddish

Gebruik van Universal Doctor

- Gezamenlijk “pop up” repertoire?
- Kalmerend effect op patiënt
- Medische agenda is dominant
- Dilemma voor dokter tussen UDR en patiënt
- Vertaaltool?

Conclusie

- Kwalitatieve data: zeer rijk instrument om problemen te visualiseren
 - Getoonde data slechts fractie van database
- Goed begrip van problemen = eerste stap in vinden van oplossing
- Samenwerking met het veld is cruciaal

Communicatieproblemen: doel, context en gevolgen



Met dank aan

- Prof. Raquel Lázaro Gutiérrez
- Prof. Mohamed El-Madkouri Maataoui
- Dr. Agnieszka Wozniak
- Personeel van de IRIS-ziekenhuizen
- Katrien Destroyer
- Dr. Nicolas Dauby

Groepsbespreking

- Herkenbaarheid?
- Wat doen jullie in zo'n geval?
- Wat zou er moeten gedaan worden?
- Wat hebben jullie nodig?

Voor vragen of suggesties:

Antoon.cox@vub.ac.be