

Healthcare for internationals

Veertig praktijken aangesloten bij netwerkorganisatie

Een Indiase expat, Poolse arbeidsmigrant of Syrische statushouder in de spreekkamer kan een uitdaging zijn. Veel internationals zijn onbekend met het Nederlandse zorgstelsel en voelen zich niet begrepen. Het gevolg: frustratie en onvrede bij patiënt én huisarts. De netwerkorganisatie Healthcare for Internationals (H4i) probeert dit te veranderen.

TEKST: JOSÉ VAN DER WAERDEN FOTO: SUUS STOLK

Nederland telt circa 1,2 miljoen internationals, onder wie kenniswerkers, arbeidsmigranten, studenten en statushouders. Onderzoek toont aan dat slechts 32% vertrouwen heeft in (huis)artsen, tegen 82% van de Nederlanders. "Dit komt vooral doordat het hier eenvoudiger anders is dan men thuis gewend is", zegt Dirk Jan Frijling, coördinator van H4i. "Dat leidt tot verrassingen, verwachtingen die niet uitkomen, onzekerheid en gevoel van onveiligheid." Daar komt bij dat de huisarts meestal niet de 'beste versie' van iemand ziet. "Mensen melden zich wanneer ze zich ziek voelen of ongerust zijn, bijvoorbeeld over hun kind. Emoties beïnvloeden dan de communicatie."

Een acteur speelt een gesloten Koreaanse patiënt

In de praktijkvoorbeelden die Frijling schetst, komen veelvuldig de woorden 'verwachtingen' en 'begrip' naar voren. Zoals de verwachting van veel internationals dat ze direct in het ziekenhuis terecht kunnen of meteen antibiotica krijgen. "Mensen kunnen onredelijk of veeleisend overkomen, maar vaak is dat een uiting van onzekerheid of onveiligheid. Zo durven sommige mensen zich niet

'SOEPELERE CONTACTEN'

Huisarts Johannes de Boer is bestuurslid van Coöperatie Huisartsen Groot-Zuid in Amsterdam.

Hij zegt: "De training gaf veel inzicht. Ik heb geleerd om meer door de ogen van de international te kijken: waar komen zij vandaan en hoe ervaar je dan ons zorgstelsel? In een wachtkamer in bijvoorbeeld Rusland of India zijn vaak lange wachtrijen. Mensen moeten stevig voor zichzelf opkomen om aan de beurt te komen. Als je dat weet, begrijp je beter waarom ze op een bepaalde manier communiceren.

Mijn contacten met internationals verlopen nu veel soepeler en dat draagt bij aan mijn werkplezier. Een voorbeeld: vrouwen uit het Verenigd Koninkrijk horen van jongs af aan dat een zwangerschap via een bloedtest wordt vastgesteld. Ze verheugen zich daarop en vragen erom. Wij vinden een bloedtest onzin, maar in plaats van dat ik dat zeg, toon ik begrip voor hun gevoel. Je benoemt dat je snapt waar zij vandaan komen en je legt de verschillen uit tussen hun en onze aanpak. Meestal kom je er dan samen wel uit."



ziek te melden op hun werk, omdat dit in hun eigen land vervelende gevolgen heeft. Een arts met kennis over zulke zaken kan met meer begrip reageren en daardoor sneller iemands vertrouwen winnen."

Informatie en scholing

'Closing the gap' is het motto van H4i. Hiervoor worden twee sporen bewandeld; het ene is gericht op de zorgverlener, het andere op de international. Voor huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten is er een geaccrediteerde training, verzorgd door het Koninklijk Instituut voor de Tropen. Deelnemers krijgen veel informatie over andere culturen en oefenen via rollenspel. Een acteur speelt bijvoorbeeld een gesloten Koreaanse patiënt of een opgewonden Italiaan. Het volgen van de training is een van de voorwaarden om als praktijk het H4i Qualified Practice-certificaat te ontvangen. Andere criteria zijn het aanbieden van Engelstalige informatie op de website en aantoonbaar contact hebben met de internationale gemeenschap. Algemene voorlichting aan internationals gebeurt via www.H4i.nl, folders en sociale media. "We willen de doelgroep zo vroeg mogelijk bereiken", benadrukt Frijling. Een Engelstalige versie van Thuisarts.nl kan hieraan een belangrijke bijdrage leveren. De NHG is hiervan de karterekker en voor dit jaar staat een pilot gepland.*

Aanpak werkt

De netwerkorganisatie telt nu veertig eerstelijnspraktijken. Zij wisselen onderling kennis uit. "Dat begint meestal met een onderzoek", licht Frijling toe. "Vorig jaar hebben we de geestelijke gesteldheid van internationals onder de loep genomen. Veel mensen bleken psychische klachten te hebben en kenden de weg naar zorg niet. Onze leden zijn er in verschillende plaatsen mee aan de slag gegaan, in dialoog met internationals zelf. Resultaten en innovaties delen zij in het netwerk."

Dat de aanpak werkt, toont gezondheidscentrum SGE International in Eindhoven aan. Het vertrouwen in de huisarts steeg daar naar 72%, aldus een peiling. Bij de ontwikkeling van dit gezondheidscentrum werden ook internationals geconsulteerd. Een en ander groeide door tot een landelijke *board* van internationals die onder andere helpen bij het opzetten van focusgroepen. In het oprichtingsjaar 2016 lag de focus op grote steden, vooral in de Randstad. "Daar konden we makkelijk veel mensen bereiken die Engels spraken. Nu kijken we breder en elke eerstelijnspraktijk is welkom. We zijn pas begonnen met een project in West-Brabant, waar veel Poolse arbeidsmigranten wonen. Ook voor deze groep bekijken we wat nodig is om de 'kloof' te overbruggen."

* Naschrift: dit artikel is tot stand gekomen voor de coronacrisis. Meteen na de uitbraak is Healthcare for Internationals begonnen prioriteit te geven aan zo goed mogelijke informatievoorziening aan internationals over de Nederlandse Covid-19-adviezen en -richtlijnen. <<

'OOK DIT IS PERSOONSGERICHTE ZORG'

Pascale Voermans is bestuursvoorzitter SGE Eindhoven en bestuurslid H4i.

Zij vertelt: "SGE International Health Care Services is een gezondheidscentrum dat zich volledig richt op internationals. Het is gevestigd in Eindhoven, waar veel van deze mensen wonen en werken. De juiste zorg op de juiste plek dus. En net als in onze andere gezondheidscentra staat persoonsgerichte zorg voorop. Bij SGE International vertaalt zich dat onder andere in extra tijd voor informatie en uitleg: mensen wegwijs maken in de Nederlandse zorg. Dit blijkt een belangrijke basisbehoefte te zijn.

Het aantal internationals groeit en ze blijven langer in Nederland. Dit verdient landelijk meer aandacht en afstemming. Ketensamenwerking is onmisbaar; met andere zorgverleners, met werkgevers en met de landelijke overheid."