

Hoe beroep doen op de sociale tolkdienst



Informatiebrochure voor medewerkers

Beste medewerker

Het valt moeilijk te ontkennen dat onze huidige samenleving een multicultureel karakter heeft. Ook in de gezondheidszorg worden we geconfronteerd met mensen uit verschillende culturen. Een deel van deze patiënten spreekt echter weinig of geen Nederlands. Dit maakt het moeilijk om kwaliteitsvolle zorgen aan te bieden. Daarom werkt het Az Damiaan samen met sociale tolkdiensten.

Het inzetten van tolken zorgt voor een aanzienlijke stijging in de kwaliteit van zorg. Aarzel dus niet om een tolk in te schakelen wanneer u merkt dat de communicatie met een patiënt moeilijk loopt omwille van de taal. Bespreek dit indien mogelijk met de patiënt in kwestie.

Het werk van sociaal tolken omvat twee categorieën:

- het ter plaatse tolken
- en het telefoontolken.

In het eerste geval is de tolk fysiek aanwezig bij het gesprek, in het tweede wordt de tolkhulp via de telefoon aangeboden.

Sociaal token voegen geen informatie toe, laten geen informatie weg en zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Wanneer voor een bepaalde patiënt een tolk werd ingeschakeld of wanneer achteraf blijkt dat dit misschien beter was gebeurd, registreert u dit in het dossier van de desbetreffende patiënt. Bij een volgend contact kan hier dan vlot op worden ingespeeld.

Een tolk ter plaatse vragen

Wanneer?

U maakt het best gebruik van een tolk ter plaatse voor:

- slecht-nieuwsgesprekken
- delicate en emotionele onderwerpen
- wekken van vertrouwen
- complexe gesprekken
- gesprekken waarbij niet-verbale aspecten en lichaamstaal van belang zijn
- gebruik van documenten
- (lange) vragenlijsten.

Hoe aanvragen?

U vraagt een tolk aan bij voorkeur via e-mail (tolkdienst@azdamiaan) aan de coördinator interculturele bemiddeling (CIB) of via 📞 4066.

De CIB is dagelijks bereikbaar tussen 08.30u en 16.30u.

U vermeldt volgende informatie:

- datum
- uur
- taal
- dokter
- naam patiënt

De tolkdienst zoekt voor u een geschikte tolk en minstens 1 dag vóór het geplande gesprek ontvangt u via mail een bevestiging van de afspraak.

Gelieve steeds te verwittigen bij annulatie van de afspraak!

Het gesprek

- U bespreekt indien mogelijk vooraf met de tolk de bedoeling van het gesprek.
- U introduceert de tolk aan de patiënt en laat de tolk aan de patiënt uitleggen dat hij een objectieve derde is en aan de geheimhoudingsplicht is verbonden.
- Denk eraan: u voert het gesprek met de patiënt en niet met de tolk. Richt u tijdens het gesprek dan ook tot de patiënt.
- Spreek in korte, duidelijke zinnen en geef de tolk de tijd om alles te vertalen.
- Na het gesprek vult u met de tolk een registratiefiche in (door de tolk meegebracht) en geef dit met de tolk mee.

Telefonische tolkdienst Babel of Brussel Onthaal

Wanneer?

U maakt het best gebruik van een telefonische tolk voor:

- gestructureerde gesprekken (afspraken maken, intake, loketfunctie, ...)
- crisis en noodsituaties
- korte zakelijke, informatieve gesprekken
- wantrouwen ten aanzien van derden
- voorkeur voor anonimiteit.

De tolkcentrale van Babel (☎ 02 208 06 11) is bereikbaar op:

- maandag, dinsdag en donderdag: 08.45u - 12.30u en 13.30u - 19.00u
- woensdag en vrijdag: 08.45u - 12.30u en 13.30u - 17.00u.

Indien Babel u niet verder kan helpen, kan er tijdens de weekdays naar Brussel Onthaal gebeld worden tussen 09.00u en 17.00u (☎ 02 503 27 40).

Het gesprek (via de luidspreker)

U krijgt de tolk aan de lijn en het gesprek start met een beknopte voorstelling van uzelf, de patiënt en de bedoeling van het gesprek.

U laat de tolk zich introduceren aan de patiënt en laat de tolk uitleggen dat hij een objectieve derde is en aan de geheimhoudingsplicht gebonden is.

Spreek in korte duidelijke zinnen en geeft de tolk de tijd om alles te vertalen.

Taalaanbod sociale tolkensdienst (tolk ter plaatse)

Bij de telefonische tolkdienst Babel zijn er veel meer talen beschikbaar.

Albanees	Arabisch	Bosnisch	Bulgaars
Chinees	Dari	Duits	Engels
Egyptisch-Arabisch	Farsi	Frans	Gujarati
Hindi	Italiaans	Kroatisch	Maghrebijns
Mongools	Pashtu	Pools	Portugees
Roemeens	Russisch	Servisch	Spaans
Sjetsjeens	Tjechisch	Turks	Urdu

Tolken via internet

Momenteel wordt het project 'Interculturele bemiddeling via internet' opgestart.

Dit houdt in dat men via een vorm van skype zal kunnen communiceren met een tolk die zich in een ander ziekenhuis bevindt.

Er kan zowel via een permanentiesysteem (Arabisch - Berbers - Russisch - Turks) gewerkt worden als op afspraak. Dit enkel tijdens de kantooruren.

Indien u vragen of bemerkingen hebt, kunt u dagelijks van 08.30u tot 16.30u terecht bij de coördinator interculturele bemiddeling (☎ 059 41 40 66).

© Az Damiaan vzw, september 2015. Niets uit deze brochure mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming.

Deze brochure bevat algemene informatie en is bedoeld als aanvulling op het gesprek met uw zorgverlener.

Az Damiaan vzw
Gouwelozestraat 100
8400 Oostende
Tel. +32 (0)59 41 40 40

Fax +32 (0)59 41 40 20
info@azdamiaan.be
www.azdamiaan.be