

## Duidelijke taal en non-verbale communicatie

Spreekt de patiënt al een beetje Nederlands maar nog niet voldoende om complexe uitleg of moeilijke terminologie te begrijpen?

- Gebruik **visueel materiaal** om je uitleg te ondersteunen
- Spreek **eenvoudig Nederlands**
- Vermijd vakjargon
- Ga met **vragen** na of de patiënt je uitleg heeft begrepen.

## Vertaalde informatie ter ondersteuning

Bepaalde informatie is beschikbaar in vertaling. Je kan de vertaalde informatie meegeven met je patiënt zodat die alles rustig kan nalezen.

Maak gebruik van een vertaling als **ondersteunend materiaal** voor je mondelinge boodschap. Houd wel rekening met het niveau van **geletterdheid** en informeer de patiënt ook over het doel van de brochure.

[www.vertaalbilbiotheek.be](http://www.vertaalbilbiotheek.be)

Database met vertalingen voor de sociale sector. Je vindt er o.m. een medicatieschema, een pre-operatieve vragenlijst, een herinnering aan een afspraak, patiëntenfiches over bv. koorts ...

[www.huisarts-migrant.nl](http://www.huisarts-migrant.nl)

Uitleg over allerlei thema's voor het helpen van patiënten met een migratieachtergrond o.a. overbruggen van een taalbarrière, gebruik van beeldmateriaal...

[www.klaretalrendeert.be](http://www.klaretalrendeert.be)

Site met tips voor toegankelijk taalgebruik

*De communicatie met een patiënt kan moeilijk verlopen wanneer er geen gemeenschappelijke taal is.*

*In deze brochure vind je een overzicht van de methodieken die je als huisarts kan inzetten om met een anderstalige patiënt te communiceren.*

### Heb je nog vragen?

IN-Gent vzw, sociaal tolk- en vertaaldienst

[www.tvgent.be](http://www.tvgent.be)

09/235 29 63

[info@tvgent.be](mailto:info@tvgent.be)



V.U. Jan Van Hove, IN-Gent vzw, sociaal tolk- en vertaaldienst

## Taalondersteuning voor Gentse huisartsen



## TAALONDERSTEUNING VIA TOLKEN

### TELEFOONTOLK

- *Korte/ongeplande gesprekken*
- *Tolken gebeurt via de telefoon*
- *Snel beschikbaar*
- *Anoniem*

#### Info?

#### Een tolk aanvragen?

info@vlaamsetolkentelefoon.be  
02/208 06 11  
www.vlaamsetolkentelefoon.be

Dit aanbod is **gratis** voor huisartsen.

### WEBCAMTOLK

- *Korte/ongeplande gesprekken of gesprekken op afspraak*
- *Tolken gebeurt via een pc of tablet met webcam*
- *Ook non-verbale communicatie zichtbaar*

#### Info?

#### Een tolk aanvragen?

Isabel Van Twembeke (UZ Gent, 09/332 02 83) of  
Céline Simoens (AZ Sint-Lucas, 09/224 56 52)

Dit aanbod is **gratis** voor huisartsen, maar men moet wel zelf de nodige apparatuur voorzien.

### TOLK TER PLAATSE

- *Langere gesprekken die vooraf ingepland kunnen worden*
- *Emotioneel geladen gesprekken*
- *Gesprekken met verschillende verplaatsingen bv. een onderzoek*

#### Info?

#### Een tolk aanvragen?

aanvragen@tvgent.be  
09/235 29 63  
www.tvgent.be

Er is een pakket **gratis** tolkuren voor huisartsen die aangesloten zijn bij Huisartsenvereniging Gent (voor praktijken gelegen in Groot-Gent)

*Kan je geen gebruik maken van deze methodieken voor taalondersteuning?*

*Dan kan je een beroep doen op een INFORMELE TOLK (een kennis die de patiënt zelf meebrengt om te tolken).*

*Houd rekening met volgende aandachtspunten:*

- *Geef goed aan wat je verwacht van deze persoon*
- *Wees je ervan bewust dat je geen controle hebt over de volledigheid en correctheid van de informatie*
- *De gesprekspartners kunnen in vervelende situaties terecht komen bv. bij delicate informatie of slecht nieuws*

### **Zet echter geen kinderen in als tolk!**

- *Tolken is voor een kind emotioneel belastend*
- *Men gebruikt heel vaak moeilijke terminologie die het kind niet begrijpt*
- *Kinderen worden vaak thuisgehouden van school om te tolken*