

1 • DIENST SOCIALE TOLKEN

De rol van de sociale tolk is om op een objectieve manier mondelinge boodschappen te vertalen van de brontaal naar de doeltaal. Hij is gebonden aan het beroepsgeheim.

➤ SeTIS BRUSSEL

SeTIS biedt vertaal- en tolkdiensten aan in de non-profitsector om de communicatie te vergemakkelijken met mensen die de Franse taal weinig of niet beheersen. De tolk integreert ook de culturele dimensie van de sprekers om de communicatie te kaderen. Er zijn verschillende mogelijkheden:

- * **Prestaties op verplaatsing:** aanwezigheid van een tolk tijdens de raadpleging
- * **Conferentiegesprek:** gelijktijdig telefonisch gesprek tussen de zorgverlener, de patiënt en de tolk
- * De **organisatie van permanenties:** aanwezigheid van een tolk op de plaats van de raadpleging, op vaste tijdstippen (minimaal 2 uur) en met een vaste frequentie (dagelijks, wekelijks, maandelijks). De tolk kan tussenkomen voor meerdere personen en in verschillende talen
- * **Prestaties per telefoon:** direct telefonisch contact tussen de gebruiker, de begunstigde en de tolk. Dit type dienst maakt het mogelijk om te reageren op noodsituaties of voor korte prestaties die niet noodzakelijk de fysieke aanwezigheid van de tolk vereisen (duur van de prestatie: max. 15 minuten)
- * **Vrije schriftelijke vertalingen:** vertaling van een niet-officieel document uit het Frans in de moedertaal van de tolk of omgekeerd

www.setisbxl.be - info@setisbxl.be - 02 609 51 80 | gratis voor diensten die erkend werden door de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF), Gezondheid en Sociale Cohesie | overdag toegankelijk op weekdays

➤ Het Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw

Brussel Onthaal biedt volgende diensten aan de Franstalige non-profitsector in Brussel:

- *tolken op **verplaatsing**
- *tolken via **telefoon**
- ***schriftelijke** vertaling

www.sociaalvertaalbureau.be
info@brusselonthaal.be
02 511 27 15 | betalende dienst | overdag toegankelijk op weekdays

➤ Agentschap integratie en inburgering

Sociale tolken en vertalers ondersteunen de communicatie van sociale diensten en plaatselijke autoriteiten met hun cliënten om de taalbarrière te overwinnen. De vertaling gebeurt alleen van of naar het Nederlands.

www.integratie-inburgering.be

2 • INTERCULTURELE BEMIDDELING

Interculturele bemiddeling heeft als doel om taalbarrières te overwinnen, maar ook socio-culturele en interetnische verschillen, om zo de relatie tussen de zorgverlener, de patiënt en zijn omgeving te vergemakkelijken.

➤ Foyer vzw

Op verzoek van de zorgverlener kan een interculturele bemiddelaar tussenbeide komen

- * door **zich te verplaatsen naar het kabinet van de raadpleging**,
- * door **onmiddellijke communicatie** via computer of telefoon.

Ook een tolkdienst

www.foyer.be | 02 410 74 95
betalend (€ 15 voor het 1e uur + € 4 per bijkomend uur) |
Telefonische bereikbaarheid elke werkdag: maandag tot donderdag van 9 tot 17 uur, vrijdag van 9 tot 12.30 uur.
Vrijdagmiddag gesloten.

➤ Cel interculturele bemiddeling van de F.O.D. Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu

Biedt de mogelijkheid om een interculturele bemiddelaar in te schakelen, enkel via videoconferentie, hetzij tijdens de permanentie, hetzij op afspraak.

www.health.belgium.be
02 524 86 07
02 524 86 35 (voor diensten op afstand)

3 • TOLKDIENST VOOR GEBARENTAAL

De rol van de sociale tolk is om op een objectieve manier mondelinge boodschappen te vertalen van de brontaal naar de doeltaal. Hij is gebonden aan het beroepsgeheim.

📌 CAB Vlaanderen

Het CAB wil over heel Vlaanderen op de meest geschikte en rechtvaardige wijze bemiddelen opdat iedere aangevraagde tolkprestatie zou leiden tot een optimale bijstand door een deskundige tolk.

🗨️ www.cabvlaanderen.be - Voor horende gebruikers: 09 228 28 08.

4 • ANDERE HULPMIDDELEN

Hoewel het inschakelen van een sociale tolk of een interculturele bemiddelaar de voorkeur geniet, kan het gebeuren dat deze optie praktisch niet haalbaar is (uurroosters die niet overeenkomen, de behoefte aan een tolk kon vooraf niet worden voorzien, enz.). In dat geval kunnen 'noodoplossingen' overwogen worden, zoals het gebruik van een prentenboek, vertaalssoftware, een lexicon of zelfs gebaren.

- Website voor medische vertalingen: **Traducmed** - www.traducmed.fr
Franse website gemaakt door een huisarts om een noodgeval of algemene toestand van een patiënt te beoordelen zonder aanwezigheid van een vertaler. Dit is mogelijk dankzij audio-vertalingen van een medisch onderzoek in het Frans en uitleg over de medische zorg.
- Prentenboek: **Crossics Health** - www.crossics.com
Deze tool bevat 270 expliciete illustraties die de belangrijkste symptomen van de algemene geneeskunde beschrijven. Zo kan de zorgverlener de symptomen beter begrijpen en een preciezere diagnose stellen bij de patiënt die niet dezelfde taal spreekt.
- Prentenboek: **Picture Communication tool** - www.picturecommunicationtool.com
Engelse site met illustratiesets geproduceerd door het netwerk van openbare ziekenhuizen in Essex. Ze beschrijven situaties die gezondheidswerkers vaak tegenkomen (zorgverlening, voeding, hygiëne, enz.). Ze bevatten ook illustraties om te kunnen communiceren.
- Prentenboek: **Ward Communication tool** - www.health.qld.gov.au (pdf)
Tool die in Australië wordt gebruikt: de zorgverlener en de patiënt kunnen met de vinger de beelden aanwijzen waarover ze willen communiceren. Met deze illustraties kunnen elementaire situaties benaderd worden zodat de zorgverlener en de patiënt in relatie kunnen treden.
- Kaartspel: **Babbelboost** - **BabbelBoost** - www.boostbrussels.be
De BabbelBoost is een kaartspel dat het gesprek vergemakkelijkt tussen een zorgverlener en de persoon die hij/zij begeleidt.

Mais encore

- Repertorium van publicaties over de relatie tussen zorg en verzorging in een multiculturele context: cultures-sante.be (pdf)
- AfbeeldingennSantéBD: santebd.org (strips om uw medische afspraken voor te bereiden)
- Webplatform: wecanhelp.be/
- Zakboek voor ziekenhuizen (nl, en, fr): www.huisnederlandsbrussel.be (pdf)



Vassart Carine, "Améliorer le dialogue entre médecins généralistes et patients d'origine étrangère. Aperçu des outils existants : dans le cadre du réseau d'écoute première ligne de soins" ("Verbetering van de dialoog tussen huisartsen en patiënten van buitenlandse afkomst. Overzicht van bestaande hulpmiddelen: in het kader van het netwerk voor eerstelijnszorg"), Koning Boudewijnstichting, pub nr. 3188, 2013, [online \(www.kbs-frb.be\)](http://www.kbs-frb.be)