

|  |
| --- |
| **Procedure Communicatie met cliënten die de Nederlandse taal niet machtig zijn** |
|  |
| **Doel**  Kraamzorg Tilly wil bereiken dat de taalbarrière m.b.t. het wijzen op gezondheidsrisico’s grotendeels is opgeheven door het werken volgens een eenduidige procedure.  **Beschrijving**  Problemen met een taalbarrière bij cliënten die de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig zijn worden grotendeels opgeheven en goede kraamzorg aan moeder en kind wordt gegeven.  Met betrekking tot het omgaan met culturele verschillen wordt gehandeld volgens de Procedure Werken in gezinnen met verschillende culturele achtergronden**.** Hieronder is per proces beschreven hoe te handelen:  Voor alle medewerkers geldt: Het omgaan met niet-Nederlands sprekende cliënten vergt soms extra tijd en geduld.  **Proces Aanmelden**  Telefonische aanmelding      De directeur kan de niet-Nederlandse cliënt zo nodig een informeren door gebruik te maken van de tolkentelefoon.  **Proces Intaken**  Voorbereiding op de intake:      De kraamverzorgende kan – indien nodig – een tolk inschakelen om bij het intakegesprek aanwezig te zijn. Dit is wettelijk geregeld. Een familielid of kennis als tolk wordt niet toegestaan.  **Tolkdienst op locatie aanvragen** De tolk wordt aangevraagd via het TVcN (Tolk Vertaalcentrum). Bij het maken van een afspraak voor een tolk op locatie zijn de volgende gegevens belangrijk:      De naam van degene die het gesprek gaat voeren.      De taal die de gesprekspartner spreekt.      De datum, tijdstip en locatie waarop het gesprek plaatsvindt.      De geschatte duur van het gesprek.      Eventueel aanvullende- dan wel inhoudelijke informatie die van belang kan zijn voor de tolk.  Plan de afspraak enkele werkdagen voor het intakegesprek.  **Bel naar 088 - 255 52 22 voor een tolk op locatie**      De kraamverzorgende reserveert vervolgens voldoende tijd voor het gesprek.  Het intakegesprek:      De kraamverzorgende kan ook tijdens het intakegesprek een telefonische tolk inschakelen om bij het intakegesprek aanwezig te zijn. Dit is wettelijk geregeld. Een familielid of kennis als tolk wordt niet toegestaan.  **Tolkdienst per telefoon aanvragen**  Bij het maken van een afspraak met een tolk zijn de volgende gegevens belangrijk:      De naam van degene die het gesprek gaat voeren.      De gewenste datum en het tijdstip waarop het gesprek plaatsvindt.      De geschatte duur van het gesprek.      De taal die de gesprekspartner spreekt.      Eventueel aanvullende- dan wel inhoudelijke informatie die van belang kan zijn voor de tolk.  **Bel naar 088 - 255 52 22 voor een tolkdienst per telefoon***(binnen 2 minuten is er een tolk aan de lijn)*      De kraamverzorgende zal tijdens het intakegesprek beoordelen wat het taalniveau is in verband met de overdracht van informatie. Het taalniveau is ingedeeld in drie categorieën: voldoende, matig en onvoldoende.      De kraamverzorgende noteert afwijkingen en bijzonderheden.  **Proces Leveren zorg**  De kraamverzorgende zal extra tijd moeten reserveren in verband met een eventuele taalbarrière en cultuurverschil. |
|  |