

INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR

21451

Aangemaakt op 22-5-2019
Gewijzigd op 7-2-2023

Rubrieken van het gegevensformulier :

PLAATS IN DE ORGANISATIE	👁
DOEL FUNCTIE	👁
TAKEN	👁
PROFIEL	👁
KENNIS EN VAARDIGHEDEN	👁
FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES	👁



PLAATS IN DE ORGANISATIE

X

Functie rapporteert aan: Afdelingshoofd Interculturele Bemiddeling

DOEL FUNCTIE

X

Mogelijk maken dat het patiëntenrecht gerespecteerd wordt om in duidelijke taal medische informatie te verkrijgen zodat de patiënt zijn gezondheidstoestand kan begrijpen. Bijdragen tot kwalitatieve zorg, met respect voor de culturele, morele, filosofische en godsdienstige overtuiging van de patiënt.

TAKEN

X

TAKEN

Resultaatsgebied 1: Taalbijstand: het getrouw omzetten van een mondelinge boodschap uit een brontaal naar een equivalente boodschap in een doeltaal

Deeltaak 1: Identificatie van nood aan taalbijstand

Deeltaak 2: Tolken triadisch/niet-triadisch

Deeltaak 3: Bemiddelen op afstand: telefonisch/videotolken/e-mail/...

Deeltaak 4: Inspelen op directe/ad hoc vraag voor taalbijstand van patiënt en hulpverlener

Resultaatsgebied 2: Intercultureel bemiddelen

Deeltaak 1: pleitbezorging (advocacy) m.b.t. de rechten van de patiënt

Deeltaak 2: cultural brokering : duiding geven bij voor de hulpverlening relevante cultuurverschillen

Deeltaak 3: begeleiden van de patiënt doorheen het ziekenhuisgebeuren: informatie geven aan de patiënt, praktische hulp met administratieve aspecten m.b.t. het ziekenhuisgebeuren

Deeltaak 4: psycho-sociale begeleiding, bemiddelen (in conflicten)

Resultaatsgebied 3: Meewerken aan het beheer en organisatie van de afdeling (30220_3)

Deeltaak 1: Administratieve taken mbt het werkgebied: gegevens over de uitgevoerde interventies in een registratiebestand bijhouden, groepscommunicatie via e-mail, teamvergaderingen verslaggeven, korte informatieve teksten schriftelijk vertalen, etc.

Deeltaak 2: In de eigen instelling interventies op afstand (via videoconferentie) organiseren met intercultureel bemiddelaars van andere ziekenhuizen

Deeltaak 3: Deelnemen aan sensibiliseringsactiviteiten van de dienst interculturele bemiddeling in de eigen instelling

Deeltaak 4: Samenwerking met andere diensten, multidisciplinair overleg waar nodig, deelnemen aan dienstactiviteiten

Resultaatsgebied 4: Bewaken van professionalisme/deontologische aspecten

Deeltaak 1: Kwaliteit van de eigen prestaties hoog houden door deontologische code te respecteren, professionele afstand te bewaren en zichzelf bij te scholen indien en waar nodig (opleidingen)

Deeltaak 2: Respecteren van het beroepsgeheim, de geheimhoudingsplicht en waken over conflictvermenging

Deeltaak 3: Alles wat er gezegd wordt (zonder toevoegingen, wijzigingen of weglatingen) zo getrouw mogelijk omzetten van de brontaal naar de doeltaal

Deeltaak 4: Aannemen van een neutrale en objectieve houding gedurende de opdracht

Resultaatsgebied 5: het beleid van de dienst mee uittekenen:

Deeltaak 1: kwantitatieve en kwalitatieve metingen en (zelf-)evaluaties uitvoeren

Deeltaak 2: inspelen op nieuwe tendenzen, populatie-samenstelling etc om zo de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden

Deeltaak 3: meewerken aan gezamenlijke dienstprojecten en cases

PROFIEL

X

Wettelijke vereisten:

Niet van toepassing

Bijkomende vereisten:

Diploma: Bachelor/Master in een relevante studierichting (taalkunde, vertaler-tolk, interculturele communicatie, etc.).

Certificaat sociaal tolken (uitgereikt door Agentschap Integratie en Inburgering/Centrale Ondersteuningscel Sociaal Tolken en –vertalen)

Attesten: niet vereist

Rijbewijs: niet vereist

KENNIS EN VAARDIGHEDEN

X

- Zeer goede kennis van het Nederlands en de andere taal waarvoor de ICB in dienst is genomen
- Grondige kennis van het cultuurgebied van beide talen
- Zeer goede kennis van tolktechnieken, deontologie en medische terminologie
- Basiskennis Microsoft Outlook en internettoepassingen

FUNCTIESPECIFIEKE COMPETENTIES

X

FUNCTIE GERELATEERDE COMPETENTIES

Communiceren

Definitie:

Feiten, ideeën of meningen aan anderen duidelijk maken, gebruikmakend van heldere en correcte taal, gebaren en gepaste non-verbale communicatie.

Gedragsindicatoren:

- Drukt zich doelgericht op een duidelijk verstaanbare en vlotte manier uit
- Non-verbaal gedrag is goed afgestemd op het verbale gedrag
- Past het taalgebruik aan op de situatie
- Kan goed luisteren, samenvatten en overbrengen

Empathie tonen

Definitie:

Alert zijn op de gevoelens en behoeften van anderen en daar gepast op reageren.

Gedragsindicatoren:

- Toont zich belangstellend en betrokken
- Luistert actief (geeft anderen ruimte, laat hen uitspreken, toetst of hij begrijpt wat ze willen zeggen, vat samen...)
- Toont zowel verbaal als non-verbaal begrip voor de behoeften en gevoelens van anderen
- Leeft zich in de denk- en gevoelswereld van anderen in, houdt rekening met hun belangen

Gaat adequaat in op persoonlijke of emotionele boodschappen

Nauwgezet werken

Definitie:

Handelen met aandacht voor details en gericht op het voorkomen van fouten.

Gedragsindicatoren:

- Controleert het eigen werk op fouten en stuurt bij indien nodig
- Combineert kwantiteit met kwaliteit
- Blijft oog voor detail houden tijdens het uitvoeren van routinewerk of onder tijdsdruk

- Levert verzorgd werk af volgens de afgesproken norm en verwachting

Stressbestendig zijn

Definitie:

Een kalme, gecontroleerde houding behouden onder druk en gefocust blijven op de taak.

Gedragsindicatoren:

- Blijft goed functioneren onder snel veranderende of belastende omstandigheden
- Kan gestructureerd blijven werken wanneer verschillende mensen tegelijk een beroep doen op de dienstverlening
- Brengt bij (tijds)druk prioriteiten aan en blijft doeltreffend en tactisch handelen
- Herstelt zich snel bij tegenslag of pech
- Kan mogelijke oorzaken van stress benoemen

Verantwoordelijkheid nemen

Definitie:

Handelen in overeenstemming met de belangen, waarden en normen van de organisatie

Gedragsindicatoren:

- Doet wat hij/zij zegt, komt afspraken en beloften na
 - Is aanspreekbaar op zijn acties (komt voor fouten uit, staat open voor feedback)
 - Draagt actief bij aan de doelen en waarden van de organisatie
 - Vertoont voorbeeldgedrag rond sociale, ethische en professionele normen en spreekt ook anderen erop aan
 - Durft harde standpunten in te nemen die de gehele organisatie en het algemeen belang ten goede komen, zelfs als ze minder populair zijn binnen de eigen entiteit.
-