Chèr(e ) patient(e)

Pour que vous receviez les meilleurs et les plus surs des soins, il est important que nous nous comprenions. Dans cette brochure, nous vous expliquons comment l’AZ Klina peut vous aider si vous ne comprenez pas suffisamment le néerlandais pour communiquer avec nos médecins et infirmier(e)s.

L’utilisation d’une langue commune

Pour commencer, nos infirmiers ou médecins vont voir s’ils parlent une langue que vous comprenez et que vous parlez, par exemple le français ou l’anglais.

Ils essaieront aussi de communiquer avec vous aux moyens de symboles, photos et traducteurs informatiques.

L’importance d’un soutien linguistique

Parfois, il est impossible de trouver une langue que vous et les médecins ou infirmiers compreniez et parliez. Or parfois il est important que vous compreniez exactement ce que l’on vous dit et que vous puissiez exprimer précisément vos problèmes de santé et vos inquiétudes. Dans ce cas, il est nécessaire de faire appel à un interprète.

L’AZ Klina ne peut pas vous offrir le service d’interprétariat gratuit, nous encourageons les patients à se faire accompagner par quelqu’un qui parlent suffisamment le néerlandais.

Amener son propre interprète ?

Si vous amenez quelqu’un vous-même pour traduire, il y a quelques points importants à prendre en considération :

* L’AZ Klina n’accepte pas que des personnes mineures participent à la traduction de la consultation chez le médecin, au cours d’éducations médicales et aux traitements infirmiers et médicaux. Cela signifie aucun enfant, frère, sœur ou membre de la famille qui soit mineur…
* Les mineurs peuvent traduire les heures de visite, expliquer l’inscription à l’accueil ou indiquer le chemin.
* Si vous amenez votre propre interprète, vous êtes responsable de la qualité de la traduction. L’AZ Klina ou ses collaborateurs ne peuvent être tenus responsables si votre interprète ne vous traduit pas ou mal une information.
* Si le médecin ou l’infirmier(e) doutent de la qualité de votre interprète ou s’ils ne peuvent pas communiquer, alors ils demanderont de prévoir un autre interprète. Si cela n’est pas possible, ils proposeront que l’AZ Klina présente un interprète externe pour traduire.

Que peut offrir l’AZ Klina?

L’AZ Klina travaille en collaboration avec les services d’interprétariat des pouvoirs publics fédéraux et flamands. Il peut s’agir d’un interprète par téléphone, ou d’un interprète qui vienne sur place ou d’un médiateur interculturel.

Si l’AZ Klina fait appel à un interprète externe, certains points sont importants :

* Le médecin et les infirmiers pourront décider en fonction de la situation quel type d’interprète choisir.
* Les infirmier(e)s vous informeront et vous demanderont l’autorisation de faire appel à un interprète externe. L’infirmier(e) détermine au moyen d’une carte de langues pour quelle langue un interprète doit-il être cherché.
* L’intervention d’un interprète externe n’est pas gratuite. L’AZ Klina facturera le coût du service d’interprétariat au (à la) patient(e) L’infirmier(e) ou le secrétariat (de la policlinique) vous demandera pour cela un accord écrit.

En conclusion

La sécurité des patients et la qualité des soins est la priorité de l’AZ Klina. Une bonne communication est pour ces raisons indispensable.

Si vous ne pouvez pas amener votre propre soutient linguistique approprié, si les médecins et infirmiers ne peuvent pas parler une langue commune avec vous, si vous n’êtes pas d’accord avec les coûts occasionnés par l’appel à un interprète externe alors il se peut que le médecin décide que vous ne puissiez pas être traité(e) à l’AZ Klina.



Vous avez des questions ou des remarques ?

Parlez-en à un(e) infirmier(e) du service. Il ou elle vous conseillera et vous aidera.

Version 2 / 7-2019
Joris Michielsen

**AZ Klina**

Augustijnslei 100

2930 Brasschaat

T +32 3 650 50 50

info@klina.be

www.azklina.be



Que faire si je ne comprends pas suffisamment le néerlandais? oldoende Nederlands begrijp?