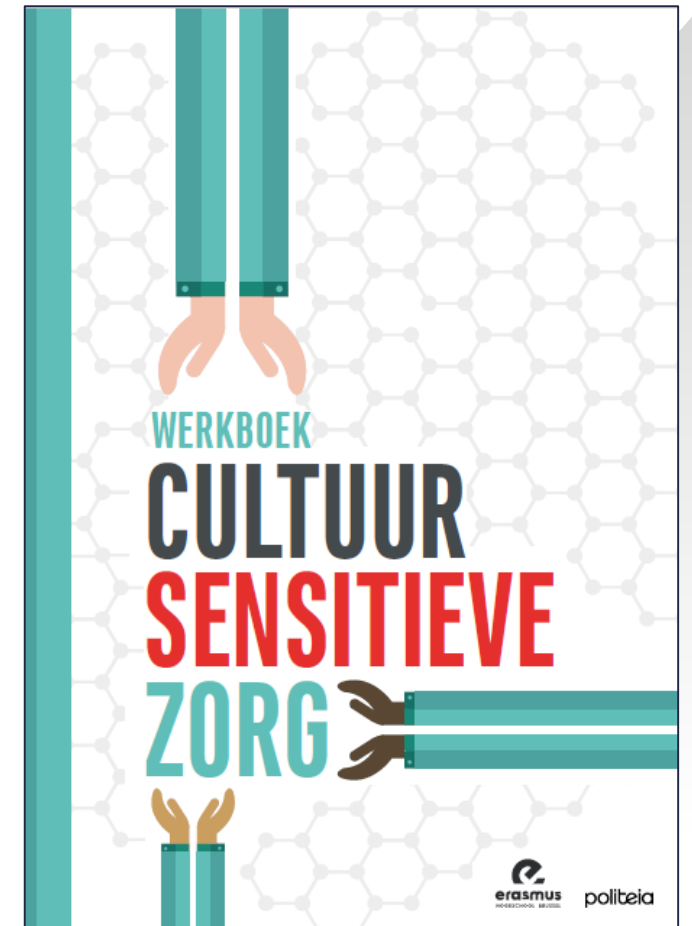


*Resultaten van het Impulsfonds project “Innoverende methodieken voor Cultuursensitieve Ouderenzorg in Brussel”*

# Werkboek cultuursensitieve zorg

‘Tips en tricks bij cultuursensitieve zorg-  
en hulpverlening aan ouderen’

Arzu Yentür, Ann Claeys, Bart Claes



# OPZET VAN PROJECT

- Project 'Innoverende methodieken voor Cultuursensitieve Ouderenzorg in Brussel' werd goedgekeurd voor de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015
- Eerste doelstelling: het inventariseren van concrete tips en tools voor zorg- en hulpverleners om op een meer cultuursensitieve manier ouderenzorg te verstrekken.
- Tweede doelstelling: een versterkte samenwerking tussen zorg, welzijn en diversiteit, zowel op het gebied van de horizontale verbindingen tussen beleidssectoren als verticale verbindingen tussen de verschillende bestuurslagen.

# METHODE



- Literatuuronderzoek
- Observaties van zorg- en hulpverleners
- Interviews van zorg- en hulpverleners in eerstelijns en intermediair

# VISIE OP CULTUURSENSITIEVE ZORG

- ✓ Praktische handvaten als ondersteuning, geen toverspreuken
- ✓ *Vertrekkend vanuit 'wat wil de oudere?'*
- ✓ *Geen kennisreductionisme en geen overculturalisering*
- ✓ *'de andere cultuur' zit bij iedereen*

# STRUCTUUR VAN HET WERKBOEK

1. Inleiding/ **situering**
2. Werken aan een cultuursensitieve **grondhouding** van de zorg- en hulpverlener
3. Cultuursensitief **werken met de oudere**
4. Cultuursensitief werken met **het netwerk** van de oudere
5. Algemeen **besluit**
6. *Bijlage: situering van het project*

# STRUCTUUR IN HET WERKBOEK

- ✓ Casus of praktijkvoorbeelden
- ✓ Bespreking van het voorbeeld
- ✓ Analyse
- ✓ Tips en tricks
- ✓ Bijkomende aanbevelingen en discussie



# EEN PRAKTIJKVOORBEELD

*De jongste dochter van een ouder koppel vraagt ouderenzorg aan voor haar Koerdisch sprekende ouders. Tijdens het intakegesprek is zij als enig kind aanwezig en vertaalt het gesprek tussen haar ouders en de hulpverlener. Hoewel de ouderen in hun taal (Koerdisch) zeer uitgebreid antwoorden op de vragen van de hulpverlener, vertaalt de dochter dit op een zeer beknopte wijze terug naar de zorgverlener.*

*Ook onderbreekt ze soms het gesprek van haar ouders en keert ze terug naar haar conversatie met de hulpverlener.*

*Naarmate het gesprek vordert, gaat de hulpverlener steeds meer in gesprek met de dochter. Het vertalen krijgt langzamerhand een einde waarbij de ouderen niet meer betrokken worden in de conversatie. De geregistreeerde gegevens om de zorg op te starten, zijn gebaseerd op de korte vertalingen van de dochter.*

# BESPREKING VAN HET VOORBEELD

- Dochter als gelegenheidstolk
- Onevenwicht tussen lengte van de antwoorden van de ouders en de 'vertaalde antwoorden' van de dochter
- De dochter onderbreekt haar ouders, ook al verstaat de zorgverlener de taal van de ouders niet
- De zorgverlener vraagt niet door en blijft op deze manier werken
- De zorgverlener grijpt niet in wanneer de dochter haar ouders onderbreekt
- De zorgverlener heeft geen aandacht voor (houdt geen rekening met) non-verbale communicatie



# ANALYSE

- Gelegenheidsstolk vervult tegelijkertijd 3 rollen: tolk, vertegenwoordiger van de familie, mede-slachtoffer van de (problematische) situatie
- Gelegenheidsstolken kunnen wel ingezet worden voor het vertalen van korte praktische boodschappen
- Indirecte communicatie via familieleden kan de uitwisseling van informatie belemmeren:
  - Moeilijke of gevoelige informatie
  - Het niet of verkeerd vertalen van (medische) terminologie
  - Psychische belasting van de ‘vertaler’

# TIPS EN TRICKS

- De zorg- en hulpverlener evalueert de situatie en beslist de nood aan vertaling of intermediair
- De zorg- en hulpverlener motiveert wel de keuze en vraagt toestemming aan de zorgvrager om met een tolk te werken
- Het gesprek vindt bij voorkeur plaats in een neutrale omgeving waarbij geen andere personen betrokken zijn
- Soms wordt de voorkeur gegeven aan mannelijk of vrouwelijke tolken (bijvoorbeeld bij het vertalen van intieme of gênante informatie)

# ANDERE UITDAGINGEN

- Bewoner in rusthuis die luid en aanhoudend Turkse liederen zingt
- Een man wil (om religieuze redenen?) enkel gewassen worden door een man
- Een terminale man van Congolese afkomst geeft aan 'thuis' te willen sterven
- ...

# DETAILS VAN HET WERKBOEK

- Te bestellen via uitgeverij Politea via [deze link](#)



# DETAILS VAN HET WERKBOEK

## Studienamiddag op dinsdag 28 juni in Brussel

- Verwelkoming door dhr. Luc Van de Velde, algemeen directeur Erasmushogeschool
- Opening door mevr. Bianca Debaets, Brussels Staatssecretaris Gezondheid en Welzijn
- Situering van het werkboek Cultuursensitieve zorg, door mevr. Merjem Ouelhadj, opleidingshoofd Verpleegkunde

Drie sessies worden in afwisselende volgorde bijgewoond:

- Sessie 1: Schets van een diversiteitstraject in een woonzorgcentrum in Mons (FR/NL)
- Sessie 2: Praktische tips voor cultuursensitieve ouderenzorg: handvaten uit het werkboek
- Sessie 3: Kofferproject 'Ouder worden in je buurt'



# CONTACT?

- [arzu.yentur@ehb.be](mailto:arzu.yentur@ehb.be)
- [ann.claeys@ehb.be](mailto:ann.claeys@ehb.be)
- [bart.claes@ehb.be](mailto:bart.claes@ehb.be)



WERKBOEK  
CULTUUR  
SENSITIEVE  
ZORG

