



Objectif général: Réduire les barrières linguistiques et culturelles afin d'améliorer la communication et la relation entre le personnel de l'institution et les patients/résidents ou leurs proches et garantir un accès égalitaire aux soins.

ACTIVITÉS

- Assurer la communication avec les patients/résidents pour lesquels il existe une barrière linguistique et/ou culturelle

- Favoriser la compréhension dans l'institution des spécificités de certains patients/résidents

TÂCHES

- Accueille les patients/résidents ayant une culture différente et leurs proches et/ou les accompagne au sein de l'institution et à l'extérieur;
- Sert d'interprète et/ou de médiateur entre le patient/résident, les proches et les membres du personnel médical et soignant;
- Complète le dossier administratif du patient/résident sur base des informations rassemblées;
- Participe à l'animation de certains groupes dont la thématique est interculturelle;
- Présente les différents services offerts par l'institution et/ou l'offre de soins aux patients/résidents et leurs proches.
- Participe aux réunions du personnel afin de leur indiquer une manière de tenir compte de certaines spécificités culturelles;
- Organise et tient des séances d'information pour le personnel soignant au sujet de la culture d'origine des patients/résidents;
- Sert d'intermédiaire pour concilier les nécessités de soins de l'institution avec les rites et habitudes des patients/résidents en terme de traitements, de nourriture ou de décès;

CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire	• Formation conforme aux exigences légales d'application pour l'exercice de la fonction; • Possède une connaissance de la langue d'un des groupes-cibles; • Possède des aptitudes en communication et en médiation ainsi qu'une connaissance de différentes cultures afin de faciliter leur prise en charge; • A une connaissance du vocabulaire médical et une connaissance de base des pathologies traitées dans l'institution afin de pouvoir en parler et les expliquer ainsi que de traduire des rapports médicaux; • Période de familiarisation: 6 - 12 mois
Gestion d'équipe	• Pas d'application;
Communication	• Maintient des contacts avec le personnel afin de discuter des différences culturelles des patients/résidents et de faciliter leur prise en charge; • Accueille les patients/résidents et leurs proches: les écoute et discute avec eux afin de leur expliquer le fonctionnement de l'institution et l'évolution de leur pathologie;
Résolution de problèmes	• Doit acheminer l'information concernant le patient/résident au personnel le plus rapidement possible par un rapport, qui est inséré dans le dossier médical;
Responsabilité	• Effectue les tâches en concertation avec le personnel soignant; • En réfère au responsable hiérarchique pour tout nouveau projet dans le domaine de la médiation; • Assure une bonne communication entre les patients/résidents et le personnel soignant et/ou les médecins;
Facteurs d'environnement	• De temps à autre, contact avec des maladies contagieuses; • Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort; • De temps à autre, contact avec des personnes verbalement ou physiquement agressives;



L'IFIC VOUS INVITE A LIRE ATTENTIVEMENT LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- O A L'EXCEPTION DES TITRES DE FONCTIONS PROTÉGÉS PAR LA Législation, les titres des fonctions sectorielles sont strictement indicatifs, c'est-à-dire qu'ils servent uniquement à faciliter l'identification des fonctions au sein de l'éventail sectoriel (grâce à un titre choisi sur base de l'usage majoritaire constaté). Cependant, un même titre de fonction peut parfois recouvrir des réalités différentes sur le terrain. Donc, seul le contenu (et non le titre) de la fonction peut et doit servir de base pour l'attribution d'une fonction sectorielle.
- O PAR SOUCIS DE LISIBILITÉ, NOS DESCRIPTIONS DE FONCTIONS SONT RÉDIGÉES AU MASCULIN. CEPENDANT, L'ENSEMBLE DE DESCRIPTIONS DE FONCTIONS S'APPLIQUENT À TOUS LES GENRES (M/F/X).
- O LES ÉLÉMENTS SUIVANTS SONT CONSIDÉRÉS COMME ÉTANT LA NORME POUR L'EXERCICE DE TOUTES LES FONCTIONS ET NE SONT DONC PAS DÉCRITS/RAPPELÉS AU SEIN DE CHAQUE DESCRIPTION DE FONCTION, SAUF LORSQU'ILS CONSTITUENT UNE PART SPÉCIFIQUE DE L'ACTIVITÉ :
 - Le respect de la légalité est la norme pour toutes les fonctions, qui doivent s'exercer conformément aux modalités et conditions prévues dans les différentes sources légales, réglementaires ou conventionnelles d'application tant au niveau sectoriel qu'institutionnel (législations, codes, conventions, procédures, protocoles, etc.).
 - Le respect de la confidentialité ou du secret professionnel dans l'exercice de la fonction: s'appliquent à tous conformément à la législation relative au contrat de travail (Article 17, 3°, de la loi du 3 juillet 1978)
 - La collaboration aux projets et le soutien des collègues font partie de l'exercice normal de toute fonction (ex : entraide ponctuelle, accueil et accompagnement de jobistes ou nouveaux collègues, participation aux réunions d'équipes, etc.)
 - La participation à la vie sociale de l'institution fait partie de l'exercice normal de toute fonction (ex: participation à l'organisation d'événements internes).
 - Le maintien des connaissances : les titulaires de la fonction sont amenés tout au long de leur carrière à s'adapter aux évolutions de leur métier (ex : en suivant les formations organisées par l'employeur, en se tenant au courant des évolutions du métier ou en réalisant des recherches documentaires dans leur domaine d'activité). Le niveau de formation requis pour l'exercice d'une fonction sectorielle repris à la rubrique « connaissance et savoir-faire » englobe la formation en tant que telle ainsi que la formation continue légalement obligatoire pour l'exercice de la fonction en question.