



KIT Royal
Tropical
Institute

Intercultural Professionals



Training voor zorgverleners

**Zorg voor patiënten met een
andere culturele achtergrond**

Cultuursensitieve zorg in de praktijk

De kwaliteit van de gezondheidszorg in Nederland is hoog. Het opleidingsniveau van medische professionals is hoog, evenals de toegang tot zorg en de betaalbaarheid van de zorg.

Desondanks is het vertrouwen van veel mensen met een andere culturele achtergrond in de Nederlandse gezondheidszorg laag en voelen zij zich onzeker over waar ze terecht kunnen met hun gezondheidsvragen. Dit wordt veroorzaakt door andere verwachtingen, culturele verschillen, communicatie problemen en (onbewuste) vooroordelen.

Wanneer de culturele achtergrond van zorgverlener en patiënt* verschilt, is er een grote kans op misverstanden en minder effectieve communicatie tussen beiden. Dit heeft invloed op de kwaliteit van de zorg en dit kan grote gevolgen hebben.

Het is belangrijk dat iedereen die in de zorg werkt cultuursensitieve vaardigheden ontwikkelt. Deze vaardigheden helpen om bewust te worden van de eigen vooroordelen, om meerdere perspectieven te zien, signalen op te pikken, communicatieproblemen te voorkomen en culturele verschillen te overbruggen.

*Onder patiënten met een andere culturele achtergrond verstaan we mensen die hier werken als expat, international local hires, kennis- en arbeidsmigranten, mensen met een migratieachtergrond die al langer in Nederland zijn, vluchtelingen en statushouders, internationale studenten. Er is hier geen sprake van een homogene patiëntgroep, er zijn grote (sociaaleconomische) verschillen tussen de mensen. Toch zijn de gezondheidsuitkomsten van mensen uit al deze groepen over het algemeen lager dan mensen zonder migratie-achtergrond. Dit zou niet zo mogen zijn. De zorg zou voor iedereen die hiervan gebruikt maak even toegankelijk en kwalitatief goed moeten zijn.

Training voor zorgverleners

De scholing 'Cultuursensitieve zorg in de praktijk' is gericht op het versterken van de competenties van individuele zorgverleners en teams in de eerstelijns zorg, waaronder huisartsen, doktersassistenten, fysiotherapeuten, praktijkondersteuners, verloskundigen en kraamverzorgenden. In de scholing staat uw eigen praktijk en ervaringen met culturele verschillen centraal. De scholing wordt verzorgd door specialisten in internationale zorgsystematiek en interculturele communicatie van KIT Royal Tropical Institute.

De training helpt zorgverleners om vragen en gedrag van patiënten met een migratieachtergrond te kunnen plaatsen waardoor de verwachtingen naar elkaar duidelijker worden. In de training behandelen we de grootste valkuilen en bieden we een leidraad om deze in de toekomst te voorkomen.



Trainingsaanbod

Variant 1 – Training volledig op locatie

De training op locatie bestaat uit drie dagdelen van ieder 3,5 uur. De drie sessies kunnen ingepland worden op een dagdeel naar keuze, ook in de avond of in het weekend. Sessie 1 en 2 kunnen eventueel ook op één dag gevolgd worden als volledige trainingsdag.

De 3de sessie is een verdiepingssessie en vindt plaats na 6 maanden. In de tussenliggende periode kunnen de deelnemers in de praktijk brengen wat zij geleerd hebben. De training is zeer praktisch. Dat betekent veel interactie, spelvormen, bewegen, filmmateriaal, oefenen en reflecteren.

Details trainingen

Start datum:	Ieder moment - naar keuze
Locatie:	Op locatie van de organisatie en/of deels online
Duur training:	3 sessies over 6 maanden
Voor wie:	doktersassistenten, fysiotherapeuten, huisartsen, jeugdartsen, (jeugd)verpleegkundigen, kraamverzorgende, praktijkondersteuners, verloskundigen en andere medewerkers in de eerstelijns zorg
Accreditatie:	De training is geaccrediteerd voor de hierboven genoemde beroepsgroepen.
Trainers:	1 intercultureel trainer + 1 expert internationale gezondheidszorg

Variant 2 – Blended Variant - Training met online elementen

De training is ook te volgen in combinatie met online elementen. Deze bestaat uit 2 interactieve face-to-face sessies van ieder 3 uur op locatie. Tussen de sessies door doen de deelnemers opdrachten en bekijken ze aanvullend materiaal in de online leeromgeving. De laatste sessie bestaat uit een interactieve online sessies van 1,5 uur. Qua inhoud, tijdsinvestering en accreditatiepunten komen de training op locatie en de blended variant overeen.

In deze training gaan we in op:

- culturele programmering;
- interculturele communicatie,
- verschillende communicatiestijlen
- internationale gezondheidssystemen
- omgang met ziekte en medicatie
- Specifieke casuïstiek vanuit de eigen praktijk

Op basis van het werkveld, de interessegebieden en de patiëntenpopulatie van de deelnemers kan er in de training gefocust worden op bijvoorbeeld:

- Interculturele ouder/kind-zorg
- palliatieve zorg
- zorg voor oudere migranten
- psychosomatiek bij vluchtelingen
- mental health issues bij internationals



Onderwerpen

1. **Cultuur en cultuurverschillen**, waaronder selectieve perceptie o.b.v. culturele programmering, interculturele communicatie, verschillende communicatiestijlen.
2. **Het eerste contact, de vertrouwensrelatie**
3. **De kwaliteit van zorg** in de diverse onderdelen van het gezondheidszorgsysteem en de rol van zorgverleners daarin.
4. **Casuïstiek** Ervaringen worden ingebracht door de deelnemers. De nadruk ligt op technieken die toegepast kunnen worden om de communicatie te verbeteren. U krijgt handvatten voor de omgang met culturele verschillen in uw dienstverlening.



Wat de deelnemers zeggen:

"De training vond ik waardevolle handvatten geven om mensen met een buitenlandse achtergrond beter medische zorg te leveren. Met name dat de cursus inging op de aspecten van buitenlandse zorgsystemen en ziektes en het feit dat we casuïstiek zelf konden inbrengen en konden oefenen met een acteur vond ik prettig. Ik kan deze cursus zeker aanraden voor professionals die zich willen inzetten voor mensen met een internationale achtergrond."

Hebe Rullmann, Huisarts - Eindhoven

"De training was tot laatste minuten interessant boeiend en nog nuttiger dan ik van te voren had verwacht. Het was goed een spiegel voor gehouden wat betreft eigen handelen en vooroordelen en meer bewust te zijn van het perspectief van de patiënt, waar die vandaan komt en welke blik en verwachting hij heeft. Ik zou deze training aanraden aan al mijn collega's".

Janny Luyckx, Doktersassistent - Amsterdam

Leerdoelen

1. **Cultureel bewustzijn:** Deelnemers worden zich bewust van wat cultuur is en kunnen benoemen welke invloed dit heeft op hoe ze dingen zien, interpreteren en beoordelen. Aan de hand van diverse trainingsvormen krijgen ze inzicht in hoe hun eigen opvoeding en culturele programmering, invloed heeft op wat nu als 'normaal' en 'abnormaal' bestempeld wordt.
2. **Interculturele communicatie:** Deelnemers leren een aantal vaardigheden aan die nodig zijn om cultuursensitief te kunnen werken. Het gaat om: interculturele gesprekstechnieken en het oppikken en kunnen interpreteren van verbale en non-verbale signalen. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan het eerste contact: het intakegesprek, opbouwen van een vertrouwensrelatie, inzichtelijk maken van eerdere zorgervaringen en achterliggende problematiek.
3. Deelnemers worden zich bewust van een aantal mogelijke **valkuilen** in de samenwerking met patiënten met een andere culturele achtergrond. Zij leren hoe deze te omzeilen.
4. Introductie **internationale zorgsystemen**, waaronder: De organisatie van de eerste en tweede lijn en de rol van de private sector. Regelgeving en houding t.a.v. het voorschrijven van medicatie. Deelnemers leren meerdere perspectieven te zien en krijgen inzicht in het verwachtingspatroon van hun patiënten.
5. Deelnemers brengen **praktijksituaties** in, de zogenaamde cases. Zij leren alternatieven aan om hier in de toekomst anders op te reageren.
6. Deelnemers krijgen **achtergrondinformatie** over o.a. de migratiegeschiedenis van de patiëntgroepen in hun praktijk. Ook wordt er aandacht besteed aan gebruiken en gewoonten rondom geboorte, opvoeding, ontwikkeling, omgang met ziekte, rol van familie.



Cultures Don't Meet People Do

Intercultural Professionals is een organisatie voor interculturele training, coaching en advies. Wij maken deel uit van het Koninklijk Instituut voor de Tropen. Sinds 1917 helpen wij bedrijven, overheden en professionals in tal van sectoren om beter te functioneren in interculturele omgevingen. Wij geloven dat effectieve interculturele communicatie bijdraagt aan de prestaties van individuen, teams en hele organisaties. Onze aanpak, die uitgaat van 'cultureel bewustzijn', biedt onze klanten krachtige hulpmiddelen om succesvol te opereren in een interculturele samenleving.

Ons dienstenaanbod omvat training, coaching en advies op maat voor individuen en teams met interculturele uitdagingen in tal van sectoren waaronder commerciële bedrijven, overheden en zorgverleners.

Contact

Intercultural Professionals

Mauritskade 64
1092 AD Amsterdam
The Netherlands

E-mail

intercultural@kit.nl

Telephone

+31 (0)20 56 88 319

Follow us on social media

 100KIT

 KIT Intercultural Professionals

www.kit.nl/intercultural-professionals