

Verslag

Titel verslag : Participatieforum Mortsel thema
'Taalbeleid'

Datum/uur vergadering: woensdag 13/12/2023

Locatie vergadering: Minerva

Datum/uur volgende vergadering : 21/02/2024

Locatie volgende vergadering: zaal Minerva

Aanwezigen

Intro 1	1	mArquee 1	
Intro 2		mArquee 2	
Narrante 1	3	Intermezzo	4
Narrante 2	5	De Lommerte	
Knoop 1A		De Fonkel	
Knoop 2A		Medewerkers	7
Knoop 2B		Experts	1
Gauzz			

0. Welkom

Welkom door Saskia, Els en Leen

1. Toelichting 'participatieforum' voor nieuwkomers

- Een overlegorgaan dat advies geeft aan het beleid over relevante thema's met als doel de kwaliteit van zorg in de zorggroep Multiversum te verbeteren.
- Tijdens gestructureerde discussies kunnen patiënten en medewerkers hun ervaringen delen, verwachtingen benoemen en doelstellingen formuleren.
- We nodigen telkens een 'expert' uit die een goede kennis heeft over het thema dat besproken wordt.
- Alle aanwezigen komen aan het woord
- Er wordt een aanwezigheidslijst voorzien die aan het begin van het overleg rondgaat.
- Er wordt een **verslag** gemaakt dat:
 - > **per mail naar de afdelingen gaat met de vraag om het ook persoonlijk aan de aanwezige patiënten/bewoners te bezorgen. De namen worden mee in de mail gezet.**
 - > **ter inzage is op de I-schijf voor alle medewerkers van de zorggroep Multiversum.**

2. Overlopen vorig verslag

Vorig verslag wordt overlopen, maar voorlopig zijn er geen updates over de huidige thema's.

3. Taalbeleid

Binnen Multiversum is er een projectgroep 'Taalbeleid' die zich bezig houdt met het bekijken, evalueren en verbeteren van communicatie in al zijn vormen. Dit houdt bijvoorbeeld in dat we willen kijken hoe we mensen die een andere taal spreken zo goed mogelijk kunnen helpen en ook duidelijke taal in het algemeen vinden we zeer belangrijk. Er komt immers veel info kijken bij een opname en/of traject binnen Multiversum, dus duidelijke communicatie naar patiënten/bewoners/cliënten en hun familie toe is heel belangrijk. Denk maar aan brochures, website, patiëntenpagina 'Jouwmultiversum', belangrijke documenten, ...

Er wordt uitleg gegeven aan de aanwezigen en er worden brochures, kaartjes, en stukken van het nieuwe 'Jouwmultiversum' getoond en besproken. Zorgmanager Erik Neirinckx, die in de projectgroep Taalbeleid zit, is vandaag eveneens aanwezig.

Opmerkingen en tips

Grondplan (patiëntenpagina):

- De pictogrammen meer eenvormig maken. Nu is het wit met zwart en zwart met wit door elkaar, soms met kader, soms zonder, .. en dat ziet er vreemd uit.
- Om nog duidelijker te maken in welk gebouw een bepaalde locatie zich bevindt, kan je de pictogrammen en/of icoontjes in kleur zetten of er een bolletje achter zetten met de kleur van het gebouw waarin deze locatie zich bevindt zodat alles veel sneller terug te vinden is.
- Bij Riff (gebouw J) ontbreken nog: Vrijtijdshuis, Ervaringsdeskundigen, Muzieklokaal en Arbeidsatelier.
- Eventueel de rijrichting toevoegen aan het plannetje en de ingangen voor auto's.
- Het grondplan eventueel meegeven bij opname in grootte A3 omdat alles zeer klein is omwille van de hoeveelheid informatie. (Zeker voor patiënten van Intermezzo zou dat een groot verschil maken.)

Folders/brochures:

- Zijn niet altijd overzichtelijk en vaak volgepropt met tekst. Een duidelijke oplijsting van alle info met voldoende ruimte tussen paragrafen en belangrijke zaken in het vet gedrukt zouden een oplossing kunnen zijn.
- Het lettertype van de folders is zeer klein. Een wat groter lettertype zoals bij de folder van Intermezzo gebruikt wordt, is duidelijker en leest makkelijker, dus wordt dit ook meegegeven als suggestie.
- Misschien is niet alle info even noodzakelijk/relevant voor een folder en kan men nog meer tot de kern proberen komen, wat bovenstaande tips makkelijker uitvoerbaar maakt.
- Dat de onthaalbrochure ook in het Engels en Frans (en Arabisch op de crisisafdeling) bestaat is vaak niet goed geweten, dus deze info meer verspreiden onder het personeel is handig.
- De patiëntenpagina misschien in de toekomst eveneens vermelden op de folders.

- Psychologische termen zijn soms moeilijk (vb. residentieel, dubbeldiagnose, ...), maar de vraag blijft natuurlijk hoe bepaald moet worden welke woorden te moeilijk zijn en/of meer uitleg nodig hebben. Misschien bevragen om beter beeld te krijgen welke het vaakst een probleem vormen qua duidelijkheid.
- Kaartjes van Narrante en Intermezzo 'in 6 punten' zijn heel duidelijk en handig om mee te geven voor familie/vrienden/ ...

Op de afdeling:

- Soms nemen patiënten/cliënten/bewoners niet deel aan therapieën omdat er onvoldoende motivatie en/of schrik is om niet te kunnen volgen omwille van de taal. Misschien is het mogelijk om een icoontje te zetten bij bijvoorbeeld taalvrije sessies (of sessies waar taal een minder grote drempel vormt wegens minder belangrijk/aanwezig).
- Eén van de ervaringsdeskundigen (Hilary) biedt nu één van haar sessies, naast in het Nederlands, ook aan in het Engels: Herstelpad – Road to recovery.
- Wanneer er een fotobord is of namen van verpleegkundigen en begeleiders ergens zichtbaar zijn gemaakt op de afdeling, zou daar ook bijgezet kunnen worden welke talen deze spreken.

Andere:

- Voorstel om in het Vrijetijdshuis 's avonds een taalgroepje te organiseren.
- Een paar aanwezigen stellen zich kandidaat om vanuit hun ervaring mee na te denken rond wat handig kan zijn voor het taalbeleid rond noden in verband met andere talen.

4. Varia

Er zijn vandaag geen variapunten.

Het volgende participatieforum zal plaatsvinden op 21 februari van 10.00u tot 11.30u in zaal Minerva

Data Participatieforums Morsel in 2024 telkens van 10u tot 11.30u:

Nog te bepalen