**Verslag**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Titel verslag** : Participatieforum Mortsel **Thema:** ‘ **Taalbeleid en website’** |  |
| **Datum/uur vergadering:** woensdag 18/09/2024 |  |
| **Locatie vergadering:** Minerva |  |
|  |  |
| **Datum/uur volgende vergadering :** 23/10/2024 |  |
| **Locatie volgende vergadering:** zaal Minerva  |  |
|  |  |

**Aanwezigen**

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

1. **Welkom**

Welkom door Leen en Els

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**

Er zijn geen updates over andere lopende thema’s.

1. **Taalbeleid**

Een tijd geleden werd op het patiëntenforum gevraagd om opmerkingen, ideeën en suggesties rond hoe Multiversum werkt op vlak van taal.

Deze werden doorgegeven aan de werkgroep ‘Taalbeleid’ en vandaag komt Zorgdirecteur Joris Housen het taalbeleid voorstellen zodat er terug feedback kan gegeven worden.

Welke dingen zijn reeds aangepast of gaat men gebruiken in de toekomst:

* Het doel is om zoveel mogelijk voldoende **makkelijke en heldere taal** te gebruiken. Dit niveau van taal wordt **B1** genoemd.
* Via de website [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) wordt gecheckt of teksten aangepast moeten worden. Daar vind je o.a. alternatieven voor moeilijke woorden.
* Er worden **pictogrammen** (van de website Sclera) en **foto’s** gebruikt op afdelingen en in verschillende folders om dingen duidelijker aan te geven. Vb: Foto’s van soorten schoenen op Intermezzo voor valpreventie, pictogrammen op de ‘Mijn Multiversum’- site, …
* Op de **Dienst Vrije Tijd (DVT)** zijn er in de bibliotheek **boeken in verschillende talen of met een groot lettertype** en je kan er informatie vinden over waar je **lessen Nederlands** kan volgen.
* De **opnamedienst** geeft alle informatie steeds mee in het Nederlands maar gaat de teksten/folders ook nog eens extra meegeven in andere talen wanneer nodig.
* Er zijn reeds standaard documenten die vertaald zijn door professionals.
* Verder kunnen documenten en websites ook volledig (met dezelfde lay-out als het origineel) vertaald worden via Google Translate. (Zie tips op het einde)
Op deze manier kunnen dingen makkelijk en snel redelijk goed vertaald worden naar talen die minder voorkomen.
* Er zijn verschillende **vertaalapps** die gebruikt kunnen worden.
De bekendste zijn **‘Google Translate’ en ‘Deepl’**. Ze hebben elk hun voor- en nadelen. Bv: Google translate kent meer talen, maar Deepl vertaalt nauwkeuriger en is beter voor langere teksten.
Tip: Gebruik heldere taal en geen uitdrukkingen (vb. “Hij gebaarde van krommenaas”)
* Met Google Translate kan je ook **teksten scannen** met je gsm die dan direct vertaald worden.
* Multiversum werkt op verschillende manier samen met **tolken**
* Tolken die komen vanuit Ziekenhuis aan de Stroom (ZAS)
* Tolken vanuit het ‘Agentschap voor Integratie en inburgering’
* Een app met een tolkendienst waarnaar men kan bellen in nood en waar ze ook tolken voor zeldzamere talen en dialecten hebben.
* Ook rond andere zaken om meer duidelijkheid binnen het ziekenhuis te brengen wordt gewerkt. Zo wordt er voor de **wegwijzers op het domein gewerkt met kleuren en letters**. Het is vaak gemakkelijker om te zeggen: ‘Volg de rode pijlen naar het rode gebouw dan de naam van de afdeling te geven’. Dit systeem wordt echter nog niet altijd voldoende of op de juiste manier gebruikt. Naar de toekomst toe gaat men bekijken hoe de weg op het domein nog beter kan aangegeven worden.

Voorstellen/ideeën vanuit het participatieforum:

* **Begeleiding bij opname naar afdeling**:
Wanneer je opgenomen wordt in het ziekenhuis, ben je meestal niet op je best. Zelfs als er wegwijzers zijn, zijn mensen toch vaak overweldigd door alles en kan de uitleg over waar je heen moet heel verwarrend zijn, vooral wanneer het druk is.

Voorstel: Wegwijs-vrijwilliger of betere begeleiding naar de afdeling voorzien.

* Een wegwijs-vrijwilliger gaat op minder drukke momenten waarschijnlijk vaak niets te doen hebben.
* Bellen naar een afdeling bij een nieuwe opname, zodat er iemand van het personeel kan komen om een nieuwe patiënt te begeleiden, lijkt iedereen een goede oplossing.
Zeker wanneer iemand alleen is, kan dat een grote hulp zijn.
* **Meertalig zijn als een plus bij vacatures/sollicitaties**
* Niet zo evident want er worden +/- 20 verschillende talen gesproken binnen Multiversum.
* **Voorstel aanbod Nederlandse les:**Er zijn vaak veel pauzes of lege momenten op afdelingen (soms tot 3,5 uur op een dag) en deze kunnen misschien nuttig gebruikt worden door op bepaalde momenten zoals tijdens de middag of een gat tussen therapie Nederlandse les aan te bieden.
* Les zou gegeven kunnen worden door vrijwilligers (hoeven geen echte leerkrachten te zijn).
* Laagdrempelig aanbod is belangrijk: beter functionele taal die je elke dag nodig hebt.
* Voorstel naam: ‘Taalgroep’

Tips:

Nog enkele tips rond handige hulpmiddelen op een rij:

* Website [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) om de checken of je taal makkelijk genoeg is en alternatieven voor woorden te vinden.
* Je kan bij Google translate niet alleen tekst, maar ook **documenten en websites** vertalen.
* Ook de vertaal-app Deepl geeft goede resultaten.
* Op [www.sclera.be](http://www.sclera.be) kan je heel veel pictogrammen vinden voor vanalles en nog wat.
1. **Website**

De huidige structuur van de website van Multiversum is ondertussen alweer bijna 8 jaar oud. Caroline Van Neste van de dienst communicatie komt vandaag om feedback te verzamelen die meegenomen kan worden bij het nieuwe ontwerp.

Een korte rondvraag leert dat ongeveer de helft van de aanwezige patiënten/cliënten/bewoners de website reeds heeft bezocht, voornamelijk om te kijken naar het aanbod.
-> De weergave van het aanbod werd door iedereen ervaren als duidelijk.

**Nieuw/toekomst:**

* Op de nieuwe site wil men duidelijk maken dat Multiversum veel meer is dan enkel een ziekenhuis. Er is een veel groter **aanbod** (vb. Herstelacademie, De Vlonder, …)
* Men denkt aan het toevoegen van een **filmpje** over wat er allemaal gebeurt (in volgorde) wanneer je opgenomen wordt.
* De patiëntenpagina ‘Jouw Multiversum’ wordt ‘**Mijn Multiversum**’.
* In de toekomst toe hoopt Multiversum dat het de mogelijkheid kan bieden om op ‘Mijn Multiversum’ persoonlijk te kunnen inloggen en op die manier toegang te krijgen tot o.a. je eigen dossier.

Voorstellen/ideeën vanuit het participatieforum:

* Tegenwoordig gebruiken mensen veel vaker hun **gsm** om dingen op te zoeken. Dingen terugvinden op de website blijkt via de gsm soms moeilijker dan via de website.
* Rekening houden bij de opbouw van de website dat die ook voor de gsm gebruiksvriendelijk is.
* Dat **vertaling van de website** met een app mogelijk is, weten veel mensen niet.
* Er wordt voorgesteld om (meer) **verhalen en foto’s van patiënten/cliënten/bewoners** op de site te zetten.
* Dit gebeurt reeds, maar is niet zo makkelijk door de wet op de privacy.
* De ‘grijze blokjes’ in de **taakbalk** op de website bovenaan (‘Zorgaanbod’, ‘Cliënten en familie’, …) zijn niet zo duidelijk. Er wordt voorgesteld om die opties op dezelfde manier te tonen als op het intranet van het personeel omdat die balk met opties duidelijker is.
1. **Varia**

Geen varia vandaag.

**Het volgende participatieforum zal plaatsvinden op 23 oktober 2024 van 10.00u tot 11.30u in zaal Minerva**

|  |
| --- |
| **Data Participatieforums Mortsel in 2024 telkens van 10u tot 11.30u:*** 23 oktober
* 18 december
 |