

DIGITAAL WIJZER COMMUNICEREN met anderstaligen in de zorg



Deze brochure over het gebruik van digitale tools ter ondersteuning van communicatie met anderstaligen in de zorg kwam tot stand vanuit een nauwe samenwerking tussen het MATCHeN-onderzoeksteam van UGent, VUB en HOGENT, en de Erasmushogeschool Brussel, met dank aan TETRA VLAIO, de Koning Boudewijnstichting en het Alliantiefonds.

Van Landschoot, L., Smet, J., Debal, B., Decock, P., Claeys, A., Tricas-Sauras, S., Delegrange, M., Dhont, Y., Rosiers, K., De Wilde, J., Kerremans, K., El Hahaoui, K., Roelandt, S., Van Praet, E. (2021). Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg. Gent: Alliantiefonds en MATCHeN.

Copyright ©2021 Alliantiefonds en MATCHeN

Editie november 2021



Taalbarrières tussen zorgverstrekkers en patiënten verminderen zowel de kwaliteit van zorg, de patiëntveiligheid als de tevredenheid van beide partijen. Om deze te overbruggen, kunnen zorgverstrekkers gebruik maken van een breed spectrum aan brugfuncties ter ondersteuning van het gesprek.

Verschillende studies geven aan dat digitale bruginstrumenten weliswaar beperkingen hebben, maar zeker een belangrijke plaats kunnen innemen. Ze worden echter op dit moment nog onvoldoende ingezet in de zorg. Vooral omdat zorgverstrekkers een overzicht missen van het aanbod aan digitale tools en nood hebben aan een verdieping van hun kennis over het correcte gebruik ervan.

Deze brochure heeft als doel (toekomstige) zorgverstrekkers te informeren over het gebruik van digitale tools bij taalbarrières in de zorg.

In een eerste hoofdstuk gaan we in op taalbarrières en het kiezen van een geschikte brugfunctie om in het tweede hoofdstuk dieper in te gaan op het gebruik van meertalige apps in de zorg.

Vanaf hoofdstuk drie zoomen we dieper in op een selectie van 36 digitale meertalige tools die werden geselecteerd op basis van een grondige voorstudie gedurende de loop van het MATCHeN-onderzoek, waarbij ze werden afgetoetst aan diverse kwaliteitscriteria. In deze brochure delen we de tools op in algemene digitale vertaaltools, zorggerelateerde vertaalapps, visueel ondersteunende meertalige apps, themagerichte meertalige apps en e-learning.

INHOUD

Begrippenlijst	5
1. Taalbarrières in de zorg	7
1.1 Taalbarrières	7
1.2 Brugfuncties.....	7
1.3 Beïnvloedende factoren bij het kiezen van brugfuncties.....	8
1.4 Tips en tricks bij het kiezen van brugfuncties.....	8
2. Het gebruik van meertalige apps in de zorg.....	10
2.1 Meertalige apps in de zorg.....	10
2.2 Wanneer zet je meertalige apps in	11
2.3 Randvoorwaarden voor het gebruik van meertalige apps.....	12
2.4 Practice makes perfect.....	14
3. Algemene digitale vertaaltools	16
3.1 Inleiding	16
3.2 Google Translate	17
3.3 Travis Touch Go Translator®	19
3.4 Vasco M3.....	20
3.5 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht	21
4. Zorggerelateerde vertaalapps	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Canopy speak.....	26
4.3 Care to Translate	27
4.4 Global Talk Care.....	28
4.5 Patient communicator	29
4.6 Refugee Speaker	30
4.7 Traducmed.....	31
4.8 UniversalDoctorSpeaker	32
4.9 UniversalNurseSpeaker.....	33
4.10 XPrompt.....	34
4.11 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht	35

5. Visueel ondersteunende meertalige apps.....	38
5.1 Inleiding	38
5.2 BABADADA.....	39
5.3 Begrijp je lichaam.....	40
5.4 Icoon for refugees.....	41
5.5 Inhalatiefilmpjes bvpv-sbip.....	42
5.6 SantéBD.....	43
5.7 Sclera.....	44
5.8 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht	45
 6. Themagerichte meertalige apps.....	 49
6.1 Inleiding	49
6.2 About diabetes.....	50
6.3 Apotheek.nl	51
6.4 Beeldsluiter.nl.....	52
6.5 Crisis Information Translated.....	53
6.6 Doula bevallingscoach	54
6.7 Gezond in Nederland.....	55
6.8 Informatieplatform voor asielzoekers in België	56
6.9 Kijksluiter.nl	57
6.10 MATCHeN.....	58
6.11 Mijnhuisdoktermijngezondheid.be.....	59
6.12 Strakswangerworden.nl.....	60
6.13 Zanzu	61
6.14 Zero Mothers Die.....	62
6.15 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht	63
 7. E-learning.....	 66
7.1 Inleiding	66
7.2 Communicatie over seksuele gezondheid met anderstaligen.....	66
7.3 Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg.....	67
7.4 Gesprekswijzer	68
7.5 VOCAL-Medical.....	69
7.6 Ziedet?	70
 Referentielijst.....	 71
 Eigen notities.....	 72

BEGRIPPENLIJST

Alliantiefonds	Fonds dat samenwerking stimuleert tussen opleidingen in HOGENT en de Erasmushogeschool Brussel door gezamenlijke projecten te financieren, zoals de ontwikkeling van dit lespakket 'Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg'.
anderstalige	Iemand die een andere taal spreekt dan de taal die in een land/gebied gangbaar is.
app/ applicatie	Responsieve website of app die je kan downloaden in de appstore en installeren op tablet of smartphone.
brontaal	De taal waaruit er wordt vertaald of getolkt.
brugfunctie	Methodiek, materiaal of persoon die je kan inzetten tijdens een gesprek om de taalkloof te verkleinen.
contacttaal	Een gemeenschappelijke taal die je gebruikt om te communiceren met een gesprekspartner die een andere taal spreekt.
cultuursensitief	Houding waarbij je je bewust bent van de verschillende normen en waarden van de patiënt en die ook erkent en respecteert bij de begeleiding. Daarbij moet je je als zorgverstrekker bewust zijn van je eigen culturele bril en de normen en waarden die daarmee gepaard gaan.
doeltaal	De taal waarnaar er wordt vertaald of getolkt.
functionaliteit	Wat een apparaat of systeem kan.
meertalig	Gerelateerd aan meerdere talen.
native speaker	Iemand die een taal als kind via een natuurlijk taalverwervingsproces heeft geleerd.
responsieve website	Website waarvan de vormgeving zich aanpast aan de grootte van het scherm, zodat deze inzetbaar is op computer, tablet en smartphone.
spraak-naar-spraakvertaling	Het vertalen van gesproken brontaal naar gesproken doeltaal.
taalbarrière	Een belemmering in de communicatie die veroorzaakt wordt door het verschil in taal.
tekst-naar-spraakvertaling	Het vertalen van geschreven brontaal naar gesproken doeltaal.
vertaalapp	Applicatie op je computer, tablet of smartphone die je helpt een eenvoudige boodschap te vertalen.
vertaaltool	Tool die helpt om je een eenvoudige boodschap te vertalen. Dit kan een app zijn, maar evengoed een toestel, papieren woordenboek of een meertalige infofiche.

1. TAALBARRIÈRES IN DE ZORG

1.1 Taalbarrières

We spreken van **taalbarrières** wanneer de zorgverstrekker en patiënt geen of in beperkte mate een gemeenschappelijke taal spreken, wat leidt tot moeizame en soms ontoereikende communicatie in de zorg. In de context van deze publicatie ligt de focus op dit aspect binnen communicatiebarrières.

Naast taalbarrières kunnen ook **cultuurbarrières** een rol spelen in communicatie met anderstaligen. Elk van ons kijkt naar de werkelijkheid met een eigen bril; we hebben allemaal een eigen referentiekader. Wat je zegt of bedoelt, wordt daardoor niet altijd op die manier begrepen door je gesprekspartner. Een cultuursensitieve houding is daarbij belangrijk.

1.2 Brugfuncties

Taalbarrières hebben een negatieve impact op de kwaliteit van zorg en op het welbevinden van zowel de patiënt als de zorgverstrekker. Daarom zet je de nodige tools in om deze zo veel mogelijk te overbruggen.

Besteed bij deze gesprekken extra aandacht aan **eenvoudig Nederlands** en aan **non-verbale communicatie**. Concrete tips hiervoor vind je bijvoorbeeld op de website van het Agentschap Integratie en Inburgering (1).

Daarnaast bestaan verschillende methodieken, materialen of personen die kunnen ingezet worden bij gesprekken met anderstaligen. In Tabel 1 vind je een overzicht van mogelijke **brugfuncties**. Gebruik deze waar mogelijk in combinatie met eenvoudig Nederlands. Zo bied je aan je gesprekspartner ondertussen oefenkansen Nederlands aan.

Tabel 1: Overzicht van mogelijke brugfuncties

TAAL AANPASSEN

- o Eenvoudig Nederlands
- o Contacttaal
- o Taal van de gesprekspartner

COMMUNICATIE ONDERSTEUNEN MET HULPMIDDELEN

- o (Meertalige) visuele hulpmiddelen
- o Meertalige documenten
- o Meertalige digitale hulpmiddelen (apps en vertaalcomputers)

DERDEN INSCHAKELEN

- o Intercultureel bemiddelaar
- o Sociaal tolk (tolk ter plaatse, webcamtolk of telefoontolk)
- o Taalhulp
- o Collega
- o Informele tolk

1.3 Beïnvloedende factoren bij het kiezen van brugfuncties

Welke brugfunctie je best inzet tijdens een gesprek met een anderstalige patiënt, is afhankelijk van verschillende factoren. Onderstaande topics zijn alvast belangrijk om mee te nemen in je keuzeproces:

- **TAAL EN TAALNIVEAU**
Wat is de taal en het taalniveau van zowel je gesprekspartner als van jou als zorgverstreker voor wat betreft het Nederlands of voor een eventuele contacttaal?
- **BOODSCHAP**
Welke boodschap wil je zeker in dit gesprek kunnen meegeven? Is de boodschap praktisch en eenvoudig of eerder complex of emotioneel geladen?
- **CONTEXT**
Wat is de kennis van gesprekspartners en welke brugfuncties zijn beschikbaar in een relevante taal?
- **GEVOLGEN**
Hoe groot zijn de gevolgen van het niet kunnen overbrengen van de boodschap of van een mogelijk misverstand?

1.4 Tips en tricks bij het kiezen van brugfuncties

1.4.1 De taal bepalen

De taal van je gesprekspartner herkennen is noodzakelijk voor het instellen van de vertaalapp of het aanvragen van een tolk. Dit is niet altijd eenvoudig, zeker niet wanneer je patiënt ongeletterd is of een minderheidstaal spreekt (bv. Tigrinya).

Weet je niet welke taal je patiënt spreekt, dan kan de **talenposter** van het Vlaams Agentschap voor Integratie en Inburgering een oplossing bieden. De poster geeft een overzicht van vaak gebruikte talen bij sociaal tolken en vertalen (2). Op de poster kan je gesprekspartner een taal aanduiden die hij/zij goed spreekt of begrijpt en jij krijgt de Nederlandse vertaling van de taal te lezen. Een voorwaarde voor het gebruik van deze poster is dat je gesprekspartner kan lezen.

Een andere mogelijkheid om de taal te herkennen is je gesprekspartner een zin te laten intypen in **Google Translate**. Dit kan door middel van het gewone toetsenbord, maar ook het virtuele toetsenbord (potlood rechtsonder op de website van google translate) waarmee je gesprekspartner ook kan schrijven. Linksboven kies je 'Taal detecteren'.



Figuur 1: Taalherkenning met behulp van Google Translate (translate.google.com, 2021)

Ook hier is een voorwaarde dat je patiënt kan lezen en schrijven. Taalherkenning via gesproken tekst is immers (nog) niet beschikbaar in Google Translate.

Je kan ook beroep doen op de **instant camera-functie van de Google Translate app** uit de appstore. Ook hier kan je kiezen voor de optie 'taal herkennen'. Wanneer je de camera op een geschreven tekst richt, herkent de app mogelijks de taal en vertaalt naar je gekozen taal.

Taalherkenning bij patiënten die niet kunnen lezen of schrijven is niet eenvoudig. De technologie staat op dit moment nog onvoldoende op punt om gesproken taal te herkennen, maar er zijn wel veelbelovende ontwikkelingen op dat vlak. Een voorbeeld is de Spoken Language Identifier van Translated Labs. Deze app bepaalt de taal op basis van een kort ingesproken fragment. Voorlopig ondersteunt de website echter slechts acht talen: Duits, Engels, Frans, Italiaans, Nederlands, Portugees, Russisch en Spaans.

1.4.2 Het taalniveau bepalen

Wanneer je geen zicht hebt op het taalniveau van je gesprekspartner, start dan het gesprek in **eenvoudig Nederlands**. Aan de reactie zal je merken of de persoon je begrijpt of niet.

Om je te helpen bepalen of je al dan niet het gesprek kan verderzetten in eenvoudig Nederlands, schuift Het Huis van het Nederlands Brussel een aantal **vragen** naar voor waarmee je een inschatting kan maken van het taalniveau van de gesprekspartner (3).

1.4.3 Een brugfunctie kiezen

Om te bepalen welke brugfunctie je inzet, ontwikkelde het Agentschap voor Integratie en Inburgering het **beslismodel** 'Hoe communiceren met mijn anderstalige cliënten?' (4). Via vragen over het taalniveau van de gesprekspartners, de boodschap en de beschikbaarheid van de verschillende brugfuncties, word je naar een geschikte brugfunctie geleid.

Ook het Huis van het Nederlands Brussel biedt ondersteuning in de keuze van bruginstrumenten. Met hun **communicatiegids** helpen ze je naar een weloverwogen keuze, vertrekkende van het soort gesprek: eenvoudig, complex of schriftelijk (5).

1.4.4 Relevante info rapporteren

Rapporteer belangrijke communicatiegerelateerde informatie **in het dossier**. Koppel terug hoe je het taalniveau inschat (Nederlands en van een eventuele contacttaal), welke taal de patiënt spreekt, of er informele tolken beschikbaar zijn, welke brugfuncties je gebruikte en hoe dit verliep ...

Dit ondersteunt collega's in hun communicatie en voorkomt dat aan de patiënt meermaals dezelfde informatie wordt gevraagd.

2. HET GEBRUIK VAN MEERTALIGE APPS IN DE ZORG

2.1 Meertalige apps in de zorg

Meertalige apps zijn apps die inhoud aanbieden in verschillende talen. Ze worden ingezet om communicatie tussen zorgverstrekker en patiënt te ondersteunen met als doel de kwaliteit van zorg te verhogen. In het MATCHeN-onderzoek werden de voorbije jaren apps voor ondersteuning van professionals in hun communicatie bij anderstaligen uitgetest, beoordeeld en ontwikkeld. De expertise over **evaluatiecriteria** die doorheen dit onderzoekstraject werd opgedaan leidde tot de oplijsting van de criteria in Tabel 2. Alle apps die in deze brochure worden besproken werden aan onderstaande criteria getoetst.

Tabel 2: Criteria voor het evalueren van apps voor communicatie met anderstaligen in de zorg

CRITERIA MET BETREKKING TOT DE DOELSTELLING VAN DE APP

- Is het doel van de app duidelijk?
- Is de doelgroep duidelijk; zowel voor wat betreft de zorgverstrekker als de anderstalige?
- Ondersteunt de app de zorgverstrekker in communicatie met anderstaligen?
- Versterkt het gebruik van de app de regie van de patiënt?

CRITERIA MET BETREKKING TOT DE WERKING VAN DE APP

- Is de inhoud van de app relevant, kwaliteitsvol en onderbouwd?
- Is het duidelijk welke talen er beschikbaar zijn als brontaal/ doeltaal, en in welke mate?
- Welke functionaliteiten zijn aanwezig en op welke manier zijn deze vormgegeven? Denk bijvoorbeeld aan spraak, tekst, beeld, audio, opslag ...
 - **SPRAAK:** Is spraak-naar-spraakvertaling mogelijk? Wordt de boodschap goed herkend? ...
 - **TEKST:** Is de vertaling betrouwbaar? Wordt in de vertaling de zorgcontext meegenomen? Is tekst-naar-spraakvertaling mogelijk? ...
 - **BEELD:** Zijn er ondersteunende visualisaties? Is er de mogelijkheid tot vertalen van teksten/ foto's? ...
 - **AUDIO:** Is audio ingesproken door spraaksoftware of door natuurlijke levensechte stemmen? ...
 - **OPSLAG:** Kan je zelf zinnen opslaan als favoriet? Kan je het gesprek opslaan en doorsturen? ...

CRITERIA MET BETREKKING TOT DE TOEGANKELIJKHEID VAN DE APP

- Is de app beschikbaar in België?
- Werken alle functionaliteiten, links ... die essentieel zijn voor de app?
- Is de app gebruiksvriendelijk?
- Is de app cultuursensitief?
- Is de app offline te gebruiken?
- Is de app beschikbaar in de appstore en/of via weblink?
- Is de app aantrekkelijk qua vormgeving?
- Is het nodig een account aan te maken of in te loggen?
- Wat is de kostprijs?

CRITERIA MET BETREKKING TOT DE BETROUWBAARHEID VAN DE APP

- Is de inhoud van de app representatief voor de Vlaamse/Belgische context?
- Wie/welke organisatie was betrokken bij de ontwikkeling van de app?
- Zijn er mogelijkheden tot contact met de ontwikkelaar?
- Is er informatie over de privacy van de ingevoerde gegevens?
- Hoelang bestaat de app al?
- Hoelang geleden werd de app voor het laatst geüpdatet?

Een app dient daarbij **niet per se op alle aspecten** van alle criteria **sterk te scoren**. Er is ook geen minimumaantal waaraan een app moet voldoen. Het gaat om het globale beeld. Zo kan een app die zich maar op één aspect onderscheidt van andere apps, toch net daarom heel waardevol zijn. Dit kan bijvoorbeeld een app zijn met een miniem aanbod aan functionaliteiten die een taal vertaalt die in geen enkele andere app aanbod komt.

2.2 Wanneer zet je meertalige apps in

Meertalige apps hebben hun waarde in verschillende situaties. Je kan ze zowel inzetten ter ondersteuning van een gesprek in eenvoudig Nederlands als in een gesprek waar geen/ beperkte gemeenschappelijke taal is.

2.2.1 Wanneer een gesprek in eenvoudig Nederlands hapert

Elk gesprek is een mogelijkheid voor de gesprekspartner om het Nederlands te oefenen. Wanneer een gesprek in eenvoudig Nederlands lukt, is het daarom beter om geen app in te zetten om alle zinnen afzonderlijk te vertalen.

Wel kan je apps inzetten **ter ondersteuning** wanneer het gesprek hapert. Af en toe een moeilijk woord of korte zin in de taal van de gesprekspartner opzoeken of je mondelinge boodschap visueel ondersteunen met afbeeldingen of een video, kan ervoor zorgen dat die alles goed begrijpt en er geen andere hulpmiddelen nodig zijn.

2.2.2 Wanneer er geen of beperkte gemeenschappelijke taal is

Je kan vertaalapps ook inschakelen om een eenvoudig en praktisch gesprek te voeren wanneer er geen of beperkte gemeenschappelijke taal is.

Een algemene vertaalapp kan je bijvoorbeeld gebruiken om te **vragen** of de patiënt iemand kan opbellen die het gesprek kan vertalen of als het goed is dat je een tolk contacteert. Met een zorggerelateerde vertaalapp kan je ook een beperkte anamnese afnemen, bijvoorbeeld vragen of de patiënt pijn heeft, de pijn kan scoren en de plaats van de pijn aanduiden.

Themagerichte meertalige apps kunnen je helpen patiënten **informer**. Ze kunnen ingezet worden tijdens het overleg en vaak kan je de link ook meegeven om de informatie thuis nog eens na te lezen of te beluisteren.

Voor **complexe gesprekken, nuances of lange gesprekken** in dialoogvorm vormen apps vaak niet de beste oplossing. Voorbeelden zijn een slechtnieuwsgesprek of de opvang na een traumatische gebeurtenis. Ook in deze situaties kunnen apps de **'best mogelijke oplossing'** zijn, bijvoorbeeld wanneer een tolk niet beschikbaar is op het moment dat het gesprek moet worden gevoerd of wanneer de gesprekspartner de aanwezigheid van een derde weigert.

Tot slot gebruik je **geen algemene vertaalapp wanneer een foute vertaling gevaarlijk is**. Een voorbeeld is het uitleggen van insulinetoediening, waarbij een verkeerde toepassing levensbedreigend kan zijn. Bij een algemene vertaalapp zoals bijvoorbeeld Google Translate is de kans dat je zin niet correct wordt vertaald te groot. Bij meertalige themagerichte apps is de informatie vaak wel zo opgesteld dat ze eenduidig en correct wordt begrepen. Wees bij dit soort apps bedachtzaam of de inhoud kwalitatief is vooraleer je ze in dergelijke gesprekken inzet.

2.3 Randvoorwaarden voor het gebruik van meertalige apps

2.3.1 De beschikbaarheid van computer, tablet of smartphone

Zowel een smartphone, een tablet als een computer of laptop zijn inzetbaar voor het gebruiken van apps bij taalbarrières. Elk toestel heeft zijn voor- en nadelen.

SMARTPHONE

Een smartphone is vaak persoonlijk. Dat maakt dat je deze kan aanpassen aan je eigen wensen en instellingen. Daarnaast heb je die de hele dag bij je. Internettoegang kan zowel via wifi als via het mobiel netwerk. Daardoor is een smartphone ook op verplaatsing **gemakkelijk inzetbaar**, bijvoorbeeld op huisbezoek.

Een nadeel is het kleine scherm dat zich niet makkelijk leent om bijvoorbeeld in grote stukken tekst te gaan zoeken, zware animaties of video's te tonen.

TABLET

Een tablet is groter dan een smartphone, wat maakt dat je deze niet constant bij hebt, in tegenstelling tot de smartphone. Vaak wordt een tablet ook **door meerdere mensen gebruikt**. Op een ziekenhuisafdeling kan bijvoorbeeld een tablet aanwezig zijn, louter voor vertaaldoeleinden.

Een tablet wordt meestal gebruikt op een wifinetwerk. Om ook waar geen wifi aanwezig is de tablet online te kunnen gebruiken, kan je van je smartphone een mobiele hotspot maken. Wie regelmatig online wil zijn zonder wifi kan ook een tablet kiezen met mobiel internet. Deze tablets hebben net als een smartphone een simkaart. Deze tablets zijn wel iets duurder en je hebt een data-abonnement nodig.



Op een tablet ben je vaak geneigd langer te zoeken, te verkennen en te kijken dan op een smartphone. Een voordeel van een tablet ten opzichte van een laptop of computer is dat de **interactie spontaner** wordt omdat je de tablet tussen jou en je gesprekspartner kan vasthouden en 'samen' naar het scherm kijken en aanklikken.

LAPTOP OF COMPUTER

Een laptop of computer is het grootst. Door het grote scherm is deze toepassing **het makkelijkst om informatie op te zoeken of te delen**. Dit toestel kan je gebruiken om meertalige websites te bezoeken, maar je kan er niet alle apps mee downloaden uit de appstore.

Een hybride laptop is een tablet en laptop ineen. Het toetsenbord en touchscreen zijn los te koppelen, waardoor een hybride laptop kan gebruikt worden als tablet. Dit laat je toe om vlotter meertalige apps te bedienen, waardoor communicatie met de anderstalige patiënt spontaner verloopt.

2.3.2 Het gebruik van apps versus infectiepreventie

Aangezien mobiele communicatiemiddelen een bron van micro-organismen kunnen vormen die schadelijk kunnen zijn voor de patiënt, is het belangrijk om er strikt hygiënisch mee om te gaan. Volg hierbij onderstaande tips en het beleid van de instelling.

Tabel 3: Hygiënisch omgaan met mobiele communicatiemiddelen in de zorg

PAS CORRECTE HANDHYGIËNE TOE

Het toepassen van correcte handhygiëne is de belangrijkste preventieve maatregel om contaminatie van het toestel te voorkomen. Een goede handhygiëne moet worden toegepast vóór en na het contact met de patiënt, en voor het vastnemen van de gsm.

ONTSMET HET TOESTEL NA GEBRUIK

Na het gebruik van computer, tablet of gsm tijdens de zorg, moet deze ontsmet worden met desinfecterende doekjes die 70% isopropanol bevatten. Ontsmet het toestel voor je het in je schort of zak steekt. Anders riskeer je de bacteriën over te dragen op je kledij en de voorwerpen in je schort, zoals een thermometer of balpen.

Er bestaan ook toestellen die de apparaten ontsmetten met uv-licht. Ook dit is een effectieve methode.

ONTSMET HET TOESTEL OP HET EINDE VAN DE WERKDAG

Maak er een gewoonte van om na je dienst je smartphone of tablet altijd grondig te reinigen.

2.3.3 Goedkeuring tot vertaling

Soms bestaat verwarring in hoeverre het toegelaten is om de taal aan te passen bij anderstaligen. Het gaat om instellingen die gebonden zijn aan de **bestuursstaalwet** zoals lokale besturen, organisaties die werken in opdracht van de overheid, OCMW-ziekenhuizen, VDAB, Kind & Gezin, opvangcentra van Fedasil en overheidsinitiatieven voor bijzondere jeugdzorg. Deze wet bepaalt in welke taal een openbare instelling haar communicatie moet voeren. In deze organisaties staan de instanties die toezicht houden op de opvolging van de bestuursstaalwet in uitzonderlijke gevallen toe dat ook andere talen gebruikt worden. Het gebruik van een vreemde taal in berichten en mededelingen kan wanneer aan volgende voorwaarden is voldaan:

- De dienst of instantie gebruikt de vreemde taal **niet systematisch**, maar slechts uitzonderlijk of als overgangsmaatregel (dit wil zeggen tijdelijk) en in beperkte gevallen.
- Een **bijzonder doel** verantwoordt het gebruik van de vreemde taal, zoals bijvoorbeeld integratiebevordering, bewustmaking van anderstaligen over het bestaan van een dienstverlening, **gezondheid** en veiligheid, ...
- De dienst of instantie gebruikt de anderstalige boodschap naast de voorgeschreven bestuurstaal. De boodschap is dus **slechts een vertaling** van de Nederlandse tekst. Er wordt niet méér, minder of andere informatie gegeven in de vreemde taal dan in het Nederlands. De dienst of instantie vermeldt bovendien uitdrukkelijk dat de anderstalige tekst een vertaling is, zodat iedereen over dezelfde informatie beschikt.
- De anderstalige tekst is bestemd voor een **specifiek doelpubliek**.

Het beoordelen van het gebruik van een vreemde taal gebeurt op organisatieniveau, waarbij de organisatie een afweging maakt tussen het doel van meertalige communicatie en het signaal van het gebruik van vreemde talen.

2.4 Practice makes perfect

Om een app optimaal in te zetten, is het belangrijk dat je deze vooraf leert gebruiken. Het heeft dan ook weinig zin om met vijf apps tegelijk aan de slag te gaan. Kies er een of enkele uit waar je je in verdiept. Later kan je je lijst van apps uitbreiden.

2.4.1 De app(s) kiezen

Wat een relevante app is, is afhankelijk van je zorgcontext en kan je daarom beter zelf bepalen. Onderstaande vragen kunnen je hierbij helpen.

Tabel 4: Vragen die je ondersteunen bij het kiezen van een app

TIJDENS WELKE GESPREKKEN WIL JE DE APP INZETTEN?

- Over welk onderwerp wil je het op dat moment hebben?
- Wat is je doelgroep?
- Heb je eerder een algemene vertaalapp nodig of net een heel specifieke vertaaltoepassing?

WELKE TAAL/TALEN HEB JE NODIG?

- Is/zijn deze beschikbaar bij de app die je voor ogen hebt?
- Zo niet: is er een soortgelijke app die er wel over beschikt?

WELKE VERWACHTINGEN STEL JE AAN DE APP?

- Is het vooral belangrijk dat je boodschap correct wordt overgebracht of is het eerder belangrijk dat je in gesprek kan gaan?
- Heb je spraak-naar-spraakvertaling nodig of volstaat een geschreven vertaling?
- Wil je ook documenten kunnen vertalen?
- Moet de app ook offline bruikbaar zijn?
- Hoeveel mag de app kosten?

2.4.2 Het gesprek voorbereiden

Heb je een selectie gemaakt, neem dan de tijd om **de app te leren kennen**. Bekijk het instructiefilmpje of de handleiding en probeer alle functies uit. Probeer de zinnen uit waarvan je denkt dat je ze kan inzetten tijdens je gesprek.

Zorg dat de app **makkelijk te vinden** is op het moment dat je deze nodig hebt. Dit voorkomt dat je kostbare minuten verliest met zoeken bij aanvang van een gesprek. Gaat het om een app uit de appstore, geef deze dan een plaats waar je de app blindelings vindt. Gaat het om een website, dan kan je deze toevoegen aan je favorieten, een link plaatsen op je bureaublad of toevoegen aan een document met links die je regelmatig gebruikt. Dit vraagt een kleine tijdsinvestering die rendeert op lange termijn.

2.4.3 Het gesprek voeren met behulp van de app

Bij een gesprek met de app zijn dezelfde zaken belangrijk als tijdens een gewoon gesprek. Uit onderzoek blijkt dat dit niet evident is. Bij gesprekken aan de hand van een app is er de neiging om meer te focussen op het biomedische aspect, is de zorgverstreker meer dominant aanwezig in het gesprek en raakt het relationele op de achtergrond (6). Wees daarom extra bewust van je **non-verbale communicatie** en die van je gesprekspartner. Als bijvoorbeeld de lichaamshouding iets anders uitstraalt dan wat er wordt gezegd, kan dit interessante en belangrijke informatie zijn. Laat het in het gesprek aan bod komen en toets het af.

Ook **de manier waarop je plaatsneemt** ten opzichte van elkaar kan hier meespelen. Plaatsnemen in een hoek van 90° schept de mogelijkheid om zelf gebaren te gebruiken en de gebaren van de ander te observeren. Aankijken en weer weggijken is hierbij makkelijker dan wanneer je recht tegenover elkaar zit.

Voorzie voor het gesprek met ondersteuning van digitale tools **meer tijd**, aangezien het opzoeken/intypen van de zin steeds wat tijd vergt.

Ook de **opbouw van het gesprek** is belangrijk. Start het gesprek met een warme begroeting, breng je boodschap op een gestructureerde manier en evalueer het gesprek samen met je gesprekspartner.

Tabel 5: Tips voor de opbouw van het gesprek

BEGROETING

Begin het gesprek met een warme begroeting en noem de ander bij naam. Dat geeft de gesprekspartner een welkom gevoel en nodigt uit om deel te nemen aan het gesprek. Stel daarna enkele eenvoudige vragen om het ijs te breken.

TIJDENS HET GESPREK

Bied structuur aan door aan het begin van het gesprek te vertellen waarover je het wil hebben en vraag of dat goed is. Beperk het aantal thema's tot maximum drie per gesprek en beperk je per thema tot de essentie. Meer informatie is moeilijk om te onthouden voor je gesprekspartner. Plan liever meerdere korte gesprekken in dan één lang gesprek.

Gebruik op het eind van het gesprek de terugvraagmethode. Geef aan dat je wil nagaan of je de info goed hebt overgebracht en vraag wat je gesprekspartner nu zal doen, vertellen tegen de partner ...

Geef eventueel ondersteunende info mee die thuis kan worden nagelezen.

AFRONDING VAN HET GESPREK

Ga aan het einde van het gesprek na hoe dit ervaren werd. Heeft de gesprekspartner nog vragen, voelt deze zich erkend en geholpen, werkte de app ondersteunend ...? Wanneer dit niet het geval is, ga dan na wat de oorzaak is en of je een ander bruginstrument kan inzetten.

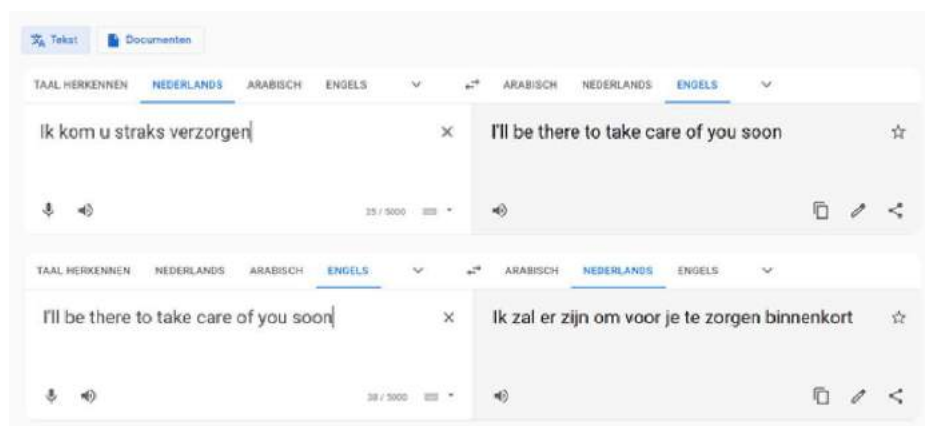
In wat volgt stellen we een selectie van apps voor die hun waarde hebben in het ondersteunen van gesprekken met anderstaligen in de zorgcontext. We maakten een opdeling in algemene digitale vertaaltools, zorggerelateerde vertaalapps, visueel ondersteunende meertalige apps, themagerichte meertalige apps en e-learning. De beschrijving van de app is de situatie van november 2021. Alhoewel dit overzicht zeker een beeld geeft van de functionaliteiten van de app, is deze informatie vlug achterhaald, bijvoorbeeld door het toevoegen van een nieuwe taal. De laatste informatie over een app vind je online via de website of bij de beschrijving in de appstore.

3. ALGEMENE DIGITALE VERTAALTOOLS

3.1 Inleiding

Algemene digitale vertaaltools zoals Google Translate, zijn eenvoudig in te zetten. Ze zijn 24 op 7 inzetbaar en beschikbaar in heel wat talencombinaties. Ze zijn vaak intuïtief in gebruik, waardoor ook patiënten snel met de tool vertrouwd zijn. Deze apps worden steeds talrijker en ook technisch vernuftiger. Vaak kan je de taal inspreken en hoef je niet meer te typen. Sommige apps kunnen ook documenten en zelfs foto's vertalen.

We benoemen deze vertaaltools als algemeen, omdat ze **niet specifiek de context van de zorg** meenemen. Vertalingen zijn mede daardoor **niet steeds helemaal correct**, maar vaak weet de gesprekspartner wel wat je wil zeggen.



Figuur 2: Vertaling met een nuanceverschil in Google Translate
(translate.google.com, 2021)

Afgezien daarvan kunnen ze nuttig zijn voor eenvoudige ja-nee-vragen (bv: 'Kan je hier tekenen?'), voor taakgerichte communicatie (bv: 'Ik kom u straks verzorgen.') of voor feitelijke informatie op woordniveau (bv: 'het hart').

OPGELET

Soms geven deze apps een vals gevoel van veiligheid. Recent internationaal onderzoek toont aan dat het niet nauwkeurig vertalen door bijvoorbeeld Google Translate nog steeds voor verwarring zorgt en zelfs gevaarlijk kan zijn in de zorgcontext (7). Dit benadrukt dat het gebruik van algemene vertaalapps in deze context uiterst waakzaam dient te gebeuren.

Ga daarom steeds doordacht om met het inzetten van deze toepassingen en weeg bij elk gebruik af of de inzet ervan de beste keuze is. Zet geen algemene vertaalapps in wanneer een foute vertaling kan leiden tot een gevaarlijke situatie.

Beslis je om algemene vertaalapps in te zetten, houd dan rekening met onderstaande tips.

Tabel 6: Tips bij het gebruik van algemene vertaalapps

GEBRUIK KORTE ZINNEN

WEES JE BEWUST VAN MOGELIJKE NUANCEVERSCHILLEN OF FOUTEN

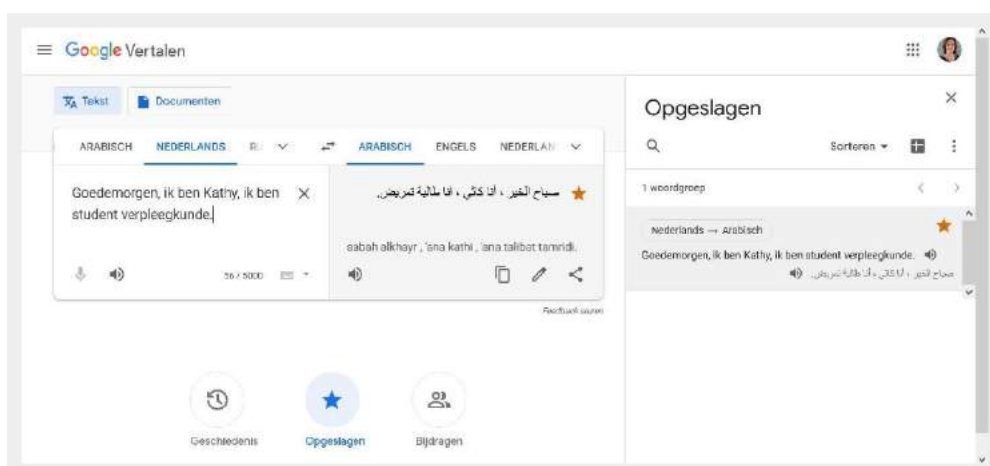
Deze kans op fouten varieert bovendien afhankelijk van de bron- en/ of doeltaal. Van Google Translate weten we bijvoorbeeld dat deze app beter werkt voor Japans, Chinees, Engels en West-Europese talen dan voor Afrikaanse talen en talen uit minder ontwikkelde delen van de wereld.

KIES BEWUST EEN TAALCOMBINATIE

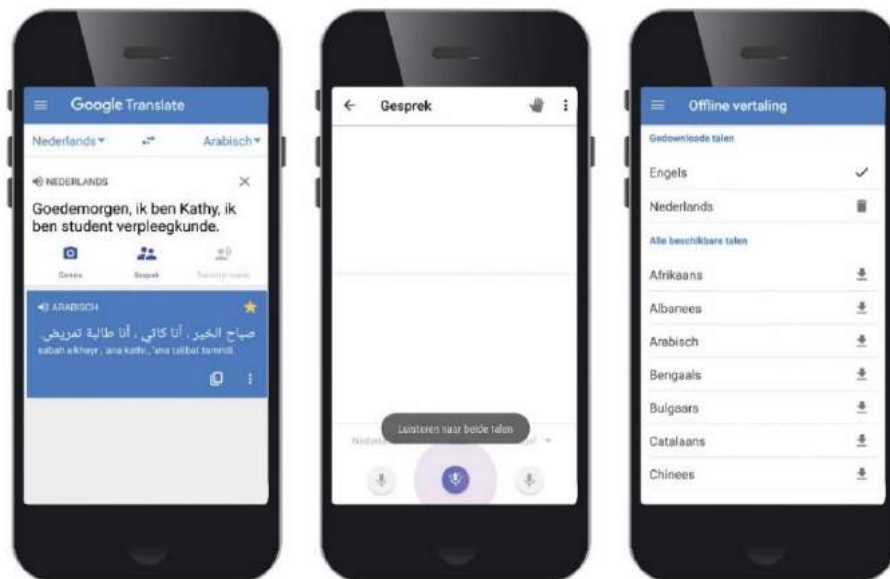
Weet ook dat sommige talencombinaties beter werken dan andere. Vaak biedt vertrekken vanuit het Engels in plaats van het Nederlands een meer adequate vertaling. Zo werkt 'Engels-Portugees' in Google Translate bijvoorbeeld beter dan 'Nederlands-Portugees'.

In deze brochure beperken we ons tot het inzoomen op drie algemene vertaaltools, omwille van de afgebakende toepassing van deze tools in de zorgcontext. We nemen Google Translate mee als waarschijnlijk de bekendste algemene vertaalapp bij zowel zorgverstreker als patiënten. Daarnaast werpen we ook ons licht op de vertaalcomputers Travis Touch Go Translator® en Vasco M3. De onderzoekers van MATCHeN hebben nog meer algemene vertaaltools geanalyseerd en ontdekten waardevolle alternatieven voor Google Translate zoals Microsoft Translator en SayHi.

3.2 Google Translate



Figuur 3: Een zin bewaren als favoriet (translate.google.com, 2021)



Figuur 4: Screenshots Google Translate app uit appstore

WAT Google Translate bestaat zowel onder de vorm van een website als onder de vorm van een app die je in de appstore kan downloaden. Deze toepassing werkt heel intuïtief. Toch kan het ook bij deze app de moeite lonen om even tijd te maken om te exploreren, want deze app biedt heel wat mogelijkheden waarvan je misschien nog niet op de hoogte bent. Met behulp van de **website Google Translate** kan je:

- de taal van geschreven tekst herkennen
- geschreven tekst vertalen
- gesproken tekst vertalen (met browser Google Chrome)
- zinnen bewaren als favoriet
- documenten vertalen
- webpagina's vertalen
- vertalen via een handgeschreven invoer of virtueel toetsenbord
- vertaalde tekst laten uitspreken (met Google Chrome)

De app **Google Translate uit de appstore** heeft daarbovenop nog volgende functionaliteiten:

- een tweetalig gesprek vertalen in gespreksmodus
- afbeeldingen vertalen
- tekst in andere apps vertalen
- een aantal talen gebruiken in de offline modus, wel vaak zonder spraakfunctie.

WIE Google LLC

TALEN Het aantal talen is afhankelijk van de toepassing. Tekst kan in meer dan 100 talen worden vertaald wanneer je online bent. Offline is dit beperkt tot ongeveer de helft met de app uit de appstore. Deze talen moet je wel op voorhand downloaden.

PRIJS Gratis

APPSTORE/ Google Translate (Android – iPhone / iPad)
LINK <https://translate.google.com>

3.3 Travis Touch Go Translator®



Figuur 5: Travis Go Translator® (travistranslator.com, 2021)

WAT Travis Touch Go Translator® is een **vertaalcomputer** met een spraak-naar-spraakfunctie.

Het toestel is eenvoudig in gebruik. Voor je het gesprek begint, kies je twee talen. Daarna druk je op de toets van de taal die je zal spreken. Het apparaat luistert naar wat je zegt, toont dit (gedeeltelijk) ter controle op het display en vertaalt het aansluitend naar de geselecteerde taal, waarbij het de vertaling (gedeeltelijk) toont op de display en in real-time afspeelt. Je gesprekspartner kan daarna hetzelfde doen. De twintig laatste vertaalde zinnen kan je terugkijken en opnieuw afspelen.

Met de optionele Travis Teacher functie kan je op je eigen tempo een nieuwe taal oefenen.

WIE Travis

TALEN Online vertaalt Travis 104 talen (waarvan verschillende in meerdere dialecten) waaruit je een bron- en doeltaal kan kiezen. De offlineversie is beperkt tot het vertalen tot dertien talen uit brontaal Engels of Duits. Regelmatig worden nieuwe talen toegevoegd en automatisch geüpdatet op je toestel.

PRIJS Het toestel kost € 250. Updates zijn gratis.

TOESTEL De Travis Touch Go Translator® is 11x6x2 cm groot en weegt ongeveer 120 gram. Volledig opgeladen gaat het zo'n twaalf uur mee. Onlineverbinding kan via wifi, via de hotspot van je smartphone of via de ingebouwde eSIM mits data-abonnement.

3.4 Vasco M3



Figuur 6: Vasco M3 (vasco-electronics.com, 2021)

WAT Vasco M3 is een **vertaalcomputer** met meerdere functies.

Na het selecteren van de talen kan je het gesprek starten, waarbij het toestel spraak-naar-spraak vertaalt. Vóór elke zin klik je op de knop gerelateerd aan de respectievelijke taal. Het toestel toont de bron- en doeltaal tegelijk op het scherm en leest deze ook voor. Multi Talk is een functie die online groepsgesprekken ondersteunt; de TranslaCall-functie ondersteunt meertalige telefoongesprekken.

Daarbovenop is het ook mogelijk om afbeeldingen en documenten te vertalen via de fotovertaler, door een foto te maken met de ingebouwde camera.

Alle vertalingen worden opgeslagen en kan je delen via mail.

Bij aankoop van dit toestel is een blijvende gratis internetverbinding inbegrepen in 200 landen. Offlinevertalingen zijn niet voorzien.

Tot slot is er de learningfunctie waarmee je zelf verschillende talen kan oefenen.

WIE Vasco Electronics

TALEN Vasco M3 vertaalt momenteel in 70 talen (waarvan verschillende in meerdere dialecten) waaruit je een bron- en doeltaal kan kiezen.

PRIJS Het toestel kost € 286. De updates en ook online internet in 200 landen zijn daar blijvend bij inbegrepen.

TOESTEL De Vasco M3 is 12,5x4,9x1,3 cm groot en weegt ongeveer 88 gram. Volledig opgeladen gaat het apparaat vijf dagen mee.

3.5 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht

We sluiten dit hoofdstuk af met de evaluatie van de voorgestelde tools op basis van enkele criteria waarop deze apps zich onderscheiden van elkaar of van apps uit een andere categorie (Tabel 7).

Tabel 7: Enkele evaluatiecriteria uitgelicht met betrekking tot de voorgestelde algemene vertaaltools

	GOOGLE TRANSLATE	GOOGLE TRANSLATE OFFLINE	TRAVIS TOUCH GO®	TRAVIS TOUCH GO® OFFLINE	VASCO M3
Aantal talen	109	58	104	13	70
Nederlands als brontaal	X	X	X	-	X
Patiënt kan zelf het gesprek sturen	X	X	X	X	X
Patiënt kan gemakkelijk het gesprek opstarten	X	(X)	-	-	-
Spraak-naar-spraakfunctie	X	X	X	X	X
Vertalen documenten mogelijk	X	X	-	-	X
Visuele ondersteuning	-	-	-	-	-
Kostprijs	-	-	€ 250	€ 250	€ 287
Soort tool	website of app appstore	app appstore	vertaal- computer	vertaal- computer	vertaal- computer

Tabel 8 is een weergave van de talen die beschikbaar zijn bij elk van de voorgestelde algemene vertaaltools. Het gaat om de situatie in november 2021, zoals gerapporteerd door Google Translate (8), Travis (9) en Vasco (10). In deze brochure maken we geen onderscheid tussen verschillende versies van eenzelfde taal die beschikbaar zijn; verschillende versies Engels worden bijvoorbeeld weergegeven als één taal.

Bij dit overzicht moet ook genuanceerd worden dat de talen niet in dezelfde hoedanigheid voorkomen, sommige talen zijn bijvoorbeeld niet aanwezig in audiofunctie. Een actueel en gedetailleerd overzicht vindt je op de websites van deze tools.

Tabel 8: Overzicht van de talen beschikbaar in de voorgestelde algemene vertaaltools

	GOOGLE TRANSLATE	GOOGLE TRANSLATE OFFLINE	TRAVIS TOUCH GO®	TRAVIS TOUCH GO® OFFLINE	VASCO M3
Afrikaans	X	X	X		X
Albanees	X	X	X		X
Amhaars	X		X		X
Arabisch	X	X	X		X
Armeens	X		X		X
Azerbeidzjaans	X		X		X
Baskisch	X	X	X		X
Bengaals	X	X	X		X
Birmaans	X		X		X

	GOOGLE TRANSLATE	GOOGLE TRANSLATE OFFLINE	TRAVIS TOUCH GO®	TRAVIS TOUCH GO® OFFLINE	VASCO M3
Bosnisch	X		X		
Bulgaars	X	X	X	X	X
Catalaans	X	X	X	X	X
Cebuano	X		X		
Chichewa	X		X		
Chinees	X	X	X		X
Corsicaans	X		X		
Creools	X	X	X		
Deens	X	X	X		X
Duits	X	X	X	X	X
Engels	X	X	X		X
Esperanto	X	X	X	X	
Estisch	X	X	X		X
Filipijns/ Tagalog	X	X	X		X
Fins	X		X		X
Frans	X	X	X	X	X
Fries	X		X		
Galicisch	X	X	X	X	X
Georgisch	X	X	X		X
Grieks	X	X	X		X
Gujarati	X	X	X		X
Hausa	X		X		
Hawaïaans	X		X		
Hebreeuws	X		X		X
Hindi	X	X	X	X	X
Hmong	X		X		
Hongaars	X	X	X		X
Iers	X	X	X		
Igbo	X		X		
IJslands	X	X	X		X
Indonesisch	X	X	X		X
Italiaans	X	X	X	X	X
Japans	X	X	X	X	X
Javaans	X		X		X
Jiddisch	X		X		
Kannada	X	X	X		X
Kantonees			X		X
Kazachs	X		X		
Keltisch	X				
Khmer	X		X		X
Kinyarwanda	X				
Kirgizisch	X		X		

	GOOGLE TRANSLATE	GOOGLE TRANSLATE OFFLINE	TRAVIS TOUCH GO®	TRAVIS TOUCH GO® OFFLINE	VASCO M3
Koerdisch	X		X		
Koreaans	X	X	X		X
Kroatisch	X	X	X		X
Laotiaans	X		X		X
Latijn	X		X		
Lets	X	X	X		X
Litouws	X	X	X		X
Luxemburgs	X		X		
Macedonisch	X	X	X		X
Malagasi	X		X		
Malayalam	X		X		X
Maleis	X	X	X		X
Maltees	X	X	X		
Maori	X		X		
Marathi	X	X	X		X
Mongools	X		X		X
Nederlands	X	X	X		X
Nepalees	X		X		X
Noors	X	X	X		X
Odia (Oriya)	X				
Oeigoers	X				
Oekraïens	X	X	X		X
Oezbeeks	X		X		X
Pashto	X		X		
Perzisch	X	X	X		X
Pools	X	X	X		X
Portugees	X	X	X	X	X
Punjabi	X		X		X
Roemeens	X	X	X		X
Russisch	X	X	X		X
Samoaans	X		X		
Schots Gaelisch	X		X		
Servisch	X		X		X
Sesotho	X		X		
Shona	X		X		
Sindhi	X		X		
Singalees (Sinhala)	X		X		X
Slovaaks	X	X	X		X
Sloveens	X	X	X		X
Soendanees	X		X		X
Somalisch	X		X		
Spaans	X	X	X	X	X

	GOOGLE TRANSLATE	GOOGLE TRANSLATE OFFLINE	TRAVIS TOUCH GO®	TRAVIS TOUCH GO® OFFLINE	VASCO M3
Swahili	X	X	X		X
Tadzjieks	X		X		
Tamil	X	X	X		X
Tartaars	X				
Telugu	X	X	X		X
Thai	X	X	X	X	X
Tigrinya					
Tsjechisch	X	X	X		X
Turkmeens	X				
Turks	X	X	X	X	X
Urdu	X	X	X		X
Vietnamees	X	X	X		X
Welsh	X	X	X		
Wit-Russisch (Belarussisch)	X	X	X		
Xhosa	X		X		
Yoruba	X		X		
Zoeloe	X		X		
Zweeds	X	X	X		X
TOTAAL	109	58	104	13	70

4. ZORGERELATEERDE VERTAALAPPS

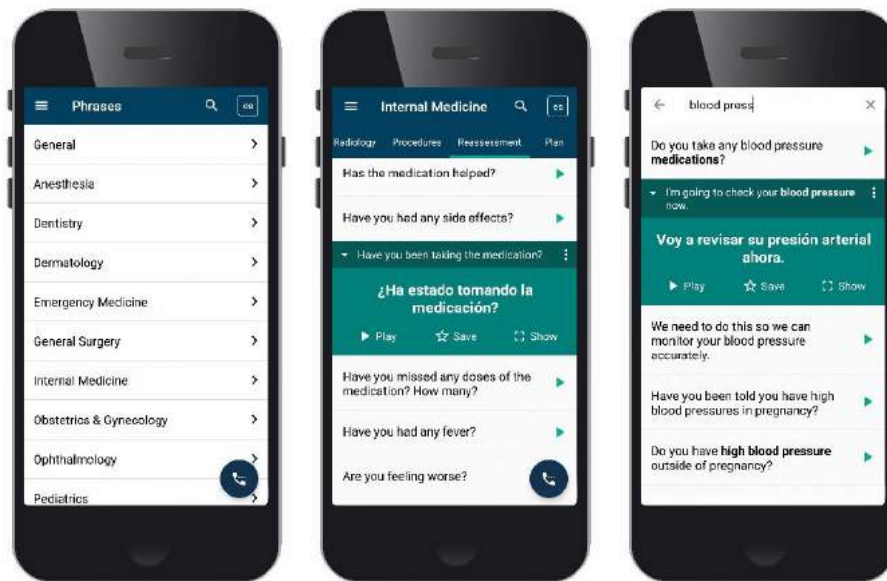
4.1 Inleiding

Anders dan algemene vertaalapps vertalen zorggerelateerde apps boodschappen wel vrij betrouwbaar omdat de **zorgcontext** tijdens het vertaalproces werd meegenomen. Bovendien gebeurt het vertalen en inspreken van de zinnen vaak **door sociaal tolken en/of native speakers**, vaak met ervaring in de zorg. In vergelijking met algemene vertaalapps is het aantal vertalingen in zorggerelateerde apps wel een stuk minder, wat de flexibiliteit van het gesprek beperkt.



We beschrijven in wat volgt **negen zorggerelateerde vertaalapps**. We maakten de selectie op basis van de evaluatiecriteria die gedurende het MATCHeN-onderzoek naar voor kwamen (Tabel 2). In het kader van de leesbaarheid van deze brochure beperken we ons per app tot één pagina. Tot slot worden een aantal criteria vergeleken en wordt een overzichtstabel met de talen per app weergegeven op het eind van dit hoofdstuk.

4.2 Canopy speak



Figuur 7: Screenshots app Canopy Speak

WAT Canopy Speak heeft tot doel taalbarrières met patiënten te overwinnen bij de **dagdagelijks klinische consultaties**.

Het bevat daartoe meer dan 5000 vertaalde zinnen in een medische context, die zijn opgedeeld in tien categorieën: algemeen, anesthesie, tandheelkunde, dermatologie, spoedgevallenzorg, algemene heekunde, interne geneeskunde, obstetrie en gynaecologie, oftalmologie en pediatrie. Elke discipline bevat verdere relevante onderverdelingen zoals begroeten, anamnese, radiologie

Zinnen worden in tekst getoond en kan je afspelen met audio (play), als favoriet aanduiden (save) en in het groot op het scherm tonen (show). Talen kunnen ook gedownload worden voor offline gebruik. Handig aan deze app is dat je door de optie 'favoriet' een eigen lijst kan aanleggen met veelgebruikte zinnen. Ook makkelijk is de zoekfunctie, waarbij je door het ingeven van een woord, alle gerelateerde zinnen vindt.

Deze app vertrekt niet vanuit het Nederlands als brontaal en er is geen versie voor de patiënt voorzien. Ook de functionaliteit waarmee je een tolk kan opbellen, is in België niet beschikbaar.

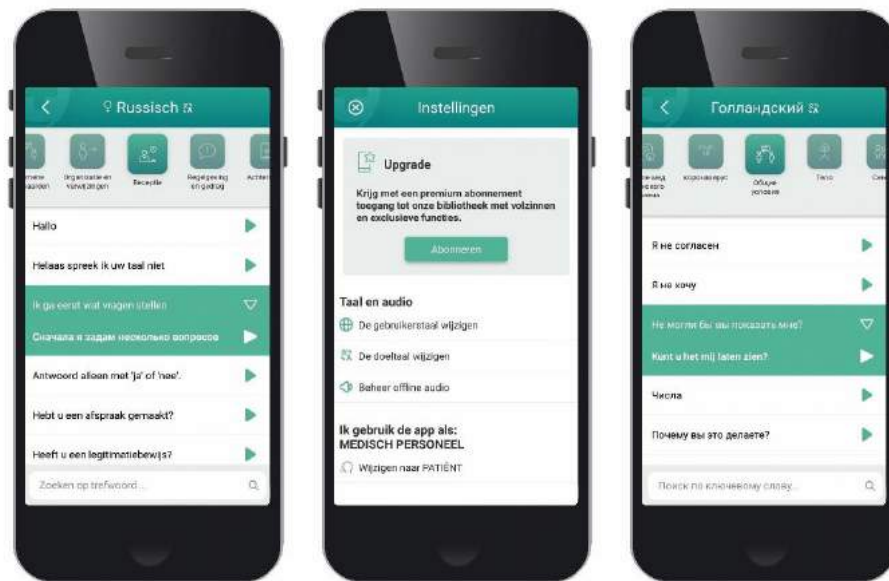
WIE Canopy Innovations, Inc

TALEN Momenteel zijn er vijftien talen beschikbaar, waarvan vier zonder audio. Nederlands is niet beschikbaar in deze app.

PRIJS Gratis. Na vertaling van vijftien zinnen wordt gevraagd om een account aan te maken. Dit lukt enkel door een Amerikaans ziekenhuis aan te duiden.

APPSTORE Canopy Speak (Android – iPhone / iPad)

4.3 Care to Translate



Figuur 8: Screenshots app Care to Translate

WAT Het doel van deze app is **veilige en efficiënte communicatie tussen zorgverleners en patiënten** bevorderen, zowel in noodsituaties als in het dagelijkse werk op de afdeling.

Deze app bevat zo'n 500 zinnen uit een medische context die vertaald zijn en kunnen worden uitgesproken. De zinnen zijn gegroepeerd in 35 categorieën zoals coronavirus, presentatie, symptomen, pijn en neurologie, lichamelijk onderzoek, tandheelkundige zorg, ambulance, dagelijkse zorg, bevalling, het voeden van baby's, geneesmiddelen, hulpmiddelen ...

Je kan je eigen taal en de doeltaal aanduiden; starten vanuit het Nederlands is mogelijk. De vertalingen (audio en tekst) zijn geverifieerd door native speakers met medische ervaring. Bijzonder aan deze app is dat er ook een versie van de app is voor de patiënt, zodat ook de patiënt informatie kan geven of vragen stellen.

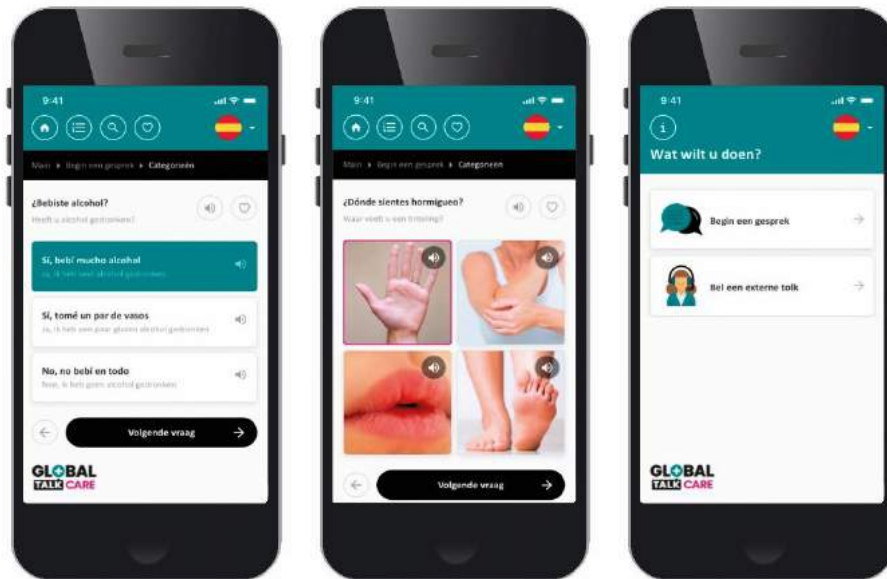
WIE Medische studenten van het Karolinska Instituut in Stockholm ontwikkelden deze app in 2015, ondertussen bestaat er ook een betalende versie.

TALEN Momenteel zijn er 38 talen beschikbaar, waarvan enkele in meerdere dialecten.

PRIJS De basisversie is gratis. De premiumversie kost € 14,99/maand en bevat 1500 zinnen en de mogelijkheid tot het aanmaken van drie gepersonaliseerde playlists. De zakelijke app Care to Translate Clinic kan op maat van een afdeling gemaakt worden. Non-profit organisaties hebben de mogelijkheid om gratis toegang te krijgen.

APPSTORE Care to Translate (Android – iPhone / iPad)

4.4 Global Talk Care



Figuur 9: Screenshots app Global Talk Care

WAT Eind 2021 wordt de Global Talk Care app verwacht. Deze app heeft tot doel **taalbarrières te verminderen, specifiek in de ziekenhuiswereld**. Alhoewel deze app nog niet werd geëvalueerd binnen dit onderzoek, willen we je deze app niet onthouden. Dit wel met de nuancering dat wat volgt louter gebaseerd is op de informatie verkregen door de firma Global Talk.

De app bevat meer dan 300 medische vragen over diverse specialisaties heen (spoed, intensieve zorgen, materniteit ...). De vragen en antwoorden zijn visueel zichtbaar en leesbaar voor de zorgverstrekker en patiënt en kunnen ook afgespeeld worden. Alle zinnen werden ingesproken door professionele tolken.

Bijzonder is dat de app ook een tolkenknop bevat. Door deze knop kan een zorgverstrekker 24/7 onmiddellijk een telefoontolk aan de lijn krijgen die is gespecialiseerd in zorg.

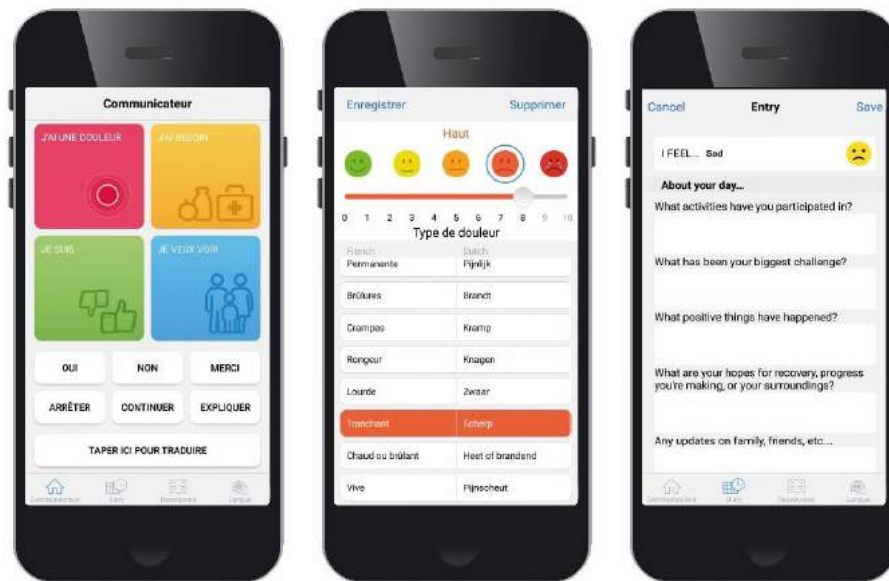
WIE Global Talk in samenwerking met Ziekenhuis Netwerk Antwerpen.

TALen Momenteel zijn er elf talen beschikbaar.

PRIJS Het prijskaartje van de Global Talk Care app is afhankelijk van de grootte van het ziekenhuis en de looptijd van het contract. De kostprijs start vanaf € 625 tot € 1025 per maand, waarbij (afhankelijk van de keuze van het contract) €100 telefonisch tolktegoed/maand is inbegrepen. De app is onbeperkt inzetbaar; er is geen maximum op het aantal gebruikers.

LINK De app zal beschikbaar zijn via een weblink waar deze kan worden gedownload voor Android en iPhone/iPad toestellen.

4.5 Patient communicator



Figuur 10: Screenshots app Patient Communicator

WAT Deze app is ontworpen om de communicatie te verbeteren tussen patiënten, gezinnen en zorgverstrekkers tijdens het **verblijf op de afdeling intensieve zorg**. De inzet van deze app kan de stress van een ziekenhuisverblijf helpen verlichten.

De app bevat verschillende functies, waarvan enkel het deel 'communicator' meertalig is. Met deze functie kan de patiënt (1) pijn aangeven, (2) een aantal noden aangeven zoals drinken of pijnstilling, (3) vragen om een specifiek persoon te zien en (4) aangeven hoe hij/zij zich voelt. Daarnaast zijn er een aantal kleine boodschappen (ja, neen, dank je ...) makkelijk bereikbaar. De daarenboven voorziene vertaalfunctie werkt momenteel niet. De app bevat ook een dagboekfunctie en info over de dienst intensive care. Deze zijn in het Engels opgesteld.

De app kan door de patiënt geïnstalleerd worden op een eigen toestel. Na het instellen van de eigen taal en deze van de zorgverstrekker, kan de patiënt heel gemakkelijk enkele eenvoudige, relevante boodschappen meedelen. Deze app onderscheidt zich in de mate waarin deze de regie van de patiënt versterkt.

WIE Society of Critical Care Medicine (USA)

TALEN Momenteel zijn er achttien talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

APPSTORE Patient Communicator (Android – iPhone / iPad)

4.6 Refugee Speaker



Figuur 11: Screenshots app Refugee Speaker

WAT Refugee Speaker wil de **communicatie vergemakkelijken tussen vluchtelingen en zorgverstrekkers** die geen gemeenschappelijke taal delen. Het is een op maat gemaakte versie van de app 'UniversalDoctorSpeaker'.

Zowel uit het perspectief van de patiënt als de zorgverstrekker werden zinnen opgenomen. De beschikbare zinnen zijn opgesplitst in categorieën. Voor de zorgverstrekker zijn dit: reden van consultatie, symptomen, anamnese, allergie, vaccinatie, lichamelijk onderzoek, diagnose en behandeling. Sommige bevatten deelcategorieën.

Afhankelijk van wie iets wil zeggen, druk je op de afbeelding van de arts of de patiënt. Van elke zin zie je de vertaling op het scherm en wanneer je de zin aanduidt, wordt deze ook uitgesproken. De zinnen zijn ingesproken door native speakers. De app is 100% offline bruikbaar. Tot slot biedt de app ook de mogelijkheid om relevante gezondheidsinformatie over de patiënt op te slaan zoals leeftijd, bloedgroep, vroegere of chronische ziekten, allergieën, medische behandelingen en vaccinaties.

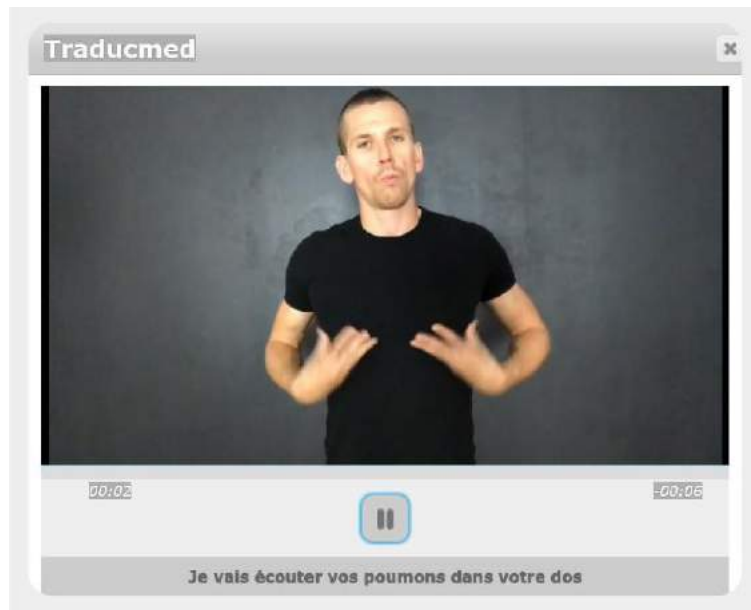
WIE Universal Doctor Project

TALEN Momenteel zijn er zes talen beschikbaar.
Nederlands is niet beschikbaar in deze app.

PRIJS Gratis

APPSTORE Refugee Speaker (Android – iPhone / iPad)

4.7 Traducmed



Figuur 12: Screenshots app Traducmed

WAT Traducmed bestaat zowel onder de vorm van een website als onder de vorm van een app die je in de appstore kan downloaden. De app heeft als doel **zorgverstrekkers te ondersteunen bij de medische zorg aan anderstaligen**.

De zinnen zijn opgedeeld in een aantal categorieën die ietwat chronologisch zijn opgebouwd volgens de opbouw van een consultatie: COVID-19, algemene zinnen (home), bevraging, anamnese (record), klinisch onderzoek, aanvullende tests, behandeling, besluit, resultaten en voorschrift.

De zin die de zorgverstrekker aangeeft, vertaalt de app naar een audiofragment of video (bij gebarentaal). In tegenstelling tot andere apps, is er geen schriftelijke weergave. Bijzonder aan Traducmed is de vertaling naar gebarentaal. Het is ook de enige zorggerelateerde vertaalapp die we selecteerden die je momenteel kan gebruiken op computer/laptop. De website is toegankelijk zonder inloggen en vrij van advertenties. Om de app uit de appstore te kunnen gebruiken moet je eerst de gewenste taal downloaden.

WIE Huisarts dr. Charles Vanbelle

TALEN Traducmed voorziet negen talen als brontaal. Momenteel zijn er naast gebarentaal 38 doeltalen beschikbaar in de app uit de appstore; op de website zijn er dat drie meer.

PRIJS Gratis

LINK+ <http://www.traducmed.fr/application>

APPSTORE Traducmed (Android – iPhone / iPad)

4.8 UniversalDoctorSpeaker



Figuur 13: Screenshots app UniversalDoctorSpeaker

WAT UniversalDoctorSpeaker wil de **communicatie vergemakkelijken tussen patiënten en artsen** die geen gemeenschappelijke taal delen. Het ontwerp van de app en de functionaliteiten zijn gelijklopend met deze van UniversalRefugeeSpeaker en UniversalNurseSpeaker waarbij UniversalDoctorSpeaker het meeste talen ondersteunt.

Er zijn meer dan 500 zorggerelateerde zinnen beschikbaar in deze app. Je vindt er zinnen vanuit het perspectief van de patiënt en dat van de zorgverstreker. De beschikbare zinnen zijn opgesplitst in categorieën. Voor de arts zijn dit: reden van consultatie, symptomen, anamnese, allergie, vaccinatie, lichamelijk onderzoek, diagnose en behandeling. Sommige bevatten deelcategorieën.

Afhankelijk van wie iets wil zeggen, druk je op de afbeelding van de arts of de patiënt. Van elke zin zie je de vertaling op het scherm en wanneer je de zin aanduidt, wordt deze ook uitgesproken. De zinnen zijn ingesproken door native speakers. De app is 100% offline bruikbaar. Tot slot biedt de app ook de mogelijkheid om relevante gezondheidsinformatie over de patiënt op te slaan zoals leeftijd, bloedgroep, vroegere of chronische ziekten, allergieën, medische behandelingen en vaccinaties.

WIE Universal Doctor Project

TALEN Momenteel zijn er vijftien talen beschikbaar, waarvan enkele in meerdere dialecten. Nederlands is niet beschikbaar in deze app.

PRIJS De app is momenteel gratis ten gevolge van de vluchtelingencrisis. Mogelijk wordt deze in de toekomst opnieuw betalend en blijft Refugee Speaker gratis.

APPSTORE UniversalDoctorSpeaker (Android – iPhone/ iPad)
Er zijn plannen om in de toekomst ook een webtoepassing te voorzien.

4.9 UniversalNurseSpeaker



Figuur 14: Screenshots app UniversalNurseSpeaker

WAT UniversalNurseSpeaker wil de **communicatie vergemakkelijken tussen patiënten en verpleegkundigen** die geen gemeenschappelijke taal delen. Het ontwerp van de app en de functionaliteiten zijn gelijklopend met deze van UniversalDoctorSpeaker, maar de inhoud is op maat van de verpleegkundige.

Zowel uit het perspectief van de patiënt als dat van de verpleegkundige werden zinnen opgenomen. De beschikbare zinnen zijn opgesplitst in categorieën. Voor de verpleegkundige zijn dit: symptomen, anamnese, allergie, vitale functies, lichamelijk onderzoek en preventie. Sommige bevatten deelcategorieën.

Afhankelijk van wie iets wil zeggen, druk je op de afbeelding van de verpleegkundige of de patiënt. Van elke zin zie je de vertaling op het scherm en wanneer je de zin aanduidt, wordt deze ook uitgesproken. De zinnen zijn ingesproken door native speakers. Tot slot is de app 100% offline bruikbaar.

WIE Universal Doctor Project, in samenwerking met Millennia 2025 Women and Innovation Foundation en Connecting Nurses

TALEN Momenteel zijn er acht talen beschikbaar.
Nederlands is niet beschikbaar in deze app.

PRIJS Gratis

APPSTORE UniversalNurseSpeaker (Android – iPhone/ iPad)
Naar de toekomst toe is een webtoepassing gepland. Een sneakpeek is mogelijk via <http://nurse.universaldocor.com>

4.10 XPrompt



Figuur 15: Screenshots app XPrompt

WAT XPrompt heeft als doel de **communicatie tussen zorgverstrekkers en patiënten** vlotter te laten verlopen.

Daartoe bevat het meer dan 800 zorggerelateerde zinnen op maat van de zorgverstrekker of patiënt, die gegroepeerd zijn in categorieën. Voor de zorgverstrekker zijn dit: gebaren, voorgeschiedenis, onderzoeken en procedures, verzorging, ondersteunende communicatie, instructies en woordenboek.

Wanneer je een uitdrukking aanklikt, wordt deze weergegeven en voorgelezen in de taal van de patiënt. Je kan zinnen toevoegen tot je favorieten om deze later makkelijk terug te vinden en er is een zoekfunctie. Een sterkte aan deze app is dat ook de patiënt informatie kan geven of vragen kan stellen. Bijzonder aan deze app is ook de mogelijkheid tot het vertalen in Britse en Duitse gebarentaal door middel van video's.

WIE Blue Owl Software

TALEN Engels, Duits en Spaans zijn standaard geïnstalleerd op de app. De andere achttien talen kan je extra aanschaffen, waaronder Nederlands.

PRIJS De app met de talen Engels, Duits en Spaans geïnstalleerd kost \$3,99. Per bijkomende taal betaal je \$1,99.

APPSTORE XPrompt (enkel beschikbaar voor iPhone/ iPad)

4.11 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht

Ook dit hoofdstuk sluiten we af met een weergave van een aantal van de evaluatiecriteria die eerder aan bod kwamen (Tabel 2). Onderstaande tabel vergelijkt de voorgestelde tools op een aantal aspecten, waarin deze zich van elkaar of een andere categorie vertaaltools onderscheiden.

Tabel 9: Enkele evaluatiecriteria uitgelicht met betrekking tot de voorgestelde zorggerelateerde vertaalapps

	CANOPY SPEAK	CARE TO TRANSLATE	GLOBAL TALK CARE APP	PATIENT COMMUNICATOR	REFUGEE SPEAKER	TRADUCMED	UNIVERSAL DOCTOR-SPEAKER	UNIVERSAL NURSE-SPEAKER	XPROMPT
Aantal talen	15	38	11	18	6	43	15	8	21
Nederlands als brontaal	-	X	X	X	-	-	-	-	(X)
Patiënt kan zelf het gesprek sturen	-	X	-	XX	X	-	X	X	X
Patiënt kan gemakkelijk het gesprek opstarten	-	X	-	XX	X	-	X	X	(X)
Kostprijs	-	- (basis) € 14,99/ maand (premium)	op maat vanaf € 625/ maand	-	-	-	-	-	3,99 + 2,99/ taal
Kan document vertalen	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Visueel ondersteund	X	X	XX	XX	X	X	X	X	X
Soort tool	app appstore	app appstore	app via website	app appstore	app appstore	app appstore en website	app appstore	app appstore	app appstore (enkel iPhone en Ipad)

In de onderstaande tabel vind je een weergave van de talen die beschikbaar zijn bij elk van de voorgestelde zorggerelateerde vertaalapps (in november 2021). In dit overzicht wordt er geen onderscheid gemaakt tussen verschillende versies van eenzelfde taal die beschikbaar zijn. Verschillende varianten van het Engels worden bijvoorbeeld gerekend als één taal, waar dit op de website van de app als meerdere talen wordt gerekend. Bij dit overzicht moet ook genuanceerd worden dat de talen niet in dezelfde hoedanigheid voorkomen; sommige talen zijn bijvoorbeeld niet aanwezig in audiofunctie. Een actueel en gedetailleerd overzicht vind je op de websites van deze tools.

EXTRA TOELICHTING BIJ TABEL 10

Wanneer een taal enkel aanwezig is als bron- of doeltaal wordt dit met een B, respectievelijk D aangeduid. Bij Canopy Speak werden de talen waarbij geen audio-ondersteuning is voorzien, aangegeven met een *. Bij Traducmed betekenen de haakjes bij een drietal talen (waaronder Nederlands) dat deze enkel beschikbaar zijn bij de webtoepassing van de app.

Tabel 10: Overzicht van de talen beschikbaar in de voorgestelde zorggerelateerde vertaaltools

	CANOPY SPEAK	CARE TO TRANSLATE	GLOBAL TALK CARE APP	PATIENT COMMUNICATOR	REFUGEE SPEAKER	TRADUCMED	UNIVERSAL DOCTOR-SPEAKER	UNIVERSAL NURSE ESPEAKER	XPROMPT
Afrikaans									X
Albanees		X				D			
Amhaars						D			
Arabisch	X	X	X	X	X	D	X	X	X
Armeens						D			
Bambara						D			
Bengaals	X*	X				D			
Berbers			X						
Bosnisch		X							
Bulgaars		X	X			D			X
Catalaans							X		
Chinees	X	X		X		D	X		X
Comorees						(D)			
Haitiaans Creools	X					D			
Guyanees Creools						D			
Réunions Creools						D			
Dari		X				D			
Deens		X				D			X
Duits		X		X	X	X	X	X	X
Engels		X		X	X	X	X	X	X
Farsi			X						
Filipijns/ Tagalog	X*	X							
Fins		X							
Frans	X	X	X	X	X	B	X	X	X
Georgisch						D			
Grieks		X				X			
Hindi	X	X		X					
Hongaars		X				D			
Indonesisch									
Italiaans		X		X	X	X	X		X
Japans	X			X			X		X
Kantonees	X								

	CANOPY SPEAK	CARE TO TRANSLATE	GLOBAL TALK CARE APP	PATIENT COMMUNICATOR	REFUGEE SPEAKER	TRADUCMED	UNIVERSAL DOCTOR-SPEAKER	UNIVERSAL NURSE ESPEAKER	XPROMPT
Koerdisch		X							
Koreaans	X								X
Kroatisch		X				D			
Litouws				X					
Lule-Samisch		X							
Malagasi						D			
Maleis	X*	X							
Nederlands		X	X	X		(D)			X
Noord-Samisch		X							
Noors		X					X		X
Oekraïens				X					
Oromo						D			
Pashto		X				D			
Perzisch		X							
Pools		X	X	X		D	X		
Portugees	X	X		X		D	X		
Punjabi									
Roemeens		X	X			D	X	X	
Romani									
Russisch	X	X	X	X		X	X	X	X
Servisch		X				D			
Singalees (Sinhala)						D			
Somalisch		X			X	D	X	X	
Spaans	X	X	X	X		X	X	X	X
Swahili						D			
Taki taki						(D)			
Thai		X				D			X
Tigrinya		X				D			
Tsjechisch				X					X
Turks		X	X	X		X			X
Urdu						D			X
Vietnamees	X*	X				D			
Zweeds		X		X		X			
Britse gebarentaal									D
Duitse gebarentaal									D
Franse gebarentaal (LSF)						D			
TOTAAL	15	38	11	18	6	43	15	8	21

5. VISUEEL ONDERSTEUNENDE MEERTALIGE APPS

5.1 Inleiding

Foto's, tekeningen en pictogrammen kunnen op een eenvoudige, eenduidige en cultuursensitieve wijze een boodschap ondersteunen. Dit is vooral het geval bij praktische en eenvoudige boodschappen. Wanneer je het visuele materiaal inzet in combinatie met eenvoudig Nederlands zorgt dit bovendien voor een goede oefenkans Nederlands.



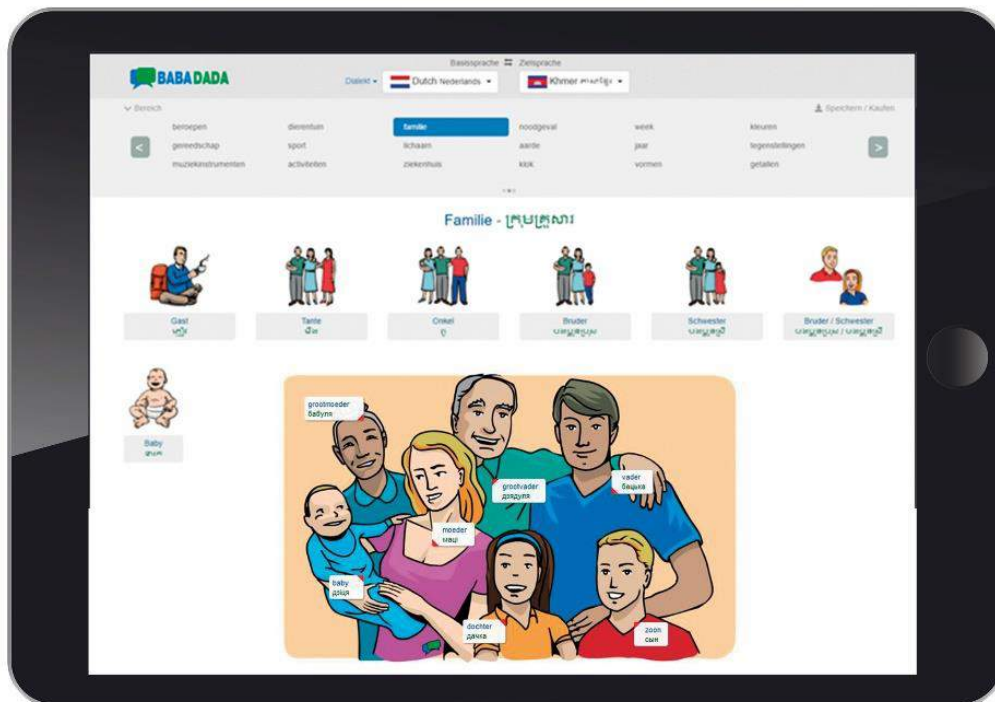
Figuur 16: Het gebruik van visuele ondersteuning tijdens een consult (www.lumc.nl, 2021)

Kies hierbij voor afbeeldingen die kwaliteitsvol zijn en waarbij de betekenis duidelijk is. Foto's zijn vaak duidelijker dan pictogrammen, vanwege de herkenbare context. Pictogrammen zijn dan weer duidelijker wanneer het om gevoelens gaat.

Kan je de informatie ook meegeven of doorsturen, dan kan de patiënt dit later opnieuw bekijken als geheugensteun. Gaat het om een gesprek dat je regelmatig voert, dan kan je overwegen om hiervoor standaard materiaal te zoeken/ontwikkelen.

We selecteerden zes visueel ondersteunende meertalige apps die binnen de zorg kunnen worden ingezet. Het gaat om BABADADA, Begrijp je lichaam, Icoon for refugees, Inhalatiefilmpjes van bvvpv-sbip (Belgische Vereniging voor Pneumologie Verpleegkundigen), SantéBD en Sclera. We maakten de selectie op basis van de evaluatiecriteria die gedurende het MATCHeN-onderzoek naar voor kwamen (Tabel 2). In het kader van de leesbaarheid van deze brochure beperken ons tot de meest relevante informatie per app op één pagina. Tot slot vergelijken we ook hier een aantal criteria tussen de verschillende apps en wordt een overzichtstabel met de talen per app weergegeven op het eind van dit hoofdstuk.

5.2 BABADADA



Figuur 17: Screenshot app BABADADA

WAT BABADADA heeft als doel een **online visueel woordenboek** aan te bieden als basiswoordenschat bij het leren van talen. De website bevat meer dan 1000 tekeningen waarvan de termen in heel veel talen én dialecten kunnen worden vertaald.

Verschillende van deze thema's zijn bruikbaar binnen deze zorgcontext, bijvoorbeeld lichaam, noodgeval, ziekenhuis, familie, kleuren, cijfers ...

Wanneer je een bron- en doeltaal invult en een thema opvraagt, krijg je alle afbeeldingen voor dat thema mét vertaling van bron- naar doeltaal. Bij verschillende doeltalen kan je ook kiezen voor een dialect door naast de knop doeltaal op 'dialect' te klikken. Het gekozen thema en talen kan je tot slot opslaan als PDF of afdrukken.

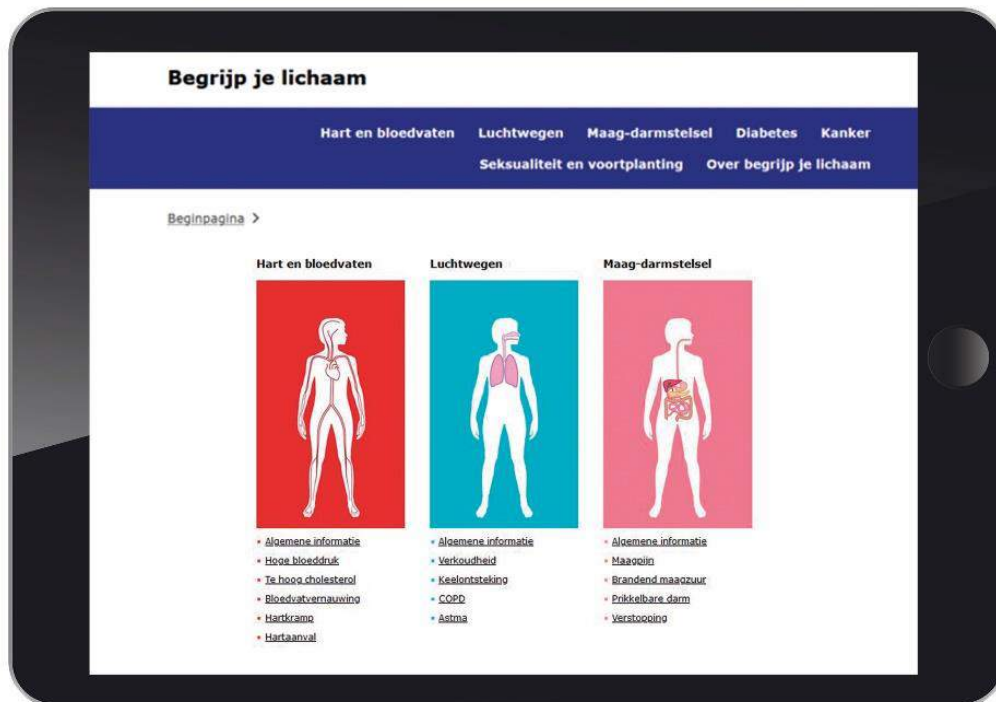
WIE BABADADA

TALEN Momenteel zijn er meer dan 100 talen beschikbaar, met bijzondere aandacht voor dialecten.

PRIJS Gratis

LINK <https://babadada.com>

5.3 Begrijp je lichaam



Figuur 18: Screenshot app Begrijp je lichaam

WAT Begrijp je lichaam is geen meertalige, maar een Nederlandstalige website. Toch loont het de moeite om deze in dit overzicht mee te nemen vanwege de **duidelijke beelden en toelichting in eenvoudig Nederlands**.

De website biedt anatomische afbeeldingen en teksten aan over het menselijk lichaam en veel voorkomende klachten. De thema's zijn: hart en bloedvaten, luchtwegen, maag-darmstelsel, diabetes, kanker, seksualiteit en voortplanting.

Deze afbeeldingen zijn nuttig om te gebruiken in het contact met anderstalige patiënten ter ondersteuning van de info. Je kan de afbeeldingen downloaden, met of zonder tekst, om bijvoorbeeld zelf aantekeningen te maken en mee te geven met de patiënt.

Naast anderstalige patiënten, zijn ook patiënten met lage gezondheidsvaardigheden gebaat bij dergelijke ondersteuning.

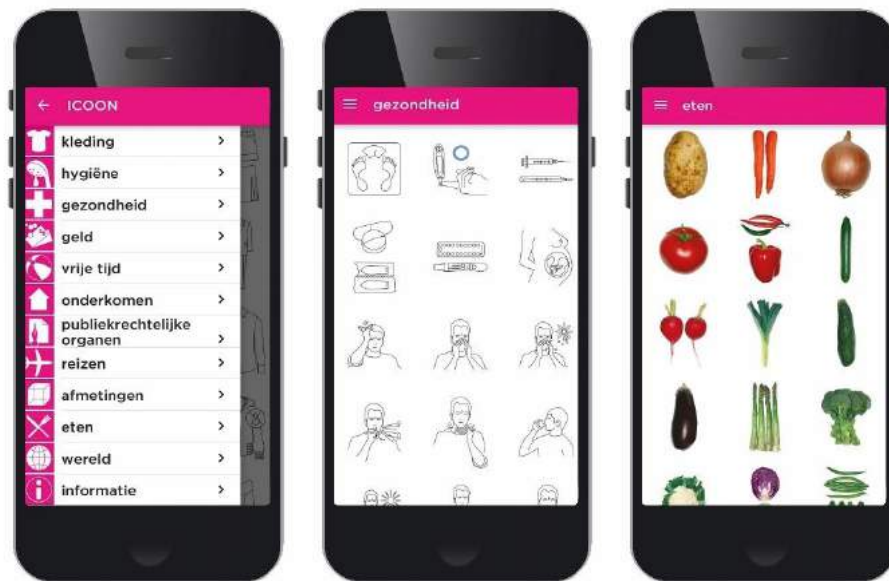
WIE Pharos, in samenwerking met meerdere partners uit de zorg

TALEN Eenvoudig Nederlands

PRIJS Gratis

LINK <https://www.pharos.nl/begrijpjelichaam/>

5.4 Icoon for refugees



Figuur 19: Screenshots app Icoon for refugees app

WAT Deze app heeft als doel **vluchtelingen te ondersteunen in hun communicatie**, bijvoorbeeld met zorgverstrekkers.

De app uit de appstore bevat 1200 iconen en foto's die je kan inzetten bij communicatie met anderstaligen. De afbeeldingen zijn onderverdeeld in elf categorieën: kleding, hygiëne, gezondheid, geld, vrije tijd, onderkomen, publiekrechtelijke organen, reizen, afmetingen, eten en wereld.

Wanneer je een categorie opent, zie je alle iconen en foto's binnen dit thema door te scrollen. Tik je op een afbeelding, dan verschijnt deze over de grootte van je scherm. Er is ook een website van Icoon, waar verschillende downloads beschikbaar zijn, bijvoorbeeld een affiche met iconen over COVID-19.

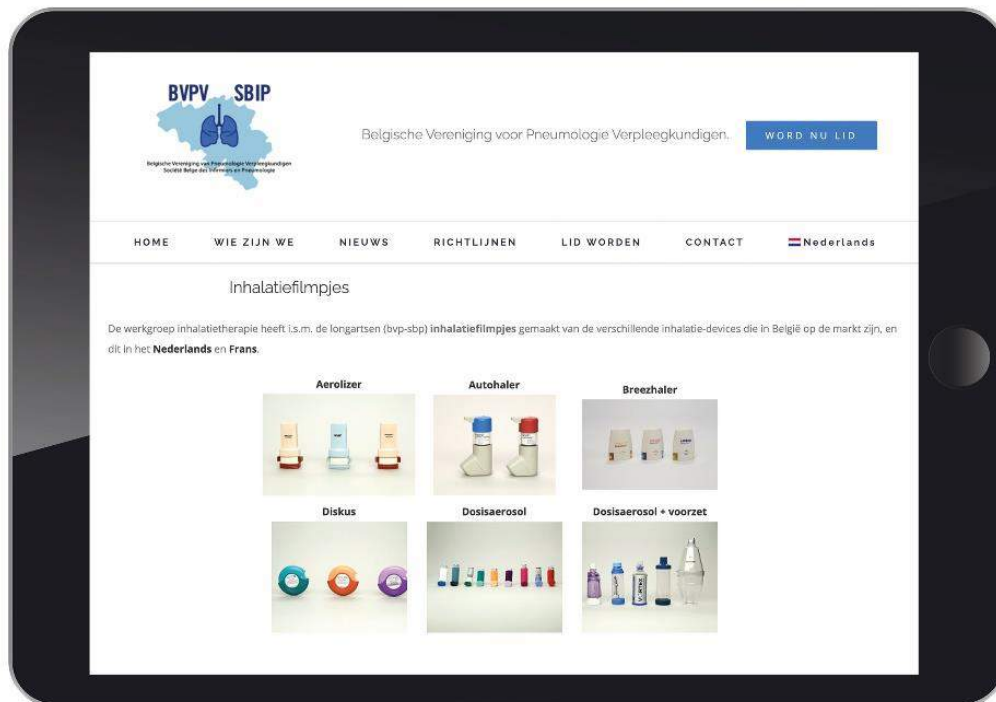
WIE designer Gosia Warrink

TALEN Enkel voor het aanduiden van de categorieën worden woorden gebruikt. Daarvoor zijn tien talen beschikbaar; de taal wordt automatisch gekozen op basis van de gsm-instellingen.

PRIJS Gratis

APPSTORE ICOON for refugees (Android – iPhone / iPad)
<http://icoonforrefugees.com/download> (enkel downloads)

5.5 Inhalatiefilmpjes bvpv-sbip



Figuur 20: Screenshot app inhalatiefilmpjes bvpv-sbip

WAT Het doel van dit initiatief is patiënten te informeren hoe ze hun **inhalator op een correcte manier** kunnen **gebruiken**.

De website bevat instructievideo's over het correct gebruik van alle inhalatiedevices die in België op de markt zijn: de Aerolizer; de Autohaler, de Breezhaler, de Diskus, de Dosisaerosol (met voorzetsel), de Easibreathe, de Easyhaler, de Ellipta, de Genuair, Handihaler, de Nexthaler, de Novolizer, De Respimat en de Turbohaler. Per soort inhalator wordt stap voor stap getoond hoe het apparaat moet worden gebruikt en wat de aandachtspunten zijn.

Deze filmpjes kan je gebruiken bij het informeren over en aanleren van inhalatietherapie.

WIE Belgische Vereniging voor Pneumologie Verpleegkundigen

TALEN De filmpjes zijn beschikbaar in Frans en Nederlands.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.bvpv-sbip.be/publicaties/inhalatiefilmpjes/>

5.6 SantéBD



Figuur 21: Screenshot app SantéBD

WAT SantéBD biedt vertalingen aan via een website én via een app. Het doel van SantéBD is **informatie over gezondheid toegankelijk te maken**, zodat zelfs de meest kwetsbare patiënt regie kan opnemen over de eigen gezondheid door een **geïnformeerde beslissing** te nemen.

De website is gericht op materiaal voor mensen met een beperking en bevat een 'educatieve toolbox' die gezondheid helpt begrijpen en uitleggen met afbeeldingen en eenvoudige woorden. Voorbeelden zijn brochures over COVID-19, puberteit, de tandarts, de huisarts, de oogarts, de spoeddienst, medische beeldvorming, pijn ...

De website is opgesplitst in een deel voor de patiënt en een deel voor de zorgverstreker. Een deel van het materiaal is meertalig. De app in de appstore biedt daarbovenop de mogelijkheid om de bestaande brochures op maat aan te passen.

WIE CoActis Santé

TALEN De website is Franstalig, maar bevat brochures in zes talen. Momenteel wordt gewerkt aan een meertalige website.

PRIJS Gratis

LINK+ <https://santebd.org/>

APPSTORE SantéBD (Android – iPhone / iPad)

5.7 Sclera



Figuur 22: Screenshots app Sclera

WAT Deze app wil **communicatie voor iedereen toegankelijk maken** door het aanbieden van hulpmiddelen. De doelgroep is divers. Het gaat zowel om anderstaligen, kinderen als mensen met een verstandelijke beperking.

De website bevat pictogrammen over verschillende thema's: medicatie en gezondheid, verzorging en hygiëne, communicatie, ... Pictogrammen kan je zoeken via een zoekbalk, via een alfabetische lijst of per categorie.

Er zijn ook pictogrammen beschikbaar in andere talen via de keuze 'downloads' in het menu. Wil je deze gebruiken, dan moet je het pakket met alle beschikbare pictogrammen binnen deze taal downloaden.

WIE Sclera vzw.
Deze organisatie werkt op basis van subsidies en vrijwilligerswerk. Het wegvallen van subsidies zorgde ervoor dat de organisatie sinds 2015 on hold staat.

TALEN De website is in het Nederlands, Engels en Frans beschikbaar.
Meertalige pictogrammen zijn beschikbaar in zeven talen.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.sclera.be/nl>

5.8 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht

Opnieuw sluiten we het hoofdstuk af met een vergelijking van de apps op basis van een aantal evaluatiecriteria. In Tabel 11 worden de visueel ondersteunende meertalige apps op een aantal aspecten geëvalueerd, waarin deze zich van elkaar of meertalige apps binnen een andere categorie onderscheiden.

Tabel 11: Enkele evaluatiecriteria uitgelicht voor de visueel ondersteunende meertalige apps

	BABADADA	BEGRIJP JE LICHAAM	ICOON FOR REFUGEES	INHALATIEFILMPJES BVPV-SBIP	SANTÉBD	SCLERA
Aantal talen	115	1	10	2	5	6
Kostprijs	gratis	gratis	gratis	gratis	gratis	gratis
Nederlands als brontaal	X	X	X	X	-	X
Afgebakend thema	-	X	-	X	-	-
Relevant als informatie om print of link mee te geven	X	XX	X	XX	XX	X
Vorm	Tekening + meertalig woordenboek	Tekening + tekst	Pictogram of foto	Video + tekst	Tekening + tekst	Pictogram (+ tekst)

Al speelt taal bij deze apps soms een mindere belangrijke rol, toch lijsten we in Tabel 12 de beschikbare talen per app op (in november 2021). Vooral in het vertaalwoordenboek 'BABADADA' zijn heel wat talen ter beschikking; in de andere apps is dit vrij beperkt.

Tabel 12: Overzicht van de talen beschikbaar in de voorgestelde visuele ondersteunende meertalige apps

	BABADADA	BEGRIJP JE LICHAAM	ICOON FOR REFUGEES	INHALATIEFILMPJES BVPV-SBIP	SANTÉBD	SCLERA
Afrikaans	X					
Albanees	X					
Amhaars	X					
Arabisch	X		X		X	
Armeens	X					
Azerbeidzjaans	X					
Baskisch	X					
Bengaals	X					
Berbers	X					
Birmaans	X					
Bosnisch	X					
Bulgaars	X					
Catalaans	X					
Cebuano	X					
Chinees	X		X			

	BABADADA	BEGRIJP JE LICHAAAM	ICOON FOR REFUGEES	INHALATIEFILMPJES BVPV-SBIP	SANTÉBD	SCLERA
Chuvash	X					
Corsicaans						
Creools	X					
Dari	X					
Deens	X					
Duits	X		X		X	X
Engels	X		X		X	X
Esperanto	X					
Estisch	X					
Ewe	X					
Farsi	X					
Filipijns/ Tagalog	X					
Fins	X					
Frans	X		X	X		X
Fula	X					
Galicisch	X					
Georgisch	X					
Grieks	X					
Hausa	X					
Hebreeuws	X					
Herero	X					
Hindi	X					
Hongaars	X					
Igbo	X					
IJslands	X					
Indonesisch	X					
Italiaans	X		X			
Japans	X		X			
Javaans	X					
Kannada	X					
Karelisch	X					
Kazachs	X					
Khmer	X					
Kinyarwanda	X					
Kirgizisch	X					
Kirundi	X					
Koerdisch	X					
Komi	X					
Konkani	X					
Koreaans	X					
Kroatisch	X					
Kwanyama	X					

	BABADADA	BEGRIJP JE LICHAAAM	ICOON FOR REFUGEES	INHALATIEFILMPJES BVPV-SBIP	SANTÉBD	SCLERA
Laotiaans	X					
Lets	X					
Litouws	X					
Macedonisch	X					
Malagasi	X					
Malayalam	X					
Maltees	X					
Maori	X					
Marathi	X					
Mirpuri	X					
Mongools	X					
Mordwiens	X					
Nederlands	X	X	X	X		X
Nepalees	X					
Noors	X					
North Sotho	X					
Odia (Oriya)	X					
Oeigoers	X					
Oekraïens	X					
Oezbeeks	X					
Oromo	X					
Papiamentto	X					
Pashto	X					
Pools	X					X
Portugees	X		X			
Pulaar	X					
Punjabi	X					
Roemeens	X				X	
Romani	X					
Russisch	X					
Servisch	X					
Shona	X					
Sindhi	X					
Slovaaks	X					
Sloveens	X					
Somalisch	X					
Spaans	X		X		X	X
Sranangtongo	X					
Swahili	X					
Sylheti	X					
Tadzjieks	X					
Tamil	X					
Tartaars	X					

	BABADADA	BEGRIJP JE LICHAAAM	ICOON FOR REFUGEES	INHALATIEFILMPJES BVPV-SBIP	SANTÉBD	SCLERA
Telugu	X					
Thai	X					
Tibetaans	X					
Tigrinya	X					
Tsjechisch	X					
Tsonga	X					
Tswana	X					
Turkmeens	X					
Turks	X					
Urdu	X					
Veps	X					
Vietnamees	X					
Welsh	X					
Wit-Russisch (Belarussisch)	X					
Xhosa	X					
Zweeds	X					
Totaal	115	1	10	2	5	6

6. THEMAGERICHTE MEERTALIGE APPS

6.1 Inleiding

Themagerichte meertalige apps bieden informatie aan over een specifiek onderwerp, zoals zwangerschap, medicatie, organisatie van de gezondheidszorg, etc. Vaak zijn deze apps ontwikkeld door een organisatie met expertise over het onderwerp, waardoor je een behoorlijke kwaliteit mag verwachten. In de apps die we straks bespreken zijn dit bijvoorbeeld Sensoa, Fedasil en het Agentschap Inburgering en Integratie.

De manier waarop meertalige informatie wordt aangeboden kan heel verschillend zijn. Het kan een vertaalde tekst zijn, al dan niet ondersteund door audio. Het kan ook gaan om filmpjes, podcasts of afbeeldingen op maat van de patiënt.

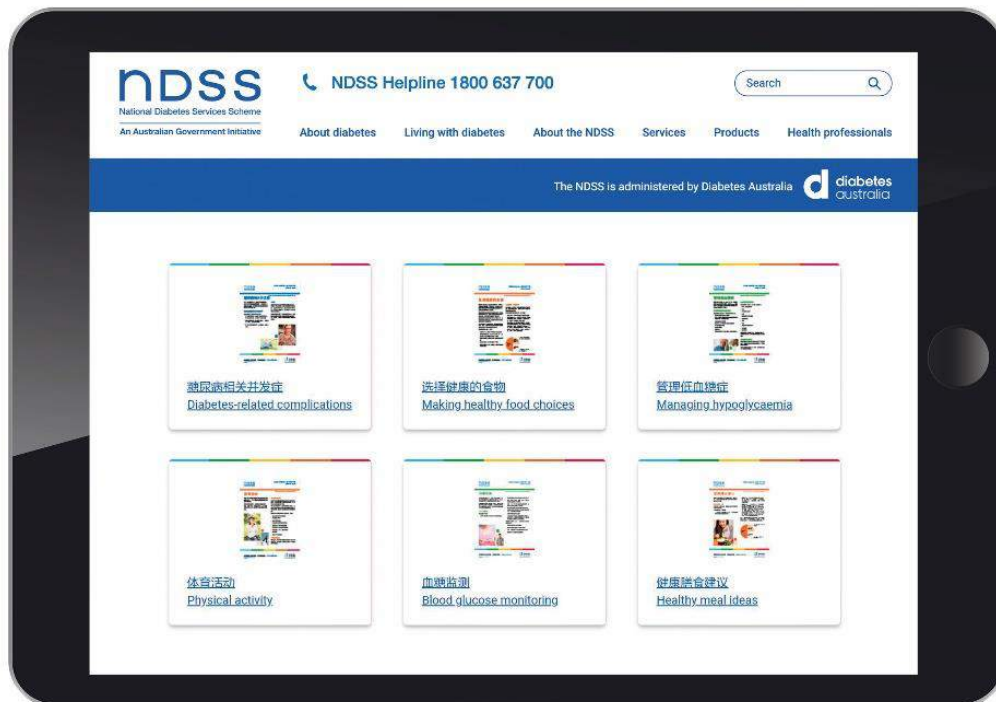


We beschrijven in deze brochure negen zorggerelateerde themagerichte meertalige apps. We maakten de selectie op basis van de evaluatiecriteria die gedurende het MATCHeN-onderzoek naar voor kwamen (Tabel 2). In het kader van de leesbaarheid van deze brochure beperken we per app de info tot één pagina. Tot slot worden op het eind van dit hoofdstuk een aantal criteria uitgelicht en wordt ook een overzichtstabel met de talen per app weergegeven.

KENNISPLATFORM

Het is niet evident om op te volgen wat er allemaal wordt ontwikkeld aan meertalige apps die interessant zijn voor jouw werkcontext. Daarom werd in het kader van MATCHeN een kennisplatform opgericht waar je deze informatie kan opzoeken. Heb jij vanuit je organisatie zelf interessant materiaal dat je kan delen, dan kan dat op datzelfde kennisplatform: <https://www.matchen.org/kennisplatform>

6.2 About diabetes



Figuur 23: Screenshot app About diabetes

WAT Het Australisch National Diabetes Services Scheme (NDSS) heeft als doel **personen met diabetes** te **versterken** zodat zij hun leven met diabetes begrijpen, zelf managen en ook toegang krijgen tot diensten, ondersteuning en gesubsidieerde diabetesproducten.

Zij realiseren dit door informatie aan te bieden over diabetes. Enkele voorbeelden zijn: het begrijpen van diabetes type 1, type 2 en zwangerschapsdiabetes, bezorgdheid over COVID-19, gezonde voeding, beweging, diabetesvoet, diabetes en drinken van alcohol.

Handig in deze app is de bundeling van informatie over diabetes per taal. Via de link 'find information in your language' kom je op de pagina waar per taal al het beschikbaar materiaal verzameld is. Het gaat om documenten, podcasts en filmpjes.

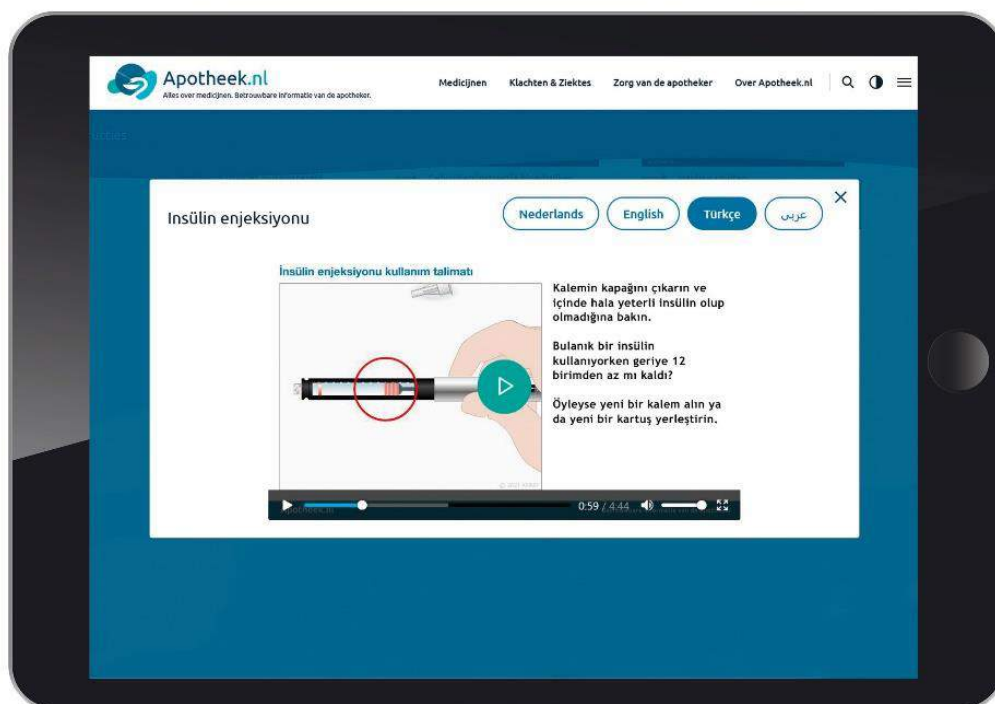
WIE Diabetes Australia

TALEN Er is materiaal aanwezig in 27 talen; hoeveel er beschikbaar is hangt af van taal tot taal.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.ndss.com.au/about-diabetes/information-in-your-language/>

6.3 Apotheek.nl



Figuur 24: Screenshot app Apotheek.nl

WAT Het doel van deze app is **correcte, actuele en praktische informatie** verstrekken over **medicatie**.

Je vindt er meertalige instructievideo's over volgende thema's: zetpil en klysma, slikken van medicatie, inhalator en voorzetskamers, doseerinstructies voor corticosteroïden op de huid, gebruikersinstructie bloedsuiker meten, insuline spuiten, oogdruppels en oogzalf, en neusspray. Ook zijn er video's over medicatie in gebarentaal. Daarin worden regelmatig gebruikte begrippen uitgelegd zoals 'flesje goed schudden', 'niet met alcohol innemen', 'op een lege maag innemen', 'vermindert uw reactievermogen'

Wanneer je in het menu kiest voor video's, kom je automatisch terecht bij 'instructies' en zie je de meertalige instructievideo's. Waar 'instructies' staat, kan je een menu openklappen. Daar vind je onder andere de video's 'gebarentaal'.

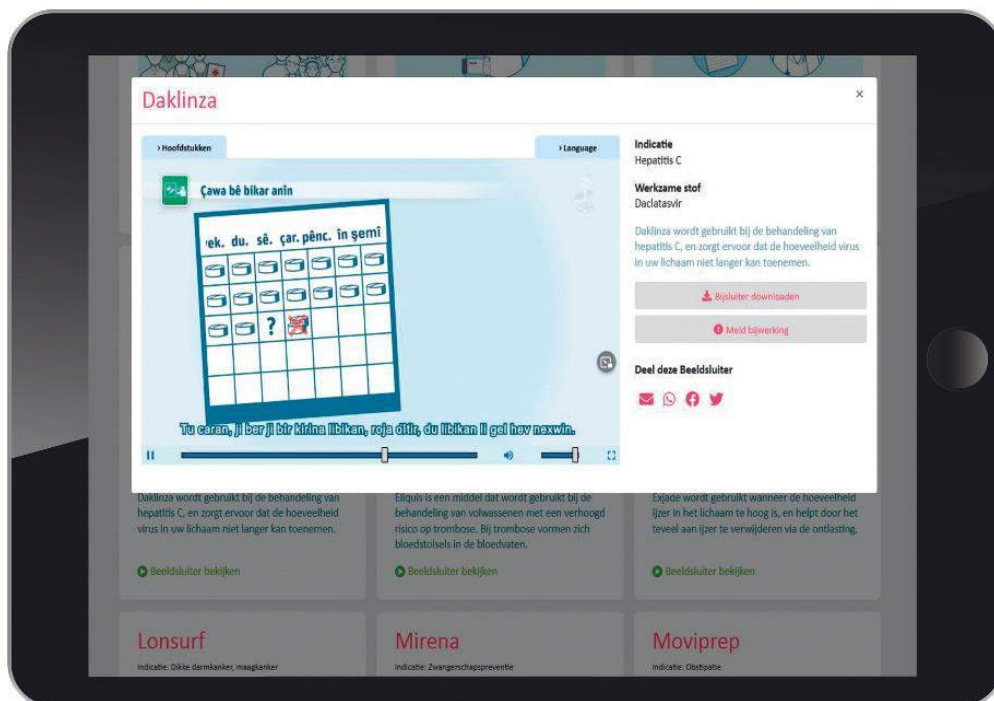
WIE Apothekersorganisatie KNMP

TALEN Momenteel zijn er video's in gebarentaal beschikbaar over regelmatig gebruikte begrippen en instructievideo's in vier talen.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.apotheek.nl/videos>
<https://www.apotheek.nl/videos/gebarentaal>

6.4 Beeldsluiter.nl



Figuur 25: Screenshot app Beeldsluiter.nl

WAT Deze app wil bijdragen aan **het juist gebruik van medicatie** door bijsluiters toegankelijk en begrijpelijk in beeld te brengen. De app kan ingezet worden bij wie de taal minder goed begrijpt.

Op beeldsluiter wordt de bijsluiter van een aantal geneesmiddelen uitgelegd aan de hand van een animatie met gesproken tekst en ondertiteling. De video's informeren in heldere taal over medicatie-inname, bijwerkingen en aandachtspunten. Sommige beeldsluiters zijn in meerdere talen beschikbaar.

Om de animatie te bekijken heb je de EU-code van het geneesmiddel nodig. Deze staat in België niet op de doos, maar kan je online opzoeken met de naam van het geneesmiddel en de eerste cijfers van de code die je op de website van Beeldsluiter vindt. Dit is vrij complex, waardoor het aangeraden is de code zelf aan de patiënt te geven.

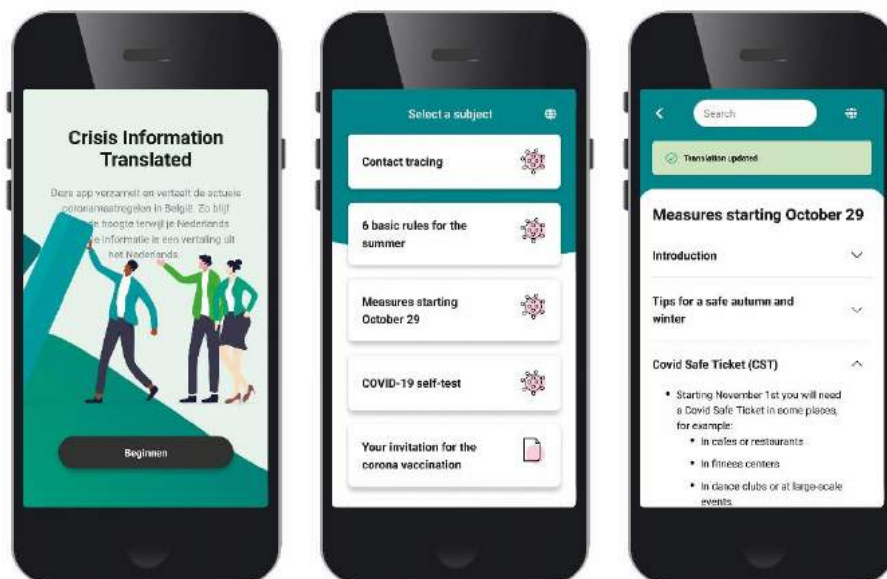
WIE Kindermedicijn BV

TALEN Momenteel kan je de website bekijken in het Engels en het Nederlands. Er zijn momenteel beeldsluiters in negen talen. De talen van de animatiefilmpjes variëren afhankelijk van het soort medicatie.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.beeldsluiter.nl>

6.5 Crisis Information Translated



Figuur 26: Screenshots app Crisis Information Translated

WAT De app wil voorkomen dat taal een obstakel is in tijden van crisis en heeft als doel actuele en correcte informatie te bieden over **vaccinatie en de huidige coronamaatregelen**.

Crisis information Translated informeert in meerdere talen over COVID-19. Thema's die aan bod komen zijn preventiemaatregelen, huidige regelgeving, zelftests, contactonderzoek, de uitnodiging voor coronavaccinatie, mondmaskers, het bezoek aan het vaccinatiecentrum en info over vaccinatie. Wanneer je doorklikt vind je per thema concrete vragen waarop een antwoord wordt gegeven. De informatie over de actuele coronamaatregelen is opgesteld door het Nationaal Crisiscentrum en de informatie over de vaccinatiestrategie is gebaseerd op de info van het Agentschap Zorg en Gezondheid.

De info is op het scherm enkel beschikbaar in tekst in de gekozen taal. Wel kan je de info opzoeken in het Nederlands en makkelijk van taal wisselen. Er is ook een knop voorzien om de info te delen via een berichten-app of via mail.

WIE Agentschap Integratie en Inburgering

TALEN Momenteel zijn er achttien talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

APPSTORE Crisis Information Translated (Android – iPhone/ iPad)

6.6 Doula bevallingscoach



Figuur 27: Screenshots app Doula

WAT Deze digitale bevallingscoach heeft als doel vrouwen in de **eerste fase van de bevalling** te begeleiden.

De app voorziet tips, visualisatie en rustgevende muziek om de vrouw te helpen ontspannen tussen twee weeën. De gratis basisversie van de app bevat stemcoaching tijdens en na de weeën met ontspannende achtergrondgeluiden. Voor bijkomende opties betaal je een kleine bijdrage. Deze opties zijn ademhalingsbegeleiding, statistieken en opties met betrekking tot achtergrondgeluid of -muziek.

WIE Verloskundige Marijke Sibie

TALEN Momenteel zijn er acht talen beschikbaar.

PRIJS Gratis
Extra opties kosten van € 0,99 tot € 1,99; de volledige versie kost € 2,99.

APPSTORE Doula bevallingscoach (Android – iPhone / iPad)

6.7 Gezond in Nederland



Figuur 28: Screenshot app Gezond in Nederland (gezondinnederland.info, 2021)

WAT Het doel van deze website en de bijhorende Facebookpagina's is om **Arabisch en Tigrinya sprekende nieuwkomers** wegwijs te maken in de Nederlandse gezondheidszorg door **betrouwbare informatie** te delen.

De website bevat interessante en uiteenlopende gezondheidsinfo zoals bijvoorbeeld over hygiëne, logopedie, verslaving ...

Een onderwerp kan via een button in pdf gedownload worden, direct afgeprint of via e-mail verstuurd.

Onder elke tekst kan je de Nederlandse vertaling openklappen. Aangezien in Nederland de gezondheidszorg anders georganiseerd is dan in België, is het aangewezen op voorhand de tekst grondig door te nemen op bruikbaarheid in Belgische context.

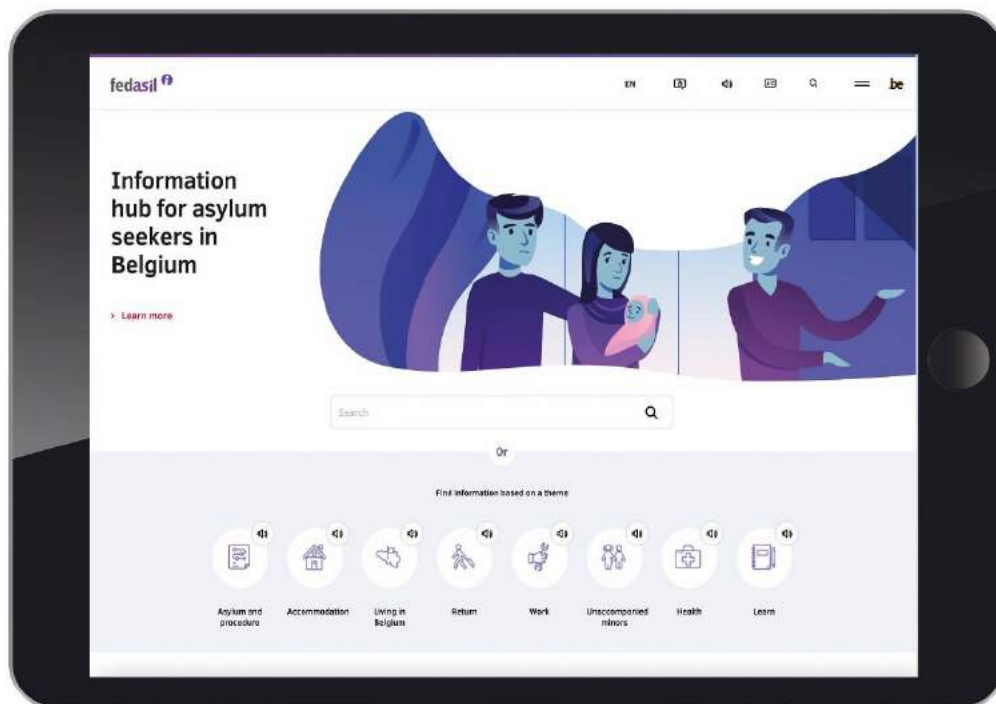
WIE De website hoort bij de Facebookpagina's Syriërs Gezond, Eritreeërs Gezond en Opgroeien in Nederland, een initiatief gestart door GGD regio Utrecht en Pharos.

TALEN Momenteel zijn er drie talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.gezondinnederland.info/>

6.8 Informatieplatform voor asielzoekers in België



Figuur 29: Screenshot app Informatieplatform voor asielzoekers in België

WAT De informatie op Fedasil info heeft tot doel **asielzoekers** te helpen om **keuzes te maken over hun toekomst**.

De thema's waarover de website informatie bevat zijn: asiel en procedure, wonen, leven in België, terugkeer, werken, niet-begeleide minderjarigen, gezondheid en leren. Het thema gezondheid is verder opgesplitst in volgende subthema's: dokters, medische hulp, medische onderzoeken, vaccinaties, welzijn en gezondheid kinderen.

Informatie kan gezocht worden via de zoekfunctie en er is ook een glossarium voorzien waar moeilijke woorden worden uitgelegd. Voor de meeste talen kan je de info laten voorlezen door op automatische voorleesfunctie te klikken.

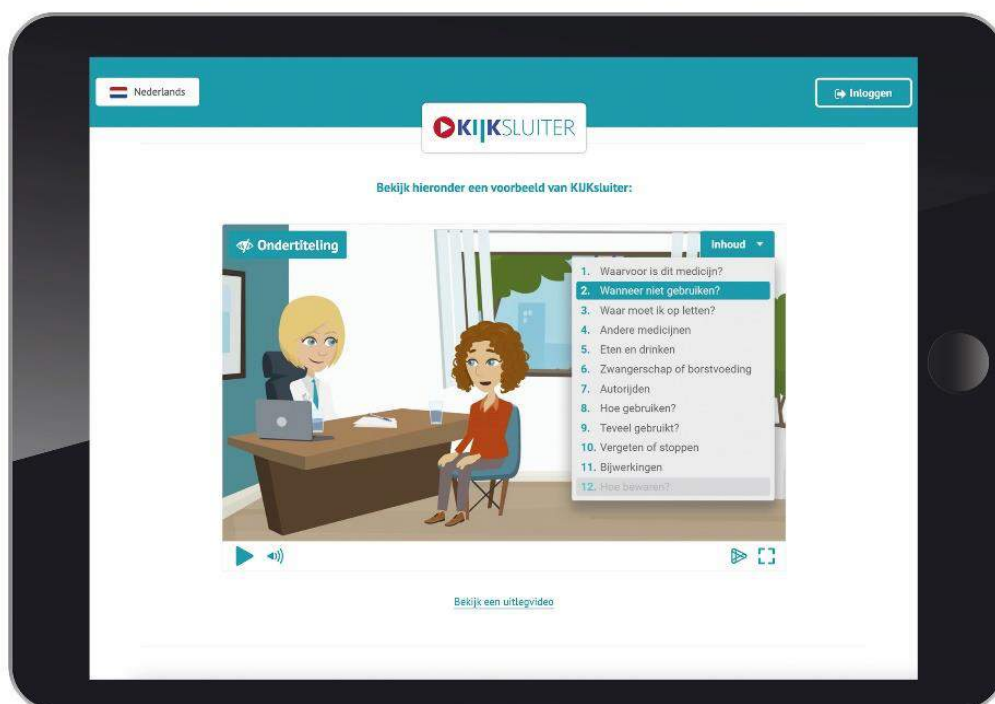
WIE Fedasil (Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers)

TALEN Momenteel is de info in veertien talen beschikbaar, waarvan bij tien talen met audio.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.fedasilinfo.be>

6.9 Kijksluiter.nl



Figuur 30: Screenshot app Kijksluiter.nl

WAT De app Kijksluiter wil **begrijpelijke voorlichting** geven **over medicatie** door middel van animatievideo's, iconen en laagdrempelige software voor het delen van informatie.

De website biedt voor 95% van de bestaande medicatie animatievideo's waarin de belangrijkste informatie uit de bijsluiter van een geneesmiddel in begrijpelijke spreektaal wordt uitgelegd. De video's zijn beschikbaar in verschillende talen en worden gepersonaliseerd naar geslacht, leeftijd en de reden waarvoor de medicatie wordt gebruikt.

In Nederland kan de apotheker door een betalend lidmaatschap gepersonaliseerde info delen met zijn klanten via een app uit de appstore. Deze functie en deze app zijn niet beschikbaar in België.

WIE Stichting Kijksluiter

TALEN Momenteel is de website beschikbaar in vier talen.

PRIJS Gratis

LINK+ <https://www.kijksluiter.nl/>

APPSTORE Er is ook een KIJKsluiter app in de appstore, maar deze is momenteel niet beschikbaar in België.

6.10 MATCHeN



Figuur 31: Screenshot app MATCHeN

WAT Deze app heeft als doel om zorgverstrekkers te ondersteunen in de **communicatie met anderstalige ouders van jonge kinderen**.

De thema's die aan bod komen in de app zijn zindelijkheid en medicatie. De app bestaat uit vier verschillende functies. Met de intake-functie breng je bij het thema zindelijkheid in kaart in welke mate het kind al zindelijk is en bij het thema medicatie leg je stap voor stap de medicatie uit die het kind moet innemen. Met de verhaalfunctie kan je in beide thema's zelf een afbeelding ontwerpen om wat je zegt visueel te ondersteunen. De gespreksfunctie bevat vaak gebruikte zinnen over het gekozen thema (medicatie of zindelijkheid) en in het woordenboek wordt elk woord visueel ondersteund.

Alle woorden en zinnen kan je laten beluisteren. Bijzonder aan deze app is dat je het doorlopen gesprek in de intake-functie en de gemaakte afbeelding in de verhaalfunctie kan opslaan zodat je het kan bewaren in je dossier of meegeven met je gesprekspartner.

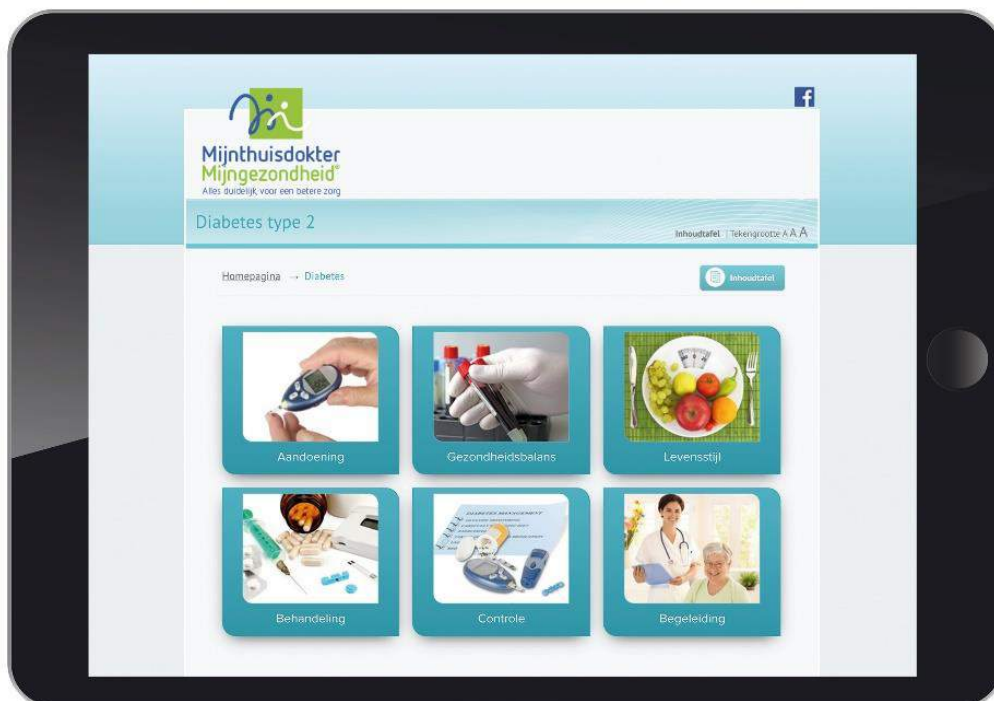
WIE MATCHeN

TALEN Momenteel zijn er zes talen beschikbaar. Het gaat om Arabisch, Engels, Farsi, Frans, Nederlands en Turks.

PRIJS Gratis

LINK <https://app.matchen.org/>

6.11 Mijnthuisdoktermijngezondheid.be



Figuur 32: Screenshot app Mijnthuisdoktermijngezondheid.be

WAT Deze website heeft als doel de patiënt te ondersteunen in het voorkomen en bestrijden van ziekte door het aanbieden van **correcte informatie** over vaak voorkomende **ambulante chronische ziekten**.

Er is een beveiligde module voor de huisarts en een module voor de patiënt. Beiden bevatten hetzelfde beeldmateriaal. Momenteel bestaan volgende thema's: prostaatkanker, dikkedarmkanker, overactieve blaas, burn-out, vaccinatie bij kinderen, artrose van de knie, astma, diabetes type 2, diarree, hypertensie, obesitas en zikavirus. De website bevat daarnaast links naar overheidssites en sites van verenigingen.

Door het inzetten van deze app kan de arts zijn uitleg tijdens de consultatie illustreren. Na de consultatie kan de patiënt zich verder verdiepen. De website is gebruiksvriendelijk en alle info is visueel ondersteund.

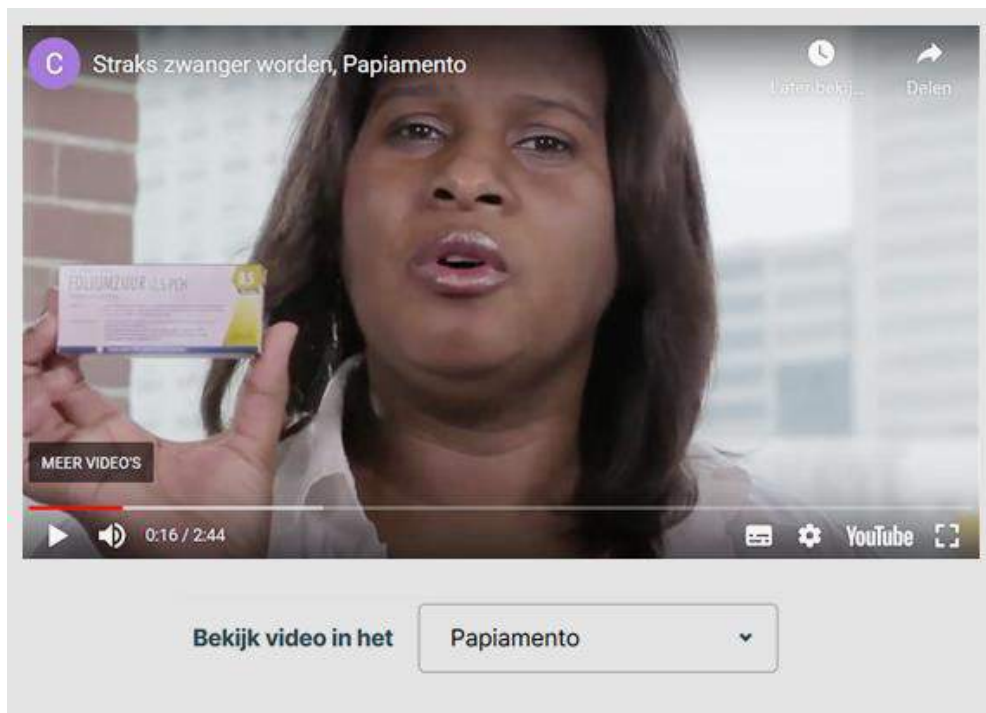
WIE Samenwerking tussen artsen en patiëntenverenigingen

TALEN Momenteel zijn Frans en Nederlands beschikbaar.
(De mogelijkheid om de taal te wijzigen is aanwezig onderaan de pagina.)

PRIJS Gratis

LINK <http://www.mijnthuisdoktermijngezondheid.be/aandoening>

6.12 Strakswangerworden.nl



Figuur 33: Screenshot app strakswangerworden.nl

WAT Deze website wil preventieve informatie aanbieden over **gezond zwanger worden**.

De informatie wordt aangeboden door middel van een meertalig filmpje met tien tips over gezond zwanger worden. Volgende tips komen aan bod: (1) slik elke dag foliumzuur, (2) praat met je dokter over medicatie, (3) vermijd risico's op het werk, (4) eet gezond en let op je gewicht, (5) niet roken, geen drugs en geen alcohol, (6) pas op voor infecties, (7) bespreek complicaties vorige zwangerschap met de arts (8) sta stil bij erfelijkheid, (9) als je wat ouder bent en (10) mannen kunnen ook iets doen. Daarnaast bevat de website ook een animatievideo over een koppel dat zwanger wil worden en nu alvast begint om gezond te leven. De geschreven tekst van dit verhaal is beschikbaar in verschillende talen. Het verhaal wordt voorgelezen in het Nederlands.

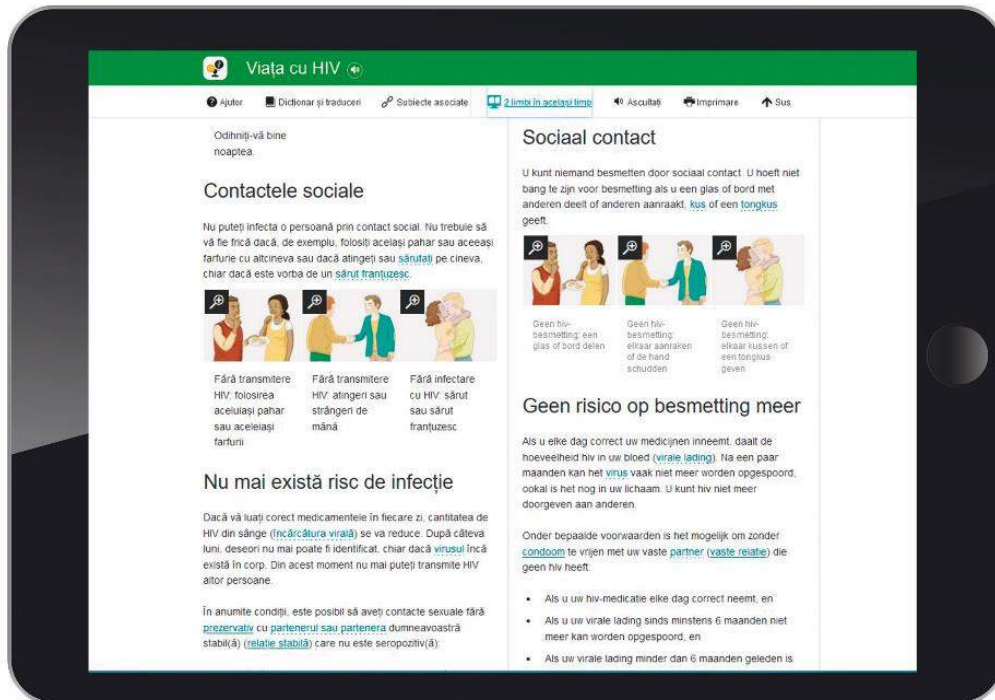
WIE College Perinatale Zorg in Nederland

TALEN Momenteel zijn er zeven talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

LINK <https://strakswangerworden.nl/>

6.13 Zanzu



Figuur 34: Screenshot app Zanzu

WAT Deze website heeft als doel om begrijpelijke informatie over **seksuele gezondheid** aan te bieden.

De inhoud van de website is meertalig en is verdeeld in zes thema's: lichaam, gezinsplanning en zwangerschap, infecties, seksualiteit, relaties en gevoelens en tot slot rechten en wet. Door verder te klikken in de subthema's krijg je informatie over een specifiek onderwerp.

Behalve in het Albanees, kan de info ook steeds worden voorgelezen terwijl dit visueel in de tekst wordt aangegeven. Ook de zorgverstrekker kan meevolgen door de optie '2 talen' te kiezen, waarbij de twee talen naast elkaar op het scherm verschijnen. Daarnaast is de website ook sterk visueel uitgebouwd en kan je informatie ook afprinten.

WIE Sensoa in samenwerking met BZgA (Duits Federaal Agentschap voor Gezondheidspromotie)

TALEN Momenteel zijn er veertien talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

LINK <https://www.zanzu.be/nl/home>

6.14 Zero Mothers Die



Figuur 35: Screenshots app Zero Mothers Die

WAT Deze app heeft als doel om gezondheidswerkers beter in staat te stellen **effectieve zorg** te leveren **aan (toekomstige) moeders**.

Voor de (toekomstige) moeder bevat de app belangrijke informatie, advies en tips, ingedeeld naar zwangerschapsfase en leeftijd van de pasgeborene, om ervoor te zorgen dat zowel moeder als baby veilig en gezond zijn.

Voor diegenen die de gezondheidszorg van moeder, pasgeborene en kind in de gemeenschap verzorgen, biedt de app instructievideo's, onlinetrainingen, materiaal voor patiënteneducatie en een verwijzing naar andere interessante middelen en bronnen.

WIE Zero Mothers Die is een samenwerkingsinitiatief van onder andere Advanced Development for Africa, Millennia2025 Foundation, Universal Doctor Project, Global Partnership Forum, UNAIDS en Airtel.

TALEN Momenteel zijn er zeven talen beschikbaar.

PRIJS Gratis

APPSTORE Zero Mothers Die (Android – iPhone / iPad)

6.15 Enkele evaluatiecriteria uitgelicht

Ook vooraleer je een themagerichte meertalige app inzet, is het interessant om deze af te toetsen aan de criteria in Tabel 2. Dit helpt je beslissing te onderbouwen en de app correct in te zetten. De Nederlandse reglementering in de zorg is bijvoorbeeld heel anders dan de Belgische of Vlaamse. Het is daarom belangrijk om wanneer je een Nederlandse app gebruikt, eerst na te gaan of alle informatie ook klopt voor de Belgische/Vlaamse context.

In Tabel 13 vind je elk van de besproken themagerichte meertalige apps afgetoetst aan een aantal evaluatiecriteria. Deze evaluatiecriteria gebruiken om de apps onderling vergelijken is niet zinvol, omdat deze in eerste instantie gekozen worden in functie van het onderwerp waarover je wil spreken en van de doelgroep.

Tabel 13: Enkele evaluatiecriteria uitgelicht voor de themagerichte meertalige apps.

	ABOUT DIABETES	APOTHEEK.NL	BEELDSLUITER.NL	CRISIS INFORMATION TRANSLATED	DOULA BEVALLINGSCOACH	INFORMATIEPLATFORM VOOR ASIELZOEKERS IN BELGIË	GEZOND IN NEDERLAND	KIJKSLUITER.NL	MATCHEN	MIJNTHUISDOKTER-MIJNGEZONDHEID.BE	STRAKSZWANGERWORDEN.NL	ZANZU	ZERO MOTHERS DIE
Aantal talen	28	4	9	20	8	14	3	4	6	2	7	14	7
Nederlands als brontaal	-	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	-
Neemt Belgische/Vlaamse context mee	-	-	-	X	-	X	-	-	X	X	-	X	-
Relevant om informatie (link of uitprint) mee te geven	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relevant om gesprekspartner te vragen zelfstandig de app door te nemen	X	X	(X)	X	XX	X	X	X	-	X	X	X	XX
Audiofunctie	(X)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Visuele ondersteuning	X	XX	X	X	X	X	X	XX	XX	XX	XX	XX	XX
Kostprijs	-	-	-	-	(€2,99)	-	-	-	-	-	-	-	-
Soort tool (Appstore/Website)	W	W	W	A	A	W	W	W	W	W	W	W	A

In Tabel 14 vind je een weergave van de talen die beschikbaar zijn bij elk van de voorgestelde themagerichte meertalige apps

EXTRA TOELICHTING BIJ TABEL 14

Bij de websites 'Informatieplatform voor asielzoekers in België' en 'Zanzu' betekent een * dat de taal enkel aanwezig is in tekst en er geen audio-ondersteuning is voorzien waar dit bij de andere talen op deze websites wel het geval is.

Tabel 14: Overzicht van de talen beschikbaar in de voorgestelde apps voor themagerichte meertalige ondersteuning

	ABOUT DIABETES	APOTHEEK.NL	BEELDSLUITER.NL	CRISIS INFORMATION TRANSLATED	DOULA BEVALLINGSCOACH	INFORMATIEPLATFORM VOOR ASIELZOEKERS IN BELGIË	GEZOND IN NEDERLAND	KIJKSLUITER.NL	MATCHEN-	MIJNTHUISDOKTER- MIJNGEZONDHEID.BE	STRAKSWANGERWORDEN.NL	ZANZU	ZERO MOTHERS DIE
Albanees						X*						X*	
Amhaars													X
Arabisch	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	
Bengaals	X												
Bosnisch				X									
Bulgaars				X								X	
Chinees	X			X									
Dari	X			X									
Duits				X	X	X						X	
Engels	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	X
Farsi	X		X	X					X			X	
Filipijns/ Tagalog	X												
Frans			X	X	X	X			X	X		X	X
Grieks	X												
Hebreeuws				X									
Hindi	X												
Indonesisch			X										
Italiaans	X			X									
Karen	X												
Khmer	X												
Koerdisch			X										
Koreaans	X												
Kroatisch				X									
Macedonisch	X												
Nederlands		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Nepalees	X												
Oromo													X
Papiamentto											X		
Pashto						X*							
Perzisch						X							
Pools			X	X								X	
Portugees				X		X					X	X	X
Punjabi	X												
Roemeens				X								X	

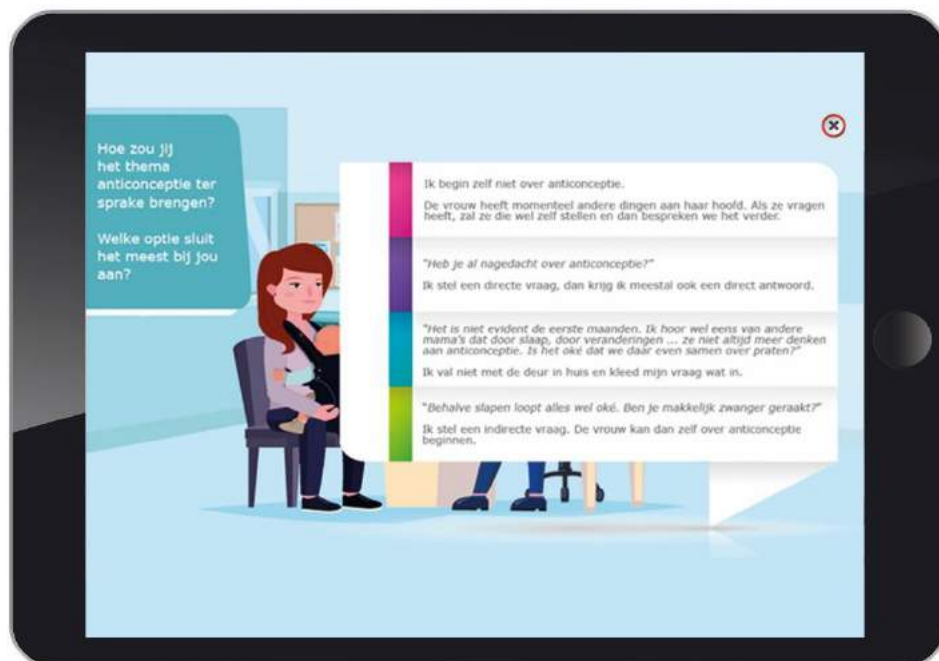
	ABOUT DIABETES	APOTHEEK.NL	BEELDSLUITER.NL	CRISIS INFORMATION TRANSLATED	DOULA BEVALLINGSCOACH	INFORMATIEPLATFORM VOOR ASIELZOEKERS IN BELGIË	GEZOND IN NEDERLAND	KIJKSLUITER.NL	MATCHEN-	MIJNTHUISDOKTER- MIJNGEZONDHEID.BE	STRAKSWANGERWORDEN.NL	ZANZU	ZERO MOTHERS DIE
Russisch				X	X	X						X	
Samoaans	X												
Servisch				X									
Singalees (Sinhala)	X												
Somalisch	X					X*							
Spaans	X			X	X	X						X	X
Sranan Tongo											X		
Swahili													X
Tamil	X												
Thai	X												
Tigrinya						X*	X						
Tongan	X												
Turks	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X	
Urdu	X												
Vietnamees	X												
TOTAAL	28	4	9	20	8	14	3	4	6	2	7	14	7

7. E-LEARNING

7.1 Inleiding

Tot slot kunnen apps (toekomstige) zorgverstrekkers ook ondersteunen in het verwerven van competenties naar interculturele communicatie in het kader van levenslang leren. Alhoewel het bestuderen van dit soort apps geen focus was tijdens het voorbije MATCHeN-onderzoek, selecteerden we voor deze brochure enkele relevante e-learningmodules gericht op het verminderen van communicatiebarrières in gesprek met anderstaligen in de zorg, die gratis toegankelijk zijn.

7.2 Communicatie over seksuele gezondheid met anderstaligen



Figuur 36: Screenshot casus anticonceptie na bevalling

WAT Het doel van deze e-learningmodule is beter te leren **communiceren met anderstaligen over seksuele gezondheid**.

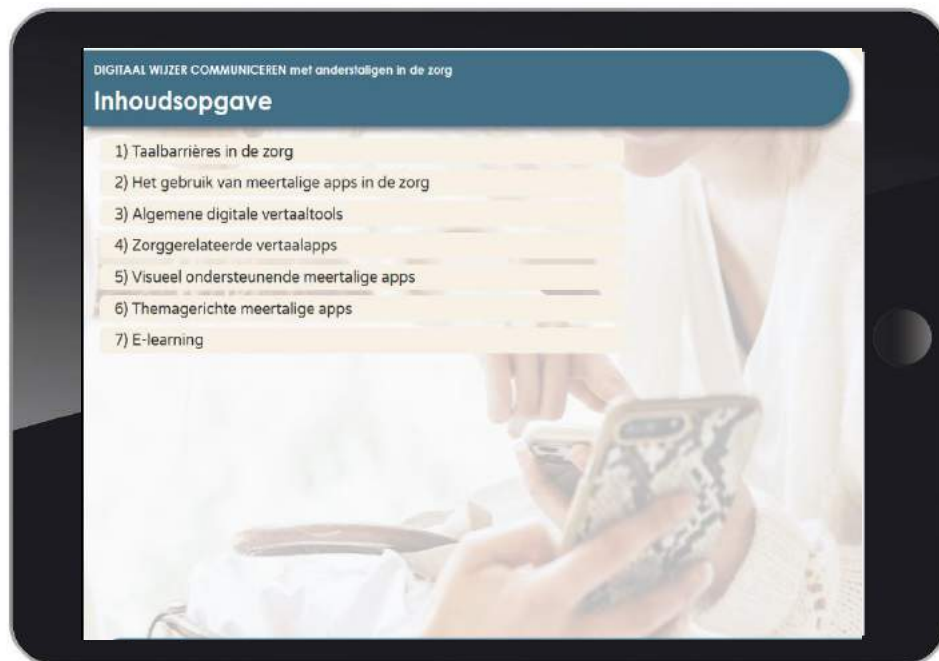
De module voorziet interactieve oefenmogelijkheden met animaties en biedt je vier scenario's aan: anticonceptie, HIV, grensoverschrijdend gedrag en gezinsplanning. De module wordt gratis aangeboden.

WIE Deze e-learning is een resultaat van het onderzoek MATCHeN. Dit is een praktijkgerichte onderzoekssamenwerking tussen UGent, VUB en HOGENT, met als doel zorgverstrekkers te ondersteunen in hun communicatie met anderstaligen. Deze app kwam tot stand in samenwerking met Iris Academy en Sensoa vzw.

PRIJS Gratis

LINK <http://iris-academybe.webhosting.be/sensoa/> of via <https://www.matchen.org/>

7.3 Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg



Figuur 37: Screenshot inhoudstabel Digitaal wijzer communiceren met anderstaligen in de zorg

WAT Het doel van deze e-learning is om (toekomstige) zorgverstrekkers te informeren over het inzetten van **digitale meertalige vertaaltools in de zorg**, zowel ter ondersteuning van een gesprek in het eenvoudig Nederlands als in gesprekken waar er geen gemeenschappelijke taal is.

De inhoud van de e-learning is gelijklopend met de inhoud van deze brochure en is binnenkort toegankelijk via de website van MATCHeN.

WIE Deze e-learning kwam tot stand vanuit een nauwe samenwerking tussen het MATCHeN-onderzoeksteam van UGent, VUB en HOGENT, en de Erasmushogeschool Brussel.

PRIJS Gratis

LINK via <https://www.matchen.org/>

7.4 Gesprekswijzer



Figuur 38: Screenshot casus Vïgo

WAT Het doel van deze e-learning is het ondersteunen van zorgverstrekkers in hun communicatie met anderstalige cliënten.

De Gesprekswijzer 'maakt je wijzer' en helpt je om te beslissen welke **methodieken en tools** je best inzet bij een gesprek met een cliënt die geen of nauwelijks Nederlands spreekt en/of begrijpt.

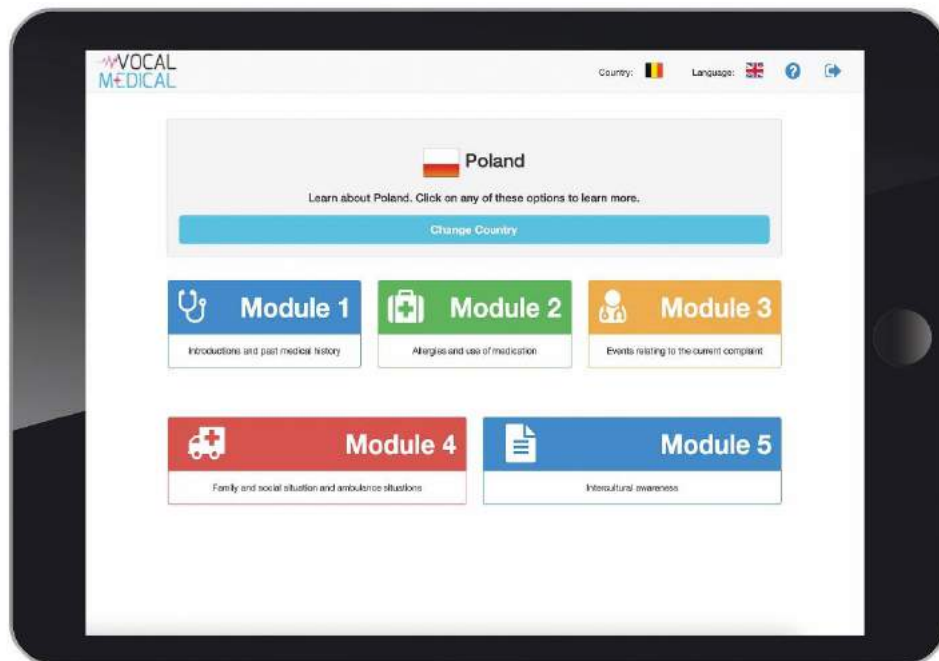
De voorbeelden hebben betrekking op de doelgroep van Kind & Gezin, maar de informatie is ook bruikbaar bij communicatie met andere doelgroepen. Dit leerplatform staat open voor alle geïnteresseerden, na het aanmaken van een account.

WIE Kind & Gezin

PRIJS Gratis

LINK <https://www.kindengezinacademie.be/>.
Deze onlinecursus vind je terug in de Kind & Gezin Academie onder het thema Diversiteit.

7.5 VOCAL-Medical



Figuur 39: Screenshot casus Polen

WAT Het doel van deze modules is om **cultuursensitiviteit** te verhogen.

Bij aanvang van de module kies je een land. Daarna kan je kiezen uit vijf modules die ontwikkeld zijn rond realistische transculturele situaties en scenario's: (1) voorstelling en medische voorgeschiedenis, (2) allergieën en medicatiegebruik, (3) gebeurtenissen gerelateerd aan de huidige klachten, (4) familiale, sociale voorgeschiedenis en communicatie in de ziekenwagen en (5) een interculturele trainingsmodule.

WIE VOCAL-Medical werd ontwikkeld in het kader van een Europees project in een samenwerking tussen veertien onderwijsinstellingen, waaronder Thomas More in België.

PRIJS Gratis

LINK <http://www.vocal-medical.eu/user/login>

7.6 Ziedet?



Figuur 40: Screenshot casus Anja

WAT Het doel van dit e-learningplatform is het ondersteunen van zorgverstrekkers in hun interculturele communicatie.

'Ziedet?' bevat zes modules die je helpen om te gaan met **gevoelige situaties op de werkvloer**, met speciale aandacht voor **interculturele zorg**. Je leert kijken door verschillende brillen: jouw standpunt én dat van anderen. Dankzij kleine opdrachten en dialogtips kan je er ook meteen mee aan de slag.

De **modules** zijn:

- Omgaan met discriminerende en racistische uitspraken (voorbeeld in een kinderdagverblijf)
- Omgaan met discriminerend en racistisch handelen (voorbeeld bij een cliënt thuis)
- Omgaan met een niet-oké gevoel (voorbeeld bij een cliënt thuis) – o.a. vanuit de bril van de leidinggevende
- Omgaan met taaldrempels (voorbeeld in een woonzorgcentrum)
- Omgaan met overtuigingen en gewoontes (voorbeeld in een ziekenhuis)
- Omgaan met ethische kwesties bij levenseinde (voorbeeld van palliatieve sedatie)

WIE Deze webtoepassing werd ontwikkeld door VIVO in samenwerking met Zorggezin, Vlaams Welzijnsverbond, Zorgnet-Icuro, VVSG-Diverscity, Democratische Dialoog, MOPA-vzw en de Erasmushogeschool Brussel/Kenniscentrum Urban Coaching & Education.

PRIJS Gratis

LINK <https://ziedet.be/login>

REFERENTIELIJST

1. Agentschap Integratie en Inburgering. Tips om te communiceren in het Nederlands met anderstaligen. Available from: <https://www.integratie-inburgering.be/nl/10tips>.
2. Agentschap Integratie en Inburgering. Vaak gebruikte talen bij sociaal tolken en vertalen Available from: https://integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/stv-talenposter_20201001.pdf.
3. Huis van het Nederlands. Wanneer kan ik Nederlands spreken? Available from: <https://www.communicatiegids.be/wanneer-kan-ik-nederlands-spreken>.
4. Agentschap Integratie en Inburgering. Beslismodel: hoe communiceren met mijn anderstalige cliënten? Available from: https://www.integratie-inburgering.be/sites/default/files/atoms/files/20190510_AgII_beslismodel.pdf.
5. Huis van het Nederlands. Wanneer gebruik je welk hulpmiddel? Available from: <https://www.communicatiegids.be/wanneer-gebruik-je-welk-hulpmiddel>.
6. Ratanawongsa N, Barton JL, Lyles CR, Wu M, Yelin EH, Martinez D, et al. Computer use, language, and literacy in safety net clinic communication. J Am Med Inform Assoc. 2017;24(1):106-12.
7. Taira BR, Kreger V, Orue A, Diamond LC. A Pragmatic Assessment of Google Translate for Emergency Department Instructions. J Gen Intern Med. 2021.
8. Google Translate. Bekijk welke functies beschikbaar zijn voor elke taal. Available from: <https://translate.google.com/intl/nl/about/languages/>.
9. Travis. Travis Touch Languages List. Available from: <https://drive.google.com/file/d/1IPo-ta5JMpkQtuLhPCVId79wWORE1gR3/view>.
10. Vasco. Vasco Translator M3 Available from: <https://vasco-electronics.com/translators/vasco-translator-m3.html>

EIGEN NOTITIES



Deze brochure heeft als doel zorgverstrekkers in zorg en welzijn te informeren over het gebruik van digitale tools bij taalbarrières in de zorg. Er wordt ook een selectie aan meertalige tools voorgesteld die een meerwaarde kunnen bieden in jouw praktijk.

De brochure kwam tot stand in nauwe samenwerking tussen het MATCHeN-onderzoeksteam van UGent, VUB en HOGENT, en de Erasmushogeschool Brussel.

Met dank aan TETRA VLAIO, de Koning Boudewijnstichting en het Alliantiefonds.

AGENTSCHAP
INNOVEREN &
ONDERNEMEN



Vlaanderen
is ondernemen



HO
GENT

CONTACT

leen.vanlandschoot@hogent.be