



Evaluatie gezondheidsgidsen 2024

13 februari 2025 Verslag

Entiteit

Departement Gezondheid en Zorg

Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Contactpersoon

Lieve Vanoverschelde / Muriel Milleville

Inhoudstafel

1. Inleiding	2
2. Kwantitatieve evaluatie	2
2.1. Gezondheidsgidsen	2
2.2. Begeleidingen op aanvraag	3
2.3. Detachering	4
2.3.1. <i>Wijkgezondheidscentrum Rabot</i>	4
2.3.2. <i>Onderzoeksproject preventie in HAP/WGC's</i>	5
2.4. De opleiding	6
2.5. Interviews	6
3. Kwalitatieve evaluatie	7
3.1. Sterktes	7
3.2. Signalen	8
3.3. Uitdagingen	9

1. Inleiding

Stad Gent werkt dag in dag uit aan een sterker armoede- en gezondheidsbeleid. We zetten in op het verlagen van drempels naar welzijn en gezondheid voor kwetsbare doelgroepen.

Het project Gezondheidsgidsen speelt sinds 2019 in op signalen uit het Gentse gezondheids- en welzijnsveld. Hulpverleners wezen onder meer op de hardnekkige ongelijkheid in het gebruik van gezondheidszorg, vaak als gevolg van sociale verschillen. Het project “gezondheidsgidsen” is de vertaalslag van de internationale methodiek “Community Health Workers” (CHW) op Gents niveau.

DEFINITIE

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die de brug leggen tussen kwetsbare groepen en de gezondheids- en welzijnszorg. Daarnaast versterken gezondheidsgidsen de gezondheidsvaardigheden van mensen. Dat doen ze vanuit hun eigen achtergrond, ervaring en de vertrouwensband die ze opbouwen.

DOELSTELLINGEN

Het project Gezondheidsgidsen draagt bij aan volgende doelstellingen:

- Het verhogen van de toegankelijkheid van gezondheidszorg
- Ondersteuning bieden aan kwetsbare groepen in gebruik van gezondheidszorg
- Promoten van gezondheidsgedrag en versterken van gezondheidsvaardigheden
- Signaleren van ongelijkheid en structurele toegankelijkheidsproblemen binnen de gezondheidszorg

Volgende verslag betreft de evaluatie van het jaar 2024.

2. Kwantitatieve evaluatie

2.1. Gezondheidsgidsen

In totaal waren er **28** gezondheidsgidsen actief in 2024.

In het najaar van 2024 lanceerden we een oproep om nieuwe gezondheidsgidsen te rekruteren, omdat het aantal gezondheidsgidsen geen vast gegeven is en plots snel kan veranderen.

Profiel van de gezondheidsgidsen in 2024:

- Geslacht: 8 mannen en 20 vrouwen
- Statuut: mensen op uitkering (leefloon, invaliditeit, werkloosheid) maar ook mensen in loondienst, gepensioneerden,...
- Nationaliteiten (13): Afghanistan, België, Bulgarije, Colombia, Iran, Jordanië, Palestina, Rusland, Slowakije, Syrië, Soedan, Tunesië en Turkije.

- Talen (17): Arabisch, Azerbeidzjaans, Bulgaars, Dari/Pasthu, Duits, Engels, Frans, Nederlands, Oekraïens, Pools, Perzisch, Roemeens, Russisch, Slovaaks, Spaans, Tsjechisch en Turks
 - o Blijvende nood: Bulgaars en Turks.

2.2. Begeleidingen op aanvraag

De kwantitatieve gegevens worden verzameld uit het aanmeld- en registratiesysteem van de gezondheidsgidsen.

In 2024 zijn er 132 aanvragen gebeurd via partnerorganisaties om hun cliënt of patiënt te laten begeleiden of ondersteunen door een gezondheidsgids.

Vergelijking met voorgaande jaren:

- 2022: 140 aanmeldingen
- 2023: 135 aanmeldingen
- 2024: 132 aanmeldingen

WELKE GENTSE ORGANISATIES DOEN AANVRAGEN?

In totaal deden 41 verschillende Gentse organisaties een aanvraag om een gezondheidsgids in te schakelen.

39,39 % van de aanvragen komt uit WGC's en 29,55 % uit het OCMW. Samen zijn ze dus goed voor 68,94 % van het totaal aantal aanvragen in 2024.

PROFIEL BEGELEIDE PERSONEN

- Geslacht: 55,30 % is vrouwelijk, 39,39% is mannelijk
- Leeftijd: 15,91 % is jonger dan 18 jaar, 25,76% is tussen de 45 jaar en 64 jaar en 30,30% is ouder dan 65 jaar, wat de grootste groep vormt.
- Nationaliteit: de doelgroep bestaat uit 23 verschillende nationaliteiten. De grootste groepen zijn mensen met een Belgische nationaliteit (43,94%) en met een Bulgaarse nationaliteit (18,18%).
- Kennis Nederlands: 44,70 % heeft kennis Nederlands en 55,30 % heeft een beperkte kennis van het Nederlands.
- Vaste huisarts: De grote meerderheid heeft een vaste huisarts (80,30 %).
- Aansluiting ziekenfonds: 78,03 % van mensen is aangesloten bij een ziekenfonds in België.
- Verhoogde tegemoetkoming: 50,76 % heeft een verhoogde tegemoetkoming.

HET AANTAL INTERVENTIES EN SOORT TAKEN

De interventies en taken van de gezondheidsgidsen worden in kaart gebracht aan de hand van evaluaties die achteraf worden geregistreerd in het online systeem.

Elke evaluatie omvat een interventie zoals een huisbezoek, een begeleiding, een wandeling of lang telefoongesprek. Tijdens deze interventies worden ook verschillende taken uitgevoerd zoals een luisterend oor bieden, informeren over het zorglandschap, een vertaalslag maken, afspraken opvolgen en inplannen enzovoort.

In 2024 werden in totaal 231 evaluaties aangemaakt in het registratiesysteem.

Welke interventies komen het meeste voor?

- De meeste interventies zijn begeleidingen naar zorg en welzijn. Van het totaal aantal begeleidingen zijn de meeste begeleidingen naar het ziekenhuis, gevolgd door begeleidingen naar een huisarts en naar een wijkgezondheidscentrum.
- De gezondheidsgidsen gaan vaak eerst op huisbezoek of plegen lange telefoongesprekken.
- De meest voorkomend taken zijn het maken en opvolgen van afspraken, een luisterend oor bieden en een vertaalslag maken.

2.3. Detachering

Gezondheidsgidsen kunnen ook één of meerdere halve dagen aanwezig zijn in de werking van een organisatie. Zo kan de gezondheidsgids de bezoekers leren kennen, luisteren, vragen beantwoorden en proactief aan de slag te gaan. Er kunnen zo ook mensen toegeleid worden naar andere diensten (bv huisarts, ziekenfonds,...)

In 2024 werd in totaal 104 keer gedetacheerd.

Hieronder gaan we dieper in op een vast detacheringsmoment in WGC Rabot en een detachering in kader van een onderzoeksproject.

2.3.1. Wijkgezondheidscentrum Rabot

De gezondheidsgids is elke dinsdagnamiddag aanwezig in het wijkgezondheidscentrum. Hij heeft er een eigen gespreksruimte waar hij mensen kan ontvangen.

De huisartsen verwijzen mensen door naar de gezondheidsgids. De gezondheidsgids heeft een online agenda waarin afspraken en taken geplaatst worden:

- Dossiers opvolgen:
 - o Toeleiding naar diensten
 - o Afspraken maken/ annuleren/ verzetten in het ziekenhuis
- Doorverwijzing naar digipunten
- Administratie: documenten helpen invullen (bv ziekenfonds, FOD,...)
- Babbelen, luisteren naar de mensen. Zo zaken terugkoppelen en signaleren naar de huisartsen (bv depressieve klachten, wil niet naar het ziekenhuis,...)
- Begeleidingen naar ziekenhuis : Helpen de weg te vinden naar de afspraak: de juiste dienst in een ziekenhuis, administratieve dienst,...
- Huisbezoek brengen

2.3.2. Onderzoeksproject preventie in HAP/WGC's

Vanuit de Universiteit van Gent (faculteit Geneeskunde en Gezondheidswetenschappen – vakgroep volksgezondheid en Eerstelijnszorg – dr. Dorien Van Den Bossche en prof. dr. Peter Decat) werd een onderzoek opgestart waarbij gezondheidsgidsen werden ingezet in huisartsenpraktijken om vanuit een populatiegerichte blik rond preventie aan de slag te gaan.

1. Wijkgezondheidscentrum De Sleep
 - Thema: **dikke darmkanker screening**
 - Doel: Inzet van een de gezondheidsgids voor het versterken van geïnformeerde keuze in het kader van dikke darmkankerscreening bij patiënten in de huisartspraktijk
 - Taken:
 - o De gezondheidsgidsen worden ingezet voor het versterken van een geïnformeerde keuze in het kader van dikke darmkanker screening bij kwetsbare patiënten in de huisartspraktijk.
 - o De gezondheidsgids kan mensen opbellen, op huisbezoek gaan, afspreken in het wijkgezondheidscentrum, informatie geven over de screening mensen, uitleg geven over afname IFOBT, toeleiden naar een coloscopie, een luisterend oor bieden, enzovoort. Geïnformeerde keuze staat centraal, de gezondheidsgids kan wel bevragen wat de motivatie is om niet deel te nemen.
2. Wijkgezondheidscentrum 't Vlot
 - Thema: **eenzaamheid**
 - Doel: Inzet van een gezondheidsgids voor de problematiek van eenzaamheid bij patiënten in de huisartspraktijk
 - Taken:
 - o De gezondheidsgids wordt ingezet voor de problematiek van eenzaamheid bij patiënten van het wijkgezondheidscentrum 't Vlot.

- De gezondheidsgids kan mensen opbellen, op huisbezoek gaan, afspreken in het wijkgezondheidscentrum, mensen toeleiden naar activiteiten, een luisterend oor bieden, enzovoort.
3. Wijkgezondheidscentrum Malpertuus
- Thema: **beweging**
 - Doel: Inzet van een gezondheidsgids voor het navigeren en toeleiden van patiënten naar de beweeglessen en het beweegaanbod in de wijk
 - Taken:
 - De gezondheidsgids kan mensen opbellen, de beweegvraag beluisteren, beweegactiviteiten mee opzoeken, op huisbezoek gaan, mensen toeleiden naar (beweeg) activiteiten, een luisterend oor bieden, enzovoort.

2.4. De opleiding

De opleiding bereidt de gezondheidsgidsen voor op de zelfstandige uitvoering van hun opdrachten. De opleidingsonderdelen worden gegeven in samenwerking met partners binnen de ELZ Gent.

In totaal volgden 8 personen de opleiding in 2024. De opleiding is opgedeeld in 8 modules (half dagdeel):

1. Gezondheidsvaardigheden (diëtist, tabakoloog en BOV-coach)
2. Mondzorg en mentale gezondheid
3. Het gezondheidszorgsysteem
4. Deontologie en beroepsgeheim
5. De sociale kaart
6. Culturele interactie: Deel 1
7. Culturele interactie: Deel 2
8. Organisatorische vaardigheden

2.5. Intervisies

Naast de korte basisopleiding, opteren we voor een traject van continue bijscholing en bijsturing op basis van de opdrachten, vragen van de gezondheidsgidsen, noden van de doelgroep, vragen uit de stuurgroep,...

De coördinator van de gezondheidsgidsen brengt de gezondheidsgidsen op regelmatige basis samen om:

- casussen te bespreken

- ervaringen uit te wisselen, elkaar te helpen en van elkaar te leren
- te peilen naar de noden rond extra opleiding of vorming.
- organisaties te bezoeken
- nieuwigheden te briefen

De coördinator van de gezondheidsgidsen is het vaste aanspreekpunt. Een persoonlijk gesprek, online, via mail of telefoon is altijd mogelijk.

We organiseerden 10 interviews in 2024. Er vonden 5 casusbesprekingen door en 5 interviews gingen over specifieke thema's zoals eenzaamheid, bloeddonatie, ea.

3. Kwalitatieve evaluatie

De kwalitatieve evaluatie baseert zich op de intervisiemomenten, persoonlijke gesprekken tussen de coördinator en gezondheidsgidsen/partners, de inzichten van de coördinator van de werking en officiële evaluaties van de voorgaande jaren.

3.1. Sterktes

RELATIE TUSSEN PERSONEN EN GEZONDHEIDSGIDSEN

De relatie tussen kwetsbare personen en gezondheidsgidsen is van groot belang. Deze relatie kan weergegeven worden adhv de 9 B's van toegankelijkheid die de relatie versterken.

- **Beschikbaarheid:** De gezondheidsgidsen zijn soms beschikbaarder dan professionals die gebonden zijn aan werkuren en een hoge werklast.
- **Betrouwbaarheid:** Dit wordt enerzijds gevormd door de gelijkheid tussen de cliënten en de gezondheidsgidsen. Er is geen 'machtspositie'. Daarnaast draagt wederkerigheid bij aan het vertrouwen. Delen doet delen. Het delen van ervaringen, stimuleert de band en creëert wederzijdse openheid.
- **Begrijpbaarheid:** Dit is ook een belangrijk mechanisme. Duidelijke communicatie tussen de professionals en gezondheidsgidsen en tussen gezondheidsgidsen en kwetsbare personen resulteert in efficiënte interventies.
- **Betreedbaarheid:** de onbevooroordeelde en flexibele houding van gezondheidsgidsen creëert een veilige sfeer waar iedere persoon zichzelf kan zijn.
- **Bereikbaarheid:** De gezondheidsgidsen zijn fysiek, mentaal en in tijd zeer bereikbaar. Dit biedt rust en een gevoel van tevredenheid bij de cliënten en patiënten. Hun inzet als vrijwilliger is hier zeker een meerwaarde.

- **Begripvol:** Gezondheidsgidsen dienen cultureel sensitief te zijn. Begrip tonen voor de leefwereld van een ander, werkt drempelverlagend.
- **Bruikbaar:** Gezondheidsgidsen zijn zeer bruikbaar, zeker wanneer voldoen wordt aan de behoeften en verwachtingen van de kwetsbare persoon en als ze een nieuw inzicht kunnen bieden in de situatie.
- **Betaalbaar:** Gezondheidsgidsen zijn gratis voor kwetsbare personen, het is dus betaalbaar voor de personen als voor de professionals.
- **Bekendheid:** De naambekendheid is een essentiële factor in het bereiken van kwetsbare groepen.

Gezondheidsgids

De tijd voor en na de opdracht (onderweg, op de bus, thuis,...) is zeer belangrijk, er wordt zoveel gezegd. Er worden dingen gedeeld dat ik of de hulpverleners niet weten. Dit is zo belangrijk voor de vertrouwensband.

VRIJWILLIGERSSTATUUT

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers en doen dit vanuit een intrinsieke motivatie om mensen te helpen. Dit maakt dat ze echt gemotiveerd zijn. Maar het is zeker belangrijk om voldoende erkenning te geven aan de vrijwillige gezondheidsgidsen. Het feit dat het vrijwilligers zijn, die geen deel uitmaken van het gezondheidszorgsysteem, roept een gevoel van veiligheid op bij mensen die zelf angstig of wantrouwend zijn ten aanzien van het systeem. De gezondheidsgidsen kunnen zo op één lijn staan met de kwetsbare doelgroep en die cruciale vertrouwensband opbouwen. Het vrijwilligerswerk heeft dus een duidelijke meerwaarde in deze werking.

3.2. Signalen

Hieronder beschrijven we enkele zaken waar gezondheidsgidsen op botsen. Deze zaken kwamen aanbod tijdens intervisiemomenten of persoonlijke gesprekken met gezondheidsgidsen.

TOLKEN

De gezondheidsgidsen zijn geen beëdigde tolk en kunnen dus niet ingeschakeld worden om puur te tolken. Naast de andere taken tijdens een opdracht, kan wel een vertaalslag gemaakt worden. Dit valt dan onder het informeel tolken. Maar er is geen eindverantwoordelijkheid bij de

gezondheidsgidsen om te tolken. Toch geven gezondheidsgidsen aan dat ze vaak ingezet worden om puur te tolken. Het gaat dan vaak over moeilijke onderwerpen, opdrachten die eigenlijk door een officiële tolk moeten worden opgenomen.

VERKEERSARMOEDE / VERVOER

De gezondheidsgidsen worden vaak geconfronteerd met verkeersarmoede, nog versterkt door het nieuwe vervoersplan. De gezondheidsgidsen ervaren veel moeilijkheden met De Lijn:

- Het blijft moeilijk om mensen met een rolstoel te begeleiden via openbaar vervoer.
- Veel haltes zijn afgeschaft (vooral op kleinere wegen). Mensen moeten lang te voet voordat ze aan een halte zijn. Voor veel kwetsbare mensen is dit niet mogelijk.
- Gezondheidsgidsen merken dat mensen meer de auto nemen dan het openbaar vervoer hierdoor.

Vaak wordt de vraag gelegd bij de gezondheidsgids om de persoon in kwestie te vervoeren. Gezondheidsgidsen mogen geen personen vervoeren.

OVERLEG TUSSEN HULPVERLENERS

De gezondheidsgidsen merken dat er vaak heel erg veel hulpverleners betrokken zijn bij de mensen die ze begeleiden. De hulpverleners weten vaak niet wie er allemaal betrokken is rondom de persoon. De mensen zelf weten soms niet goed bij wie ze voor wat terecht kunnen.

HULP OPDRINGEN

De gezondheidsgidsen merken soms dat de cliënt/patiënt uit de lucht valt als hij/zij wordt opgebeld. Soms geven mensen aan dat ze geen hulp willen.

PSYCHISCHE PROBLEMEN

De gezondheidsgidsen merken op dat veel mensen kampen met psychische problemen.

3.3. Uitdagingen

De uitdagingen blijven dezelfde als voorgaande jaren.

GESCHIKTE GEZONDHEIDSGIDSEN

Het vinden van geschikte gezondheidsgidsen, blijft een zoektocht en uitdaging. Het is in eerste instantie zeer moeilijk om gezondheidsgidsen te vinden uit bepaalde gemeenschappen (Bulgaars, Turks en Roma) die dan nog eens tijd hebben en sterk genoeg zijn om mensen uit hun eigen gemeenschap te begeleiden en te ondersteunen.

BEKENDHEID WERKING GEZONDHEIDSGIDSEN

We communiceren over de werking van de gezondheidsgidsen via de webpagina: www.eerstelijnszone.be/gezondheidsgidsen, communicatie via ELZ en andere netwerken, presentaties met voorstelling van de werking, lunchsessies,...

Hulpverleners die de weg gevonden hebben, blijven aanvragen doen en zijn tevreden over de werking. De gezondheidsgidsen merken dat veel organisaties de werking nog steeds niet kennen (vb. huisartsenpraktijken). Organisaties die de werking dan wel kennen, vergeten de werking vaak omdat het niet in de vingers zit.

De organisaties en aanmelders moeten vertrouwen hebben in de werking van de gezondheidsgidsen. We blijven dus inzetten op bekendheid bij het breder publiek.

PROFESSIELE COMMUNITY HEALTH WORKERS

Om de 2 maanden is er een uitwisseling tussen de coördinatie van de gezondheidsgidsen en de federale Community Health Workers om de werking goed op elkaar af te stemmen.

- We werken aan een gemeenschappelijke communicatie.
- Enkele gezondheidsgidsen stroomden door naar een betaalde functie als Community Health Worker.
- Aanvragen voor gezondheidsgidsen kunnen doorgeven worden aan Community Health Workers.

GEZONDHEIDSGIDSEN EN PREVENTIE

Preventie en versterken van gezondheidsvaardigheden is een thema dat is opgenomen in de opleiding van de gezondheidsgidsen.

Voor de gezondheidsgidsen ligt de focus bij preventie op de toeleiding naar het preventief aanbod. Gezondheidsgidsen gaan geen motiverende gesprekken houden om mensen bijvoorbeeld te laten stoppen met roken. Dat vraagt immers andere vaardigheden en kennis van de gezondheidsgids en zou in bepaalde gevallen de vertrouwensrelatie in het gedrang kunnen brengen.

In 2024 konden we hier wel meer op inzetten door het onderzoeksproject preventie in enkele WGC's (meer informatie zie hierboven).