



Werktekst Gezondheidsgidsen in Gent

Colofon

Stad Gent

Departement Gezondheid en zorg, Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Contact

www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsgidsen

Gezondheidsgidsen@stad.gent

09/266.35.19

Postadres

Stad Gent – Departement Gezondheid en zorg

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

Bezoekadres

Sint-Martensstraat 13, 9000 Gent

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Doelstellingen	7
3. Definitie	8
4. Taken	9
4.1. Toeleiding en begeleiding	9
4.1.1. Toeleiding en begeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg	9
4.1.2. Toeleiding en begeleiding naar het laagdrempelig leefstijlaanbod	9
4.2. Ondersteuning in gebruik van gezondheids- en welzijnszorg	10
4.3. Promoten gezondheidsgedrag	10
4.4. Eenzaamheid	11
4.5. Signaalfunctie	11
4.6. Detachering	12
4.7. Welke taken nemen we niet op?	14
5. Methodieken	16
5.1 Op afroep	16
5.2 Detachering	16
6. Omkadering	17
6.1. Rekrutering	17
6.2. Informatiemoment	17
6.3. Opleiding	18
6.4. Materialen	19
6.4.1. Handboek	19
6.4.2. Steekkaarten	19
6.4.3. Vragenlijstje	19
6.5. Intervisie	19
6.6. Afsprakennota en verzekering	20
6.7. Onkostenvergoeding	20
7. Wie zijn de gezondheidsgidsen?	21

7.1. Profiel	21
7.2. De Gentse gezondheidsgids	22
8. Hoe doe je een aanvraag?	23
9. Wetenschappelijke opvolging	24

1. Inleiding

De Stad Gent werkt reeds vele jaren aan de uitwerking van een Gents gezondheidsbeleid met het verminderen van gezondheidsongelijkheid als voornaamste doelstelling. De Gezondheidsraad, onder coördinatie van de Stad Gent, is de plek waar Gentse gezondheids- en welzijnspartners elkaar ontmoeten en samenwerken aan dat gezondheidsbeleid. Daar is dan ook de kiem gelegd voor dit project.

Uit een bevraging in 2018-2019 bij verenigingen waar armen het woord nemen, kwam de hardnekkige ongelijkheid in het gebruik van gezondheidszorg naar voor. Dit als resultaat van een diverse samenloop van sociale ongelijkheden. Hoewel er een goede gezondheidszorg is in België, lopen mensen nog vaak verloren in het gezondheidszorgsysteem door drempels op vlak van informatie, begripbaarheid, taal, angst, vertrouwen enzovoort. Ze signaleerden de nood aan voldoende 'mankracht' om vooral kwetsbare personen met lage gezondheidsvaardigheden te ondersteunen in de begeleiding naar en in het gebruik van de juiste gezondheidszorg, opdat zij geen zorg zouden uitstellen en hun rechten voldoende uitputten. Er is een nood aan een warme begeleiding vanuit de organisaties zelf, maar ook van mensen die een brug konden betekenen, vertrekkende vanuit de leefwereld van de kwetsbare burger.

Vanuit een samenwerking tussen het armoedebelief en het gezondheidsbeleid van de Stad Gent werd daarom in 2019 het project "gezondheidsgidsen" opgestart, de vertaalslag van de internationale methodiek "Community Health Workers" (CHW) op Gents niveau.

De stuurgroep van het project werd samengesteld met organisaties, vertegenwoordigd in de Gentse gezondheidsraad en organisaties uit het netwerk van verenigingen waar mensen in armoede het woord nemen.

De gezondheidsgidsen werden de voorbije jaren gefinancierd door:

- In de opstartfase: middelen vanuit het armoedebelief
- Januari 2020 – maart 2022: projectmiddelen van de VVSG rond gezondheidsongelijkheid
- 2022 – eind 2023: relancemiddelen van Stad Gent
- 2024 – 2025: werkingsmiddelen van de Dienst Regie Gezondheid en Zorg

Gent is pionier in de inzet van gezondheidsgidsen en we onderzoeken een verdere bestendiging en inbedding van gezondheidsgidsen in de werking van de Eerstelijnszone Gent.

FEDERAAL PROJECT COMMUNITY HEALTH WORKERS

In de aanpak van de covid-pandemie, startte Minister Vandenbroecke in 2021 een intermutualistisch pilootproject op, gefinancierd door het RIZIV.

De Community Health Workers zijn actief in volgende steden:

- Vlaanderen: Antwerpen - Genk - Gent - Oostende - Tienen
- Wallonië: Charleroi - Luik - Verviers-Dison
- Duitstalige gemeenschap: Eupen en Kelmis
- Brussel

Sinds juni 2021 zijn er 6 federale Community Health Workers (4,3 voltijdse VTE) in Gent, aangestuurd door 1 VTE coördinator, tewerkgesteld bij Solidaris. Voorlopig tot en met eind 2026.

De werking van de federale Community Health Workers is gebaseerd op de werking van Gentse gezondheidsgidsen. De CHW's werden in Gent complementair ingezet op de vrijwillige gezondheidsgidsen.

Een goede afstemming tussen beide werkingen is noodzakelijk en wenselijk.

- Zo werd beslist dat CHW's in Gent meer wijkgericht werken en gelinkt aan middenveldorganisaties.
- Er wordt op regelmatige basis afgestemd tussen beide projecten en waar mogelijk vinden ook gemeenschappelijke opleidingen of intervisiemomenten plaats voor de gezondheidsgidsen en community health workers.
- Daarnaast stroomden enkele gezondheidsgidsen door naar een betaalde functie als Community Health Worker.
- We werken aan een gemeenschappelijke communicatie.
- Aanvragen voor gezondheidsgidsen kunnen doorgegeven worden aan Community Health Workers.

Verschillen

Gezondheidsgidsen	Community Health Workers
Gents project – Coördinatie Stad Gent	Federaal project – Coördinatie Intermut
+/- 25 Vrijwilligers	+/- 6 Professionalen
Werken vooral op aanvraag vanuit organisaties waar patiënten of cliënten gekend zijn en voor heel Gent. Slechts beperkt detacheringen op aanvraag of projectgericht. <u>Organisaties</u> : WGC Rabot, 't Vlot, Malpertuus en De Sleep + zitdag Da' Ist aan Watersportbaan.	Werken proactief/outreaching in bepaalde wijken, organisaties, projecten en doelgroepen. <u>6 Wijken</u> : Gentbrugge, Watersportbaan, Nieuw Gent, Rabot, Bloemekeswijk en Ledeberg <u>Organisaties of projecten</u> : SOI, WGC, De Serre, Geraarke, SAAMO, De Fontein, Mix & Meet <u>Doelgroepen</u> : Bulgaarse gemeenschap, Eritrese gemeenschap, Dak- en thuislozen
Andere taken • Meer focus op preventie door ook te voorzien in begeleidingen naar het preventie-aanbod • Inzet op eenzaamheid (max 10-tal telefonische of fysieke contacten over 2 a 4 maand)	

Met vragen kan je terecht bij de coördinator: Ann Hendriks (ann.hendriks@chw-intermut.be | 0471 94 32 58).

Meer info kan je ook vinden op www.chw-intermut.be

2. Doelstellingen

Met de inzet van gezondheidsgidsen willen we de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare doelgroepen versterken en de toegankelijkheid van de gezondheidszorg voor hen vergroten. Onder kwetsbare groepen verstaan we mensen met een lage socio-economische status (bijvoorbeeld mensen in armoede, daklozen, vluchtelingen, etnisch culturele minderheden,...) maar ook mensen die door omstandigheden hun weg niet vinden naar de eerstelijns hulpverlening. Kwetsbare mensen beschikken vaak over weinig vaardigheden om gezonde keuzes te maken in hun leven. De gezondheidsvaardigheden van deze mensen zijn dus beperkt.

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die hiervoor opgeleid worden. Een aantal gezondheidsgidsen zijn brug-/sleutelfiguren uit verschillende kwetsbare doelgroepen, die de leefwereld van de kwetsbare burger kent. Als gezondheidsgids ondersteunen zij kwetsbare personen en gezinnen in toeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg. In de praktijk gaat het vaak over een klein duwtje in de rug om angst te overwinnen, een luisterend oor om vertrouwen te creëren, het helpen herinneren aan afspraken of het helpen begrijpen van informatie. We willen de kwetsbare burger dus versterken zodat hij/zij zelf beter de weg vindt naar hulp, de juiste vragen kan stellen en gezondere keuzes kan maken.

De werking van de 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

De werking is daarom ingebed in het armoedebelidsplan 2020-2025 (doelstelling 1.5. de gezondheidskloof wordt verkleind door te werken aan een toegankelijk fysieke en geestelijke gezondheidszorg) en het gezondheidsbeleid (gezondheidsvaardigheden versterken en verhogen van toegankelijkheid van zorg). We nemen de gezondheidsgidsen mee in de nieuwe legislatuur 2026-2031.

3. Definitie

De World Health Organisation (WHO) wil meer inzetten op de derde Sustainable Development Goal inzake gezondheid. Namelijk “gezonde levens verzekeren en welzijn promoten voor iedereen en op alle leeftijden”. Dit doel wil de WHO behalen aan de hand van het initiatief ‘Global Strategy on Human Resources for Health: Workforce 2030’. Het bereiken van deze doelstelling kan ondersteund worden door de implementatie van ‘community health workers’-programma’s (Ajuebor et al., 2019).

De ‘International Labour Organization’ (ILO) definieert CHW’s als volgt:

“Community health workers provide health education and referrals for a wide range of services, and provide support and assistance to communities, families and individuals with preventive health measures and gaining access to appropriate curative health and social services. They create a bridge between providers of health, social and community services and communities that may have difficulty in accessing these services.” (World Health Organization, 2018, p.22).

Er is geen universele titel voor de functie van CHW’s voorhanden. De gebruikte terminologie hangt af van de toegewezen taken geassocieerd met lokale culturen en gezondheidssystemen (Long et al., 2018).

Vertaald op maat van Gent:

Gezondheidsgidsen zijn vrijwilligers die de brug leggen tussen kwetsbare groepen en de eerstelijnsgezondheids- en welzijnszorg.

Daarnaast versterken gezondheidsgidsen de gezondheidsvaardigheden van mensen. Dat doen ze vanuit hun eigen achtergrond, ervaring en de vertrouwensband die ze opbouwen.

*‘Mensen helpen is een passie, we doen het vanuit ons hart’
De gezondheidsgidsen*

4. Taken

4.1. Toeleiding en begeleiding

4.1.1. Toeleiding en begeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg

Toeleiding

De gezondheidsgids kan helpen zoeken naar een vaste huisarts in de buurt, een tandarts, enzovoort. Daarnaast kan de gezondheidsgids uitleg geven over het zorglandschap:

- het bestaan en de werking van een wijkgezondheidscentrum
- het belang van in regel te zijn bij de mutualiteit
- het belang van jaarlijks naar de tandarts te gaan
- de toepassing van de derdebetalersregeling
- het mogelijke recht op een verhoogde tegemoetkoming
- ...

Begeleiding

De gezondheidsgids kan mensen begeleiden naar afspraken bij gezondheids- en welzijnszorgorganisaties. Voorbeelden: ziekenhuis, wijkgezondheidscentrum, dokterspraktijk, tandarts, psycholoog, ziekenfonds, Kind en Gezin, OCMW, lokaal dienstencentrum, enzovoort.

In veel gevallen ligt de afspraak al vast, in andere gevallen wordt aan de gezondheidsgids gevraagd om samen met de cliënt/patiënt de afspraak te maken. Zo kan de gezondheidsgids deze afspraak ook in de eigen agenda inplannen en verzekeren om samen met de persoon naar de afspraak te gaan. De gezondheidsgids helpt dan ook om de afspraken te herinneren en deze na te komen.

4.1.2. Toeleiding en begeleiding naar het laagdrempelig leefstijlaanbod

De gezondheidsgids kan mensen toeleiden en begeleiden naar het laagdrempelig leefstijlaanbod, zowel op individueel als op groepsniveau.

- Het individueel preventieaanbod: diëtisten, tabakologen, beweegcoaches, mondhygiënisten en eerstelijnspsychologen.
- Het groepsgericht preventieaanbod: groepssessies rond bewegen, stoppen met roken, gezonde voeding of mentale veerkracht.

4.2. Ondersteuning in gebruik van gezondheids- en welzijnszorg

De gezondheidsgids ondersteunt en versterkt de kwetsbare persoon tijdens de begeleiding.
De gezondheidsgids:

- helpt mensen herinneren aan de afspraken (extra sms of telefoontje), volgt de afspraak verder op en behoudt het overzicht.
- helpt om een formulier in te vullen, helpt om de medische kaart aan te vragen,...
- neemt samen het openbaar vervoer en toont de weg.
- geeft informatie.
- stelt mensen gerust en luistert naar hen.
- geeft mensen vertrouwen en geeft een duwtje in de rug (niet letterlijk).
- helpt om het probleem van de hulpvrager uit te leggen in het Nederlands.
- brengt een huisbezoek voor een eerste kennismaking of om een vertrouwensband op te bouwen.
- Enzovoort.

4.3. Promoten gezondheidsgedrag

De gezondheidsgidsen verbeteren de gezondheidsvaardigheden van mensen en maken hen zo sterker en weerbaarder.

Voorbeelden:

- Door samen naar afspraken te gaan, voelen de mensen zich meer op hun gemak, ze durven meer vragen stellen en spreken.
- Gezondheidsgidsen gebruiken duidelijke en eenvoudige communicatie zodat ze begrijpen wat er gezegd is.
- Gezondheidsgidsen gebruiken de terugvraagmethode: aftoetsen af of de persoon effectief begrepen heeft wat er gezegd is.
- Enzovoort.

Vanuit de vertrouwensband die gezondheidsgidsen opbouwen kunnen ook andere gezondheidsthema's bespreekbaar gesteld worden. Bijvoorbeeld psychische kwetsbaarheid, dementie, mondzorg, voeding, beweging, rookgedrag en alcohol- en druggebruik. Dit vraagt wel specifieke vaardigheden en kennis van de gezondheidsgidsen en is niet voor iedere gezondheidsgids weggelegd.

4.4. Eenzaamheid

Tijdens de covid-pandemie liep een onderzoek in samenwerking met de Universiteit van Gent. Omdat het onderzoek positief werd geëvalueerd, werd het thema eenzaamheid regulier als taak opgenomen in het takenpakket van de gezondheidsgidsen.

De gezondheidsgidsen kunnen ingeschakeld worden ter ondersteuning van mensen die vereenzaamd zijn. Ze bieden een luisterend oor, laten mensen hun verhaal vertellen (ventileren), zijn aanwezig.

Dit kan op verschillende manieren:

- Via telefonische contacten
- Via fysieke contacten (op locatie, huisbezoek of wandeling)

Opgelet:

- Een gezondheidsgids wekelijks inschakelen voor onbepaalde tijd is niet haalbaar.
- We opteren voor een 8 à 10 tal contacten verspreid over 2 tot 4 maanden.
 - Voorbeeld: gedurende 4 weken, elke week een contact, daarna om de 2 weken en nadien 1 keer per maand.
- Waar mogelijk verwijzen we ook door naar bestaande ontmoetingsplaatsen in de buurt, buddywerkingen, organisaties enzovoort.

Tips om door te verwijzen rond eenzaamheid:

- LUS vzw
- Voor 55+ en ouder:
 - De LDC's en hun project 'buren voor burens'
 - Kontaktbejaarden vzw
 - Buurtcentra spelen hierin ook een rol, maar pakken het niet individueel aan
- Mensen in ziekte: Samana
- Mensen met een psychische kwetsbaarheid
 - Buddywerking
 - Voluit
- Mensen met een beperking: Konekt

4.5. Signaalfunctie

De gezondheidsgidsen hebben een signaalfunctie. Ze signaleren ongelijkheid en structurele toegankelijkheidsproblemen binnen de eerstelijnsgezondheids- en welzijnszorg. Dit zowel op micro, meso als macro niveau.

Dit doen ze door hun ogen en oren open te houden tijdens hun opdrachten en aandachtig te zijn voor hulpvragen en problemen.

Signalen worden gebundeld:

- op basis van verhalen en frustraties die ze opvangen van cliënten en patiënten.
- op basis van eigen ervaringen tijdens de toelidingen en begeleidingen.

Voorbeelden:

- Lange wachtlijsten bij organisaties

- Van het kastje naar de muur gestuurd worden, geen concrete oplossing aangereikt krijgen bij organisaties
- Racisme
- Discriminatie
- Rolstoeltoegankelijkheid van een organisatie
- ...

De coördinator analyseert de signalen en bekijkt, afhankelijk van de aard van de signalen, wat ermee kan gebeuren:

- Gaat het over een signaal mbt de toegankelijkheid van 1 specifieke organisatie, dan zal dit met de organisatie zelf besproken en opgenomen worden.
- Gaat het over structurele signalen mbt de toegankelijkheid van gezondheids- en welzijnszorg, dan gaat de Dienst Regie Gezondheid en Zorg daar verder mee aan de slag. Dit wordt meegenomen in de uitvoering van het stedelijk gezondheidsbeleid. Het signaal kan besproken worden op de werkgroep 'toegankelijkheid gezondheidszorg', de zorgraad of waar nodig doorgegeven aan de werkgroep signalen zodat deze in de Gentse signalenbundel kunnen opgenomen worden)

4.6. Detachering

De gezondheidsgids kan ook 1 of meerdere halve dagen aanwezig zijn in de werking/wachtzaal van een organisatie om de bezoekers te leren kennen, te luisteren, vragen te beantwoorden en proactief aan de slag te gaan.

In het verleden waren al gezondheidsgidsen actief in De Zuidpoort, De Tinten, De Fontein, de inloopcentra van het CAW, het vaccinatiecentrum en enkele wijkgezondheidscentra.

Voorbeelden uit 2023-2024 vind je hieronder.

WGC RABOT

De gezondheidsgids is een halve dag per week aanwezig in het WGC.

De zorg- en hulpverleners melden patiënten aan bij de gezondheidsgids via een online agenda systeem.

Taken:

- Toeleiding naar diensten: samen afspraken maken/annuleren/verzetten
- Doorverwijzing naar digipunten
- Helpen met administratie: documenten helpen invullen, wegwijs maken in papieren mutualiteit/FOD,...
- Babbelen, luisteren naar de mensen. Zo zaken terugkoppelen en signaleren naar de huisartsen (bv depressieve klachten, wil niet naar het ziekenhuis,...)
- Helpen de weg te vinden naar de afspraak: de juiste dienst in een ziekenhuis, administratieve dienst,...
- Praktische zaken
 - Helpen met agenda inplannen/ herinneringen installeren voor afspraken
 - Digitale vaardigheden aanleren voor basis van gezondheidszorg (itsme, cozo,...)

In 2024 deed de gezondheidsgids een 'wachtzaal-actie' over de maand van de tand in maart 2024.

- Doelgroep: 6-12 jarigen
- Taken:
 - mensen aanspreken en info geven over de brochures en flyers;
 - de beloningskaart en diploma uitleggen en meegeven;
 - pakketjes uitdelen.

WATERSPORTBAAN: ZITDAG DA IS'T!

De gezondheidsgids is 1 keer per maand aanwezig op de zitdag.

Taken

De gezondheidsgids:

- luistert naar de hulpvraag van de mensen
- maakt afspraken, herinnert mensen en volgt afspraken op
- begeleidt de mensen naar de afspraak
- neemt eenvoudige, administratieve taken op zoals het helpen correct invullen van een formulier of een doorverwijzing
- overlegt met de betrokken en aanwezige partners en geeft de juiste informatie
- geeft uitleg aan de partners over de werking van de gezondheidsgidsen
- ...

ONDERZOEKSPROJECT PREVENTIE IN WGC'S

Onderzoeksproject in samenwerking met UGent in 3 WGC's. Hieronder vind je beknopte informatie terug.

Het project wordt grondig geëvalueerd door Ugent in het voorjaar van 2025.

- WGC 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 wordt ingezet voor het thema beweging.
 - De gezondheidsgids kan mensen opbellen, de beweegvraag beluisteren, zoeken bespreken van beweegactiviteiten, op huisbezoek gaan, afspreken in het wijkgezondheidscentrum, mensen toeleiden naar (beweeg) activiteiten, een luisterend oor bieden, enzovoort.
- WGC 't Vlot
 - Thema: **eenzaamheid**
 - Doel: Inzet van een gezondheidsgids voor de problematiek van eenzaamheid bij patiënten in de huisartspraktijk.

- Taken:
 - 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.
- WGC 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:
 - De gezondheidsgidsen worden ingezet voor het versterken van een geïnformeerde keuze in het kader van dikke darmkanker screening bij kwetsbare patiënten in de huisartspraktijk.
 - 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.

4.7. Welke taken nemen we niet op?

- 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.
- Personenvervoer.
 - De gezondheidsgidsen mogen geen mensen vervoeren. Niet met de eigen auto en niet met de auto van de betrokken persoon. De begeleidingen gebeuren met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets.
 - Is de persoon minder mobiel, dan bekijkt men eventueel volgende pistes:
 - Vrijwilligersvervoer
 - Ziekenvervoer
 - Taxicheques
- Helpen bij scabiësbehandelingen
- Helpen in de zoektocht naar een woonst
- Oppas bij ouderen/zieke/kinderen
- Gezelschap houden
- Boodschappen
- Geld voorschieten

4.8 Aandachtspunten

- De gezondheidsgids neemt geen taken over van een professionele hulpverlener (bijvoorbeeld een maatschappelijk werker of huisarts). De gezondheidsgids neemt een ondersteunende en aanvullende rol op.
- De gezondheidsgids is voornamelijk aanwezig en luistert naar de vraag/noden van de persoon, zonder zelf oplossingen in te vullen.
- Op voorhand moet het toestemmingsformulier of 'informed consent' ondertekend worden.

5. Methodieken

Gezondheidsgidsen kunnen momenteel op 2 verschillende manieren ingezet worden.

5.1 Op afroep

Een zorg- of hulpverlener doet een aanvraag via het aanmeldsysteem om een gezondheidsgids in te schakelen.

De coördinator ontvangt de aanvraag en maakt een match tussen de te ondersteunen persoon en de gezondheidsgids.

5.2 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 mensen toegeleid worden naar andere diensten (bv huisarts, ziekenfonds,...)

De 'outreachende functie' kan hier meer aanbod komen. Gezondheidsgidsen kunnen zelf kwetsbare burgers met specifieke noden opsporen/benaderen, gebruik makend van beschikbare data in de organisatie.

Meer informatie zie 4.6 detachering.

6. Omkadering

6.1. Rekrutering

Hoe vinden we gezondheidsgidsen?

- De vrijwilligersvacature wordt verspreid via alle netwerken, partners, collega's,...
- Doorstroom uit andere trajecten/projecten – mensen met een bepaalde "ervaringsdeskundigheid":
 - Sociale gidsen (Sociale Dienstverlening Stad Gent)
 - Mondzorgcoaches (Project Ieders Mond Gezond)
 - Vrijwilligers van KRAS-diensten in Gent
 - Ervaringsdeskundigen in armoede
- Oproep in de nieuwsbrief van ELZ
- Via de bestaande gezondheidsgidsen zelf: mond aan mond
- ...

Heb je een kandidaat gezondheidsgids? Mail dan gerust naar gezondheidsgidsen@stad.gent

6.2. Informatiemoment

Mensen die doorstromen of op de vacature reageren, worden uitgenodigd voor een informatie- en kennismakingsmoment. 1 keer per jaar wordt een informatiemomentmoment georganiseerd

- Er wordt kennis gemaakt met de potentiële gezondheidsgidsen
- Het project en de concrete werking wordt voorgesteld
- Het takenpakket wordt overlopen
- De omkadering (afsprakennota, verzekering,...) wordt besproken
- De verwachtingen worden scherp gesteld
- Vragen kunnen gesteld worden
- ...

Nadien vullen de personen een informatiedocument in waarbij wordt gepolst naar hun motivatie en ervaring. Na persoonlijk contact en wat bedenktijd, wordt besloten of de potentiële gezondheidsgids start met de opleiding.

6.3. Opleiding

Gezondheidsgidsen moeten zelfstandig mensen kunnen begeleiden, beschikken over een goede portie sociaal engagement en hebben vaak een groot hart om anderen te helpen.

Gezondheidsgidsen hebben vooral onderstaande vaardigheden om de taken goed uit te voeren:

- Professionele vaardigheden
 - o Kennis sociale kaart en gezondheidszorg, grenzen stellen (afstand – nabijheid), zelfzorg, reflecteren over eigen rol, netwerk gebruiken, gedrevenheid (tot actie durven overgaan of durven hulp vragen), verantwoordelijkheid durven opnemen en structuur behouden,...
- Communicatieve vaardigheden
 - o Oplossingsgericht werken, laagdrempelig, niet-veroordelend, geweldloos, een professionele houding aannemen, luistervaardigheid (actief), observeren non verbale communicatie, assertief durven zijn,...
- Interpersoonlijke vaardigheden
 - o Empathie, draagkracht verhogen, vertrouwensband kunnen opbouwen, stressbestendigheid, discretie, open blik, culturele diversiteit, empoweren,...
- Computervaardigheden
 - o Kunnen opzoeken en registreren.

Binnen de werking vinden we het belangrijk om de gezondheidsgidsen voldoende te ondersteunen door hen bovenstaande vaardigheden aan te leren adhv theorie, rollenspelen, casussen, discussies,... De opleiding is praktijkgericht en bereidt de gezondheidsgidsen dus voor op de uitvoering van hun opdrachten.

De basisopleiding bestaat uit 8 modules:

1. Gezondheid en gezondheidsvaardigheden (diëtist, tabakoloog en BOV-coah)
2. Mondzorg en mentale gezondheid
3. Het gezondheidszorgsysteem
4. De sociale kaart
5. Deontologie en beroepsgeheim
6. Interculturele interactie: deel 1
7. Interculturele interactie: deel 2
8. Organisatorische vaardigheden

De opleidingsonderdelen worden gegeven, in samenwerking met partners binnen de ELZ Gent

Naast deze korte voorafgaande 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 aanmelders.

Bijvoorbeeld: zelfzorg, assertiviteit, mantelzorg en dementie, verslavingsproblematiek, vereenzaming, Covid-19 enzovoort.

6.4. Materialen

6.4.1. Handboek

Het handboek richt zich tot gezondheidsgidsen en geeft een overzicht van de verschillende onderdelen die besproken werden in de opleiding. Het kan ook als leidraad gebruikt worden voor het werk als gezondheidsgids. De inhoud kan aangepast worden aan de behoefte die uit de interviews en de praktijkervaringen komen.

Het handboek is tot stand gekomen uit verschillende bronnen:

- Het doeboek van de sociale gidsen (Sociale Dienstverlening Stad Gent)
- Interviews met stakeholders en gezondheidsgidsen
- De voorzet voor de opleiding die gemaakt werd door een master studente gezondheidsvoorlichting, Dagje Boeykens.

Elk jaar wordt het handboek herwerkt en aangepast.

6.4.2. Steekkaarten

In aanvulling op het handboek, zijn er ook steekkaarten ontwikkeld. Deze steekkaarten dienen als leidraad, een handige ondersteuning op het werk van de gezondheidsgidsen.

Deze steekkaarten werden tevens ontwikkeld in samenwerking met studenten Sociologie (Dagmar Coryn en Antje Baumans) en een stagiaire Gezondheidsvoorlichting op de dienst Regie Gezondheid en Zorg (Jonie Verstraeten).

6.4.3. Vragenlijstje

In samenwerking met De Zuidpoort vzw werd een kort vragenlijstje ontwikkeld. Dit vragenlijstje kan de gezondheidsgids gebruiken om gesprekken aan te knopen bij detacheringsmomenten of gewoon om in het achterhoofd te houden tijdens opdrachten.

6.5. Interview

Het belang van een veilige, centrale uitvalsbasis voor de gezondheidsgids, is een belangrijk randvoorwaarde voor groepsbinding, uitwisseling en zelfzorg. Intervisiemomenten zijn dus van cruciaal belang. 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. In de mate van het mogelijke wordt dit georganiseerd op de intervisiemomenten.
- organisaties te bezoeken
- nieuwigheden te briefen
- Enzovoort.

De interview kan doorgaan op locatie, gekoppeld aan een organisatiebezoek bij een interessante partner binnen de ELZ Gent.

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

- hulp bij een specifieke casus
- hulp bij het registratiesysteem
- een luisterend oor
- enzovoort.

6.6. Afsprakennota en verzekering

De gezondheidsgidsen zijn stadsvrijwilligers. Het vrijwilligersengagement bij Stad Gent gebeurt op basis van afspraken. Er wordt dus gewerkt met een afsprakennota.

Elke gezondheidsgids is verplicht om een interne afsprakennota te ondertekenen.

Van zodra de afsprakennota ondertekend is, valt de gezondheidsgids onder de Stadsbrede verzekeringspolis voor burgerlijke aansprakelijkheid, rechtsbijstand en lichamelijke ongevallen, afgesloten door het Vrijwilligerspunt.

6.7. Onkostenvergoeding

De gezondheidsgids ontvangt elke maand een onkostensvergoeding. Vanuit het project wordt gekozen voor de forfaitaire onkostenvergoeding die jaarlijks geïndexeerd wordt. Voor 2024 was dit maximaal 41,48 euro per dag en maximaal 1.659,29 euro per jaar.

De verplaatsingskosten worden niet apart terug betaald, omdat deze worden opgevangen door het forfaitair systeem.

Naast de vrijwilligersvergoeding heeft de gezondheidsgids de mogelijkheid om een werkgsm aan te vragen (basisabonnement 5 EUR per maand).

6.8 Visitekaartjes

De gezondheidsgidsen ontvangen allemaal een persoonlijk visitekaartje. Zo kunnen ze zich kenbaar maken bij de mensen die ze begeleiden, organisaties, hulp- en zorgverleners enzovoort.

7. Wie zijn de gezondheidsgidsen?

7.1. Profiel

Volgens de Wereldgezondheidsorganisatie is het profiel van een community health worker niet zo eenduidig te omschrijven. Uit de literatuur (17 studies binnen verschillende landen en gemeenschappen), blijkt dat er veel verschillen zijn rond geslacht, leeftijd, status en opleiding. Er zijn wel een aantal algemene trends waar te nemen: er zijn meer vrouwelijke CHW's, de leeftijd ligt tussen 20 en 45 jaar en de meeste zijn laaggeschoold. Maar toch kunnen CHW'ers toch zowel man als vrouw zijn, jong of oud zijn, analfabeet of geletterd zijn. Er is een overeenstemming te vinden dat de CHW'er in vrijwel alle gevallen uit de gemeenschap komt waarin hij/zij woont (World Health Organization, 2007).

Binnen ons eigen pilootproject werden er in 2018 interviews afgenomen van potentiële community health workers en de participerende organisaties om een beeld te kunnen vormen van het profiel van de CHW'er binnen Gent. De vaardigheden/eigenschappen worden beschreven onder punt 6.3 opleiding.

Binnen Gent werden een aantal selectiecriteria opgesteld:

- Basis Nederlands: kunnen begrijpen en spreken
- Talenkennis is een meerwaarde: Frans, Engels, Bulgaars, Slovaaks, Turks, Arabisch, Pastoe/Dari,...)
- Ervaring in helpen van mensen
- Vorm van ervaringsdeskundigheid hebben:
 - o Ervaring in vrijwilligerswerk
 - o Ervaring door opleiding of tewerkstelling
 - o Ervaring uit een bepaalde gemeenschap
- Kennis rond het Belgisch gezondheidszorgsysteem
- Een goede motivatie, onderbouwd en liefst gebaseerd op ervaringen
- Zelfstandig kunnen werken, vertaalslag maken van wat je doet en dat op papier zetten
- Sociaalvaardig zijn, empathisch zijn, gemotiveerd zijn,...

Een van de belangrijkste vereisten om als gezondheidsgids aan de slag te gaan is dat je graag mensen helpt, het is een passie vanuit het hart.

Het beschikken van deze eigenschappen is een meerwaarde maar men moet niet vanaf het begin over alle eigenschappen beschikken. Deze worden ook verder ontwikkeld gedurende de opleiding en intervisiemomenten.

Bij het inzetten van de gezondheidsgids, houden we rekening met de verschillende profielen, ervaringen en expertises.

7.2. De Gentse gezondheidsgids

De groep gezondheidsgidsen in Gent is heel divers: mensen met een uitkering (pensioen, werkloosheid, invaliditeit,...), loontrekkenden, ervaringsdeskundigen, enzovoort. Vanuit hun achtergrond of ervaring hebben ze meer voeling met de problemen van mensen in de doelgroep.

Daarnaast is de groep ook heel cultureel divers. We hebben heel veel verschillende soorten talen: Arabisch, Bulgaars, Dari/Pastu/Urdu, Duits, Engels, Frans, Nederlands, Oekraïns, Pools, Romees, Russisch, Slovaaks, Spaans, Tsjechisch en Turks.

Zoals eerder vermeld, zijn de gezondheidsgidsen vrijwilligers. Door het werken met vrijwilligers varieert de groep vaak. In bepaalde tijden zijn er meer en minder gezondheidsgidsen beschikbaar. Soms vallen mensen uit omwille van een tijdelijke of structurele doorstroom naar opleiding of werk. Soms nemen de gezondheidsgidsen ook een tijdelijke 'time-out' omwille van persoonlijke redenen.

8. Hoe doe je een aanvraag?

Ben je een hulp- of zorgverlener in Gent en wil je een gezondheidsgids aanvragen om jouw cliënt/patiënt te ondersteunen naar het zorg- en/of welzijnsaanbod?

- Je kunt een aanvraag doen via het aanmeldsysteem.
- Surf naar volgende webpagina: www.eerstelijnszone.be/gezondheidsgidsenen
- Klik op 'doe hier je aanvraag'.

Opgelet:

- Bespreek heel duidelijk met jouw cliënt/patiënt of hij/zij akkoord gaat met de aanvraag en laat jouw cliënt/patiënt het toestemmingsformulier of 'Informed Consent' ondertekenen (GDPR-wetgeving).

Welke informatie geef je door via het aanmeldformulier:

- Velden met een * = verplicht in te vullen
- Sommige personen spreken meerdere talen, geef dit ook aan. Zo heb je meer kans dat er een match gevonden wordt.
- Wil je dat jouw cliënt/patiënt thuis wordt opgepikt, geef zeker het adres in.
- Vul jouw gegevens als hulp of zorgverlener in zodat we jou op de hoogte kunnen stellen.
- Omschrijf zo duidelijk mogelijk jouw verwachtingen van de gezondheidsgids. Liggen er al afspraken vast, geef dan datum, uur en plaats door.
- Zijn er bijzonderheden zoals een psychologische aandoening, verslavingsproblematiek, fysieke beperking enzovoort, geeft dit kort weer. Zo vinden we de ideale gezondheidsgids voor jouw cliënt/patiënt.
- Klik op 'dossier aanmaken'.

Opvolging

- De coördinator zoekt naar een match tussen de aangemelde persoon en een gezondheidsgids.
- Er wordt in de mate van het mogelijke rekening gehouden met de taal, de ervaring van de gezondheidsgids, de wijk enzovoort.
- Als aanmelder wordt je via e-mail op de hoogte gebracht van welke gezondheidsgids wordt ingeschakeld voor jouw cliënt/patiënt.
- De gezondheidsgids schiet in actie en contacteert de cliënt/patiënt (of eerst de aanmelder, als dit gewenst is).
- Wens je tijdens of na de opdracht/begeleiding feedback, kan je dit vragen aan de gezondheidsgids of aan de coördinator.
- Wil je op voorhand een dossier bespreken, neem dan contact op met de coördinator.

9. Wetenschappelijke opvolging

De wetenschappelijke opvolging van het project gezondheidsgidsen in Gent wordt opgenomen door Peter Decat, huisarts aan de vakgroep eerstelijnsgezondheidszorg van de UGent.

Binnen de evaluatie wordt het kader van de 'Realist Evaluation' gebruikt. Er wordt tevens een 'mixed method' onderzoeksdesign gebruikt, er worden dus zowel kwantitatieve als kwalitatieve gegevens verzameld.

- Binnen het kwantitatieve onderzoek worden de gegevens uit het registratiesysteem verwerkt. (Aantal aanmeldingen, aantal begeleidingen, soort begeleidingen, etc.)
- Binnen het kwalitatieve onderzoek gaat men aan de slag met interviews en focusgroepen. Kenmerkend aan de 'realist impact evaluation'-onderzoekstechniek is dat het zich focust op 'Wat werkt voor wie, hoe en onder welke voorwaarden?'

2019

Voor de evaluatie van het pilootproject (2019), werden onderstaande studenten, ingezet op volgende onderzoekslijnen:

- Dagje Boeykens, student Gezondheidsvoorlichting en -bevordering: De uitwerking van de opleiding.
- Anne Van Remortel, student Sociologie (opdracht binnen sociologie rond community service learning): De uitwerking van het handboek.
- Thibault De Tremere (huisarts in opleiding): de rol van de CHW'er binnen de huisartsenpraktijk.
- Yael Slaghmuylder en Katrijn Declercq: evaluatie van het 'community health workers' pilootproject.
 - o Ze werden door de jury geselecteerd voor de 'Primary Care Academy Award' en wonnen hiermee de tweede prijs voor hun onderzoeksproject 'Evaluatie van het 'Community health workers'-pilotproject: op weg naar een toegankelijke gezondheidszorg'.
 - o <https://academievoordeeerstelijns.be/primary-care-academy-award-winner-1-2/>
- Annelies Vandeput: Community Health Workers als brugfiguur tussen de eerstelijns- en tweedelijnsgezondheidszorg.

2020

In 2020 werd tevens samengewerkt met verschillende studenten

- Antje Baumans Dagmar Coryn, Sociologie voor het vak Sociale Demografie en Gezondheidssociologie.
 - o Ze hielden focusgroepen met gezondheidsgidsen
 - o Ontwikkelende een steekkaartenbundel
 - o Herwerkten het detacheringslijstje en het handboek
- De Munck An-sofie en Vande Velde Thaïsa: Psychosociale ondersteuning door 'community health worker' in tijden van physical distancing: een kwalitatief onderzoek.

2020-2021

Voor evaluatie van het volledige project 2020-2021 werden tevens 2 masterstudenten uit de opleiding 'management en beleid' van de Universiteit van Gent ingezet:

- Eva Heyerick en Dina Van Keer: Evaluatie van het project 'gezondheidsgidsen stad Gent' met als focus preventieve zorg en gezondheidspromotie bij kwetsbare groepen.

2023-2024

- Het detacheringsmoment in WGC Rabot wordt in 2025 geëvalueerd door masterstudenten Management en Beleid van de Gezondheidszorg (Ugent).
- Het onderzoeksproject preventie (WGC Malpertuus, WGC De Sleep en WGC 't Vlot) wordt in 2025 geëvalueerd door Dorien Van den Bossche en Peter Decat (vakgroep eerstelijnsgezondheidszorg van UGent).