



**EERSTELIJNSZONE
GENT**



Zorgraad vrijdag 27 november 2020

Zorgraad 27 november 2020

Datum: 27/11/2020

Locatie: Microsoft Teams

Aanwezig:

Peter Vermassen, Hendrik De Rocker, An Van De Walle (WGC Nieuw-Gent), Jean-Pierre Blondeel, Willy Devriesere, Marjolijn Sabbe, Riet Konings, Fleur Simillion, Edwin Moerenhout, Leen Van Zele, Aggoune Belkacem, Alain Slock, Emmy Vandenbogaerde (Stad Gent-Welzijn), Wim De Moor, Hanne Callewaert, Bert Seys, Sofie Vande Walle, Katrien Van Goidsenhoven, Neelke Vernailen, Jan De Maeseneer, Geertje Sleurs, Ilse De Neef, Ronald De Buck, Geert Polfliet, Sieglinde De Graef, Filip Schepens, Nienke Kiekens (Stad Gent-Preventie), Julie Vanbleu, Koen Berwouts, Michele Van Elslander, Roeland Dhondt, Désirée Derksen (IN-Gent).

Verontschuldigd: Willy Van De Steene, Alexine Van de Weghe, Berten Van Kerkhove

Afwezig: Thierry De Zutter, Martine Haes, Brigitte Hantson, Alain Vincke

Voorzitter: Isabelle Van de Steene

Verslaggever: Emma De Pauw



Agenda

[Eerste agendapunt: Tolken en vertalen](#)

[Tweede agendapunt: Hoe vermijden we een derde golf?](#)

Derde agendapunt: zuurstof voor de Gentse Zorg - Ilse De Neef van Het Pakt

[Varia](#)



Eerste agendapunt: Tolken en vertalen

1.1 Gebruik en nieuw reglement als hefboom tot stimulans naar een taalbeleid – Emmy Vandenberghe van Stad Gent (welzijn en gelijke kansen)

- Inhoud presentatie: [zie PPT](#)
- Meer concrete informatie rond subsidie en nieuw reglement volgt

Vragen/opmerkingen:

- In huidige taskforce rond collectieve **vaccinatie** vormt tolken en vertalen een belangrijk onderdeel. Best meteen meerdere talen voorzien zodat mensen goed geïnformeerd zijn en vaccinatie veilig kan verlopen.
1^{ste} groep: zorg → hier voorzien we geen probleem. Wel nood aan vertalingen informatie en aan tolken bij 2^{de} groep: 65 plussers en patiënten tussen 45-65 jaar met risicofactoren. Kan daar een strategie rond uitgewerkt worden?
 - Hier rond is al samenwerking op vlak van vertalingen
 - Op vlak van tolken moet het nog verder bekeken worden vooral op het vlak van financiering. In het voorjaar was er een specifieke 'covidfinanciering' voor vertalen en tolken voorzien. Dit moet opnieuw bespreekbaar gemaakt worden.
 - IN-Gent neemt dit mee
 - Bij de vorige golf heeft stad Gent heel snel laagdrempelige communicatie aangereikt met pictogrammen en tekeningen. Vertalingen in heel veel talen die ter beschikking gesteld werden via huisartsenvereniging Gent, hulpverlenersorganisaties, website Stad Gent. De werkgroep doelgroepcommunicatie staat klaar om opnieuw het nodige aan te bieden.
 - Hoe vermijden dat bepaalde groepen geïsoleerd worden?
 - Zijn er ambassadeurs in verschillende gemeenschappen in Gent die dit mee kunnen steunen? Als vertrouwenspersoon. Meer dan alleen technisch verhaal, ook vertrouwen.
→ Ambassadeurs van gemeenschappen worden ingezet zonder groepen te viseren. Verschillende groepen: vb. iemand van jeugd, sleutelfiguren uit 'gelijke kansen'.
 - Wij verwezen als huisarts heel vaak naar sciensano maar hier enkel Engels, Frans en Nederlands beschikbaar en toch voor patiënten niet zeer gebruiksvriendelijk. Ik denk dat de communicatie rond preventie en hygiënische maatregelen wel goed beschikbaar is in verschillende talen. Ik heb het gevoel dat rond veranderende testprocedures/ alarmsymptomen dit onvoldoende gecommuniceerd werd. Wij krijgen hierover dagelijks vragen over en dan merk je toch ook een groot probleem bij taalbarrière. Deze zal vermoedelijk wel nooit helemaal kunnen weggewerkt worden maar hier is er toch nog een hiaat.
 - Signaal dat bekeken kan worden met de stedelijke werkgroep rond laagdrempelige covid-communicatie? Samenkomen met werkgroep zodra concrete strategie van de covid 19 vaccinatie bekend is?
Emmy Stad Gent neemt dit mee. Leen zorgt voor link ivm werkgroep vanuit covidteam wanneer aanpak mbt vaccinatie besproken wordt.
 - We kunnen nooit met 1 actie alle doelgroepen bereiken. Er zijn dus meerdere media/manieren van communicatie nodig. En één verhaal.
→ Er is al voorwerk gedaan, de paden zijn vereffend
→ Extra ideeën rond communicatie naar verschillende doelgroepen zijn welkom.
- Vraag over verdeelsleutel subsidie vertalen en tolken: aandeel welzijn is krap.
 - 50% voor de stad, 50% voor andere Gentse organisaties → die 50% wordt in 3 verdeeld: 16,6% naar Onderwijs, 16,6% naar Gezondheid, 16,6% naar Welzijn. Gezondheidssector maakte in het verleden meer gebruik van de subsidie dan welzijn.



Ook niet onderschatten dat de werking van het OCMW (= een belangrijke welzijnspartner) bij de stad hoort en dus bij die 50% hoort.

- In hoeverre kunnen patiëntengroepen gebruik maken van vertalers/tolken?
 - Om daar antwoord op te kunnen geven moet Emmy weten wat het statuut is van patiëntenverenigingen, welke hulp- en dienstverlening zij aanbieden. Afhankelijk daarvan kan bekeken worden welke subsidie ze krijgen
 - Feitelijke verenigingen of vzw's die lotgenotencontact bieden.
 - Patiëntenverenigingen stonden niet in Vlaamse lijst. Emmy vreest dat het niet onder lijst past. Moet meer in detail bekeken worden met IN-Gent.
- Vergeet de groep van doven en slechthorenden niet. Meer inzetten op aanbieden van Vlaamse gebarentaal. SAPH (stedelijke adviesraad voor personen met een handicap in Gent) als good practice.
 - Terechte bezorgdheid. Dienst welzijn en gelijke kansen is ermee bezig. Project bezig bij stad Gent waarin bekeken wordt hoe er nog meer ingezet kan worden op aanbieden van Vlaamse gebarentaal bij communicatie vanuit de stad.
 - Bij grote evenementen van de stad Gent wordt dat voorzien (vb nieuwjaarsdrink) maar niet bij alles.

1.2 Taalbeleid in organisaties: enkele praktijkvoorbeelden uit Gent

- Wijkgezondheidscentrum Nieuw Gent (An Van De Walle)
 - Inhoud presentatie: zie [PPT](#)
 - Een belangrijk aspect in taalbeleid is **registratie**.
Zowel voor individuele hulpvragers om vb op tijd een tolk te kunnen regelen. Maar ook om noodzaak van een taalbeleid te objectiveren en zichtbaar te maken. Ook belangrijk om te gebruiken als signaal naar de overheid die tolken betalend wil maken.
 - Land van herkomst wordt geregistreerd, maar ook de thuistaal?
- CAW Oost-Vlaanderen (Alain Slock)
 - Gelijkaardig verhaal als WGC Nieuw Gent
 - In de ontwikkeling van een taalbeleid moet je altijd op zoek gaan naar: hoe kan het beter en hoe evolueren we in ons taalbeleid mee met de doelgroep. Een taalbeleid moet constant in beweging zijn.
 - Taalbeleid in CAW Oost-Vlaanderen is een tiental jaar geleden begonnen vanuit de volgende vragen: hoe kunnen we onze corebusiness goed uitvoeren? Welke tools gebruiken we daarvoor? Welke doelgroepen bereiken we (niet)?
 - In het bereiken van die doelgroepen is taalbeleid een belangrijk aspect
 - Grootste drijfveer is de eerstelijnsopdracht van het CAW. Taal is cruciaal in het garanderen van **toegankelijkheid**.
 - Ook ifv de **betrouwbaarheid** die we als hulpverlener willen uitstralen. Vertrouwelijkheid garanderen met behulp van taalbeleid. Daarom zetten we in op professionele tolken. Makkelijke optie om familielid in te schakelen, maar mensen moeten in volle vertrouwelijkheid kunnen spreken en dus zijn professionele tolken noodzakelijk.
 - Nederlands als voertaal om ook oefenkansen te bieden om zelfredzaamheid van mensen te vergroten. Maar ook complementair inzetten op toegankelijkheid voor mensen die het Nederlands niet (voldoende) machtig zijn. Praten over taboeonderwerpen is nog moeilijker in een niet contact-taal.
 - Taalbeleid **vertrekt vanuit management**. Je moet er als organisatie beleid rond voeren, visie rond ontwikkelen, stappenplannen maken. Mensen, middelen, arbeidstijd moet voorzien worden vanuit het management om een taalbeleid te kunnen voeren.



- Aanzienlijk budget in begroting gaat naar taalbeleid.
 - Registratie nodig om te monitoren welke doelgroepen er zijn, welke talen er worden aangevraagd. Op die manier kan taalbeleid bijgestuurd worden en worden hiaten opgevuld.
 - Naast mensen en middelen ook aandacht voor infrastructuur. Hoe kom je binnen in onze onthaalbalie? Welke drempels zijn er? Maximaal inzetten op pictogrammen om taal geen drempel te laten zijn bij het eerste contact.
 - Acties naar **medewerkers: opleiding** ‘werken met tolken’ is verplicht in het introductiepakket voor nieuwe medewerkers → zo wordt het taalbeleid vertaald naar een algemene verwachting naar
 - Monitoring oa door een stuurgroep. Signalen, noden en hiaten worden via stuurgroep opgevolgd om beleid aan te passen vanuit die evoluties. Stuurgroep monitort en checkt of afspraken nagekomen worden.
 - Cliënten moeten ook zicht/weet hebben op/van wat er kan. Publicaties vertalen ze vaak direct naar verschillende talen. Folders in meer dan 11 verschillende talen.
 - Ook taalbeleid tav doven en slechthorenden. CAW Oost-Vlaanderen is referentie-CAW op vlak van aanbod naar doven en slechthorenden. Zelfde zaken toegepast als in algemeen taalbeleid: opleidingen en instrumenten ook ifv deze doelgroep.
- ➔ Uit voorbeelden blijkt dat het belangrijk is om de combinatie te maken tussen leerkansen Nederlands bieden + goede gesprekken kunnen voeren, laagdrempelig te zijn naar alle doelgroepen.

1.3 Discussie: Reglement tolken en vertalen als hefboom naar een taalbeleid

- Diëtisten: wat betekent nieuw systeem voor diëtisten die niet binnen een organisatie werken? Wat raadt stad Gent hen aan? Wat verandert er?
 - Wat is het statuut van diëtisten? Als ze voldoen aan alle voorwaarden kunnen zij ook aanspraak maken op middelen.
 - Wat verandert er? vb huisartsen: verdeling middelen via huisartsenverenigingen. Misschien ook via de beroepsvereniging bij de diëtisten. Hangt af van hun plek binnen zorg – welzijn.
 - In 2021 wordt dit in de diepte opgepakt vanuit Stad Gent. Wordt ook vanuit het stedelijk integratiebeleid op de agenda gezet van hogere beleidsniveaus.
- Verduidelijking: Om aanspraak te maken op subsidie moet je engagement aangaan om te werken aan een taalbeleid. Je moet dus nog geen concrete bestaande zaken kunnen voorleggen zoals uit praktijkvoorbeelden WGC/CAW.
- Regeerakkoord Vlaamse regering: tolkdiensten vanuit Vlaanderen gaan betalend worden. Stad Gent komt tussen maar dat zal niet voldoende zijn. Inburgeraars zullen moeten betalen voor hun inburgeringscursus. Zal gezondheidsraad dit Vlaams beleid verder in vraag stellen? Kunnen we hierrond beleidsmatig iets betekenen als stad Gent?
 - We zullen alles naast mekaar moeten leggen: wat is er nu en wat zijn consequenties? We kunnen dat zeker aanklaarten. Leen bekijkt dit samen met Jan.
- In de eerstelijns zijn er veel mogelijkheden op vlak van tolken en vertalen. Maar mensen blijven daar soms hangen omdat het in de tweede lijn helemaal anders geregeld wordt. Hefbomen nodig om ervoor te zorgen mensen toch de gepaste (specialistische) hulp kunnen krijgen en niet in de eerste lijn blijven hangen
 - Het nieuwe reglement wil een hefboom zijn naar taalbeleid. Op eerste lijn maar ook op de tweede lijn. Het wil stimuleren dat organisaties verder gaan dan louter: ‘we



vragen een tolk aan', maar dat ze dat inbedden in een ruimer taalbeleid. Reglement moet dienen als stimulans. Stimulans op managementniveau.

- Dit probleem is herkenbaar voor CAW Oost-Vlaanderen als eerstelijnsorganisatie. Het is ook plicht om dat probleem op tafel te leggen en er iets mee te doen. CAW wil ervaring delen en als goed voorbeeld dienen.
Vb: Vlaams netwerk van cultuursensitieve zorg met CAW en Centra Geestelijke Gezondheidszorg: brug tussen 1ste en 2de lijn.
- Duiding IN-Gent: De grote lijnen kunnen zijn: Eerst kijken of er in een organisatie/praktijk nood is aan een taalbeleid. Dan kan een taalscan voorzien worden: een zelfscan voor een organisatie om te zien of het nodig en nuttig is om een taalbeleid te starten.
Acties/stappen die IN-Gent mogelijks op maat zal kunnen bieden: vorming aan medewerkers, visie ontwikkelen, communicatiewaaijer bekijken en iedereen daarover inlichten. Wordt vervolgd (zorgraad of gezondheidsraad)
 - Een webinar over het toepassen van de communicatiewaaijer lijkt een interessant aanbod voor zorgverstrekkers en nog een missing link in taalbeleid WGC Nieuw Gent

Tweede agendapunt: Hoe vermijden we een derde golf?

2.1 De strategie van Tomas Pueyo

- Inhoud presentatie: zie [PPT](#)
- Meer info over de strategie van Pueyo vind je [hier](#)
- De 4 strategieën uit de 'cheese strategie' van Pueyo zijn evident. Focus: wat kunnen we lokaal doen?

2.2 Discussie

Via Padlet: Wat zijn good practices (kwalitatieve dienstverlening mogelijk maken + veiligheid en gezondheid garanderen) en knelpunten uit de 1^{ste} en huidige golf ivm zorg voor professionals en doelgroep?



	Good practices	Knelpunten
Zorg voor hulpverleners	<ul style="list-style-type: none"> • Beschermingsmateriaal, ook vanuit ELZ Gent voor kleinere beroepsgroepen • Herkenning • Zuurstoflijn! • Intercollegiaal overleg • erkenning mantelzorgers 	<ul style="list-style-type: none"> • Gevoel dat ze onvoldoende kwalitatief werk leveren • Drempel om zelf hulp te zoeken • Moeilijk evenwicht privé-werk • Solistisch: is sowieso al het geval bij thuisbegeleiding • Gezondheidsrisico voor zorgverlener (en familie) • Verandering van richtlijnen verschijnen sneller in de media dan bij hulpverleners • Groot probleem bij werkgevers die niet correct omgaan met regelgeving.
Zorg voor de doelgroep	<ul style="list-style-type: none"> • Heldere lijn aanhouden • Duidelijke communicatie • Goede communicatie tussen zorgverleners onderling over bv beschikbaarheden beschermingsmateriaal, testmaterialen enz. • Quarantainecoaching • Voldoende beschermingsmateriaal en sensibilisering (herhaling-herhaling) 	<ul style="list-style-type: none"> • Voortdurend veranderende richtlijnen zorgen voor onzekerheid • Rechtlignigheid nodig in afspraken en maatregelen. • Communicatie over disciplines heen. Verschillende overlegfora. • Patiënten in afscheidssituaties worden door corona in traumatische situaties geduwd • Dakloze mensen die effectief op straat leven. Tegenstrijdig advies omtrent samen slapen in nachtopvang. Problematisch als gebruikers wegblijven als ze het niet veilig vinden • WZC: mensen met dementie begrijpen de maatregelen ter voorkoming van besmetting niet, waardoor we ze ook niet kunnen toepassen. • WZC: Familieleden die de preventieregels absoluut niet correct toepassen/negeren • Contacttracing moet sneller en grondiger • Nood aan repressief kader quarantaine • Beperkte quarantaine mogelijkheden in collectiviteiten • Kwetsbare jongvolwassenen zijn moeilijk te motiveren. • Groot probleem van mensen die niet extreem ziek zijn en denken dat ze hun jaarlijkse verkoudheid hebben. Ook bij zorgverleners komt het voor dat ze symptomen hebben die ze niet wijten aan covid.

Extra kolom: ambities en doelstellingen op populatieniveau:

Hogere ambitie nodig: Gent moet naar 0 besmettingen gaan. De huidige quarantaine lekt als een zeef, en het systeem is zo sterk als de zwakste schakel:

- Snel detecteren
 - Onmiddellijke actie: bronopsporing en contacttracing
 - Grondige quarantaine
 - Eventueel ook quarantaine-hotel (zoals in Aziatische landen).
- ➔ Wat betekent dit in de zorg voor de doelgroep/ voor hulpverleners?

Extra knelpunten

- Verschillen tussen gezondheid en welzijn
- Werknemers werden ontslaan omwille van quarantaine
- Gent is een studentenstad: moeilijkheid

Wat kan elk voor zich doen in z'n eigen organisatie en praktijk?

- (H)erkenning geven aan medewerkers
- Gebruik maken van de zuurstoflijn
- Ook individuele zorgverleners hebben verantwoordelijkheid in het goede voorbeeld geven.

Wat moet/kan er samen vanuit het lokale niveau gebeuren?

- Verdere bekendmaking zuurstoflijn
- Rechtlignigheid en duidelijkheid in richtlijnen
- Ook veel werkgevers die nog steeds eisen dat mensen naar bureau gaan terwijl men perfect van thuis uit kan werken
 - Misschien kunnen we hier wel een rol spelen als ELZ voor Gentse bedrijven. Ieder bedrijf aangesloten bij arbeidsgeneeskundige dienst. Is dit een piste?
- Vier punten van Pueyo zijn ook op lokaal vlak cruciaal. Vanuit lokale rol als welzijnspartner moeten we onze eigen steen bijdragen.

Bovenlokaal? (Wat kan ELZ Gent hierin aankaarten?)

- Rechtlignigheid en duidelijkheid in richtlijnen
- Contacttracing moet sneller en grondiger
- Nood aan repressief kader quarantaine
- Strikte maatregelen nodig om 4 punten van Tomas Pueyo te realiseren
- Nood aan een begeleidend kader ipv een verplichtend kader
- Quarantaine is zo lek als een zeef. Structureel optreden is nodig.
 - Verplichtend kader is er op dit moment niet. Maar hoe krijgen we mensen zo ver om zich in een quarantainehotel op te laten nemen? Best met intrinsieke motivatie. Individuen moeten uit hun eigen positie treden en het algemeen belang zien. Moeilijk om van perspectief te veranderen in individualistischere als België (vs Azië).
 - Sommige mensen willen in quarantaine maar kunnen niet. Overheid moet daar financieel ondersteunen.

➔ *Wordt mee verder opgevolgd door zorgraad en covid team.*

Derde agendapunt: zuurstof voor de Gentse Zorg - Ilse De Neef van Het Pakt

- Inhoud presentatie: [zie PPT](#)
- *Vraag om [zuurstofaffiche](#) te verspreiden naar achterban.*
- Zuurstoflijn zal ook voor ondernemers opengesteld worden.

Vragen/opmerkingen:

- De 50 medewerkers van K&G Gent kregen reeds een online sessie door Amber Pynket. Even uitwisselen onder collega's rond overheersende gevoelens in deze periode was helpend. Tegelijk een warmmaker voor de zuurstoflijn. Tijd maken en geven om uit te wisselen over zelfzorg werd als zeer waardevol ervaren.
- Is consultatie gratis?
 - Aanbod is gratis. Aanbod zal ook gepromoot worden. Ze zoeken naar hoe we het verder kunnen verspreiden.
- Privacy beleid?
 - Privacy is gegarandeerd. Telefonische consultatie kan ook anoniem.
- Is administratief/logistiek personeel uit de zorgverlening ook een doelgroep? Zij hebben vaak zelfs geen team om op terug te vallen.
 - Als het binnen een voorziening is wordt er dienstverlening aangeboden. Bij individuele werkers moet het bekeken worden. Maar stel zeker de vraag! Er worden linken gelegd met extern aanbod om vragen te proberen beantwoorden.
- Mooi werk maar eigenlijk moet dit Gent overstijgen, zeker een algemene website rond het thema
- *Vraag om verder promotie te maken en alle [affiches/info](#) te delen om door te sturen naar achterban.*
- Veel enthousiasme voor het initiatief

Varia

4.1 Gentse Campagne tegen Familiaal Geweld – Inma Roldan Lopez van Team Intrafamiliaal Geweld -Stalkingalarm

- Inhoud: [zie PPT](#)
- Zie ook [website Stad Gent](#)

Vragen/opmerkingen

- Bieden jullie ook evt. een soort legaal luik aan? Vaak vragen slachtoffers hiernaar. Vb. patiënte ontsnapt aan wurgpoging door partner en kwam me melden dat ze door huisbaas uit huis gezet wordt omwille van buurtklachten rond lawaai die weken en dus geluidsoverlast.

4.2 Terugkoppeling vorige zorgraad: [verzamel pagina sociale kaarten](#)

- Vorige zorgraad was er enthousiasme over een verzamel pagina van de verschillende sociale kaarten die relevant kunnen zijn voor Gentse zorg- en welzijnswerkers.
- De pagina is te vinden op de website van Eerstelijnszone Gent bij het blok 'samenwerking' onder de titel '[Doorverwijzing: Verzamel pagina sociale kaarten](#)'
- *Deel de pagina met jullie achterban en stuur opmerkingen/suggesties door naar emma.de.pauw@elzgent.be*



Volgende vergadering: 22 januari 2021

