



Lunchsessie Community Health Workers of Gezondheidsgidsen in Gent

11 mei 2021

Praktische afspraken

- > Gelieve jouw mirco uit te laten tijdens de presentatie.
- > Heb je een vraag? Schrijf deze op.
- > Na de presentatie is er voldoende tijd om jouw vraag te stellen.

Inhoud

- Kadering
- Doelstelling
- Definitie
- Taken
- Methodieken
- Wie zijn de gezondheidsgidsen?
- Ondersteuning
- Een gezondheidsgids aanvragen
- Vragen

‘Mensen helpen is een passie, wij doen het vanuit ons hart’.

*De
Gezondheidsgidsen*



Kadering

Project Community Health Workers of
gezondheidsgidsen

Signaal uit armoedeverenigingen

- > Bevraging 2018-2019
 - Kwetsbare mensen vinden vaak de weg niet in het gezondheids- en welzijnsaanbod
 - hardnekkige ongelijkheid in gebruik van gezondheidszorg
 - als resultaat van een diverse samenloop van sociale ongelijkheden.
- > Nood aan een warme, ondersteunde brugfunctie, was noodzakelijk!

Opstart pilootproject

- > Het pilootproject Community Health Workers is opgestart vanuit een samenwerking tussen
 - het gezondheidsbeleid én
 - het armoedebeleid
- > Het pilootproject “gezondheidsgidsen” = de vertaalslag van de internationale methodiek “Community Health Workers” (CHW) op Gents niveau.
- > Gent is met dit pilootproject pionier.
- > De pilootfase liep van februari tot december 2019 (middelen van het armoedebeleid).

Verderzetting via middelen VVSG

- > 2020-2021: projectmiddelen VVSG 'vermindering van de sociale gezondheidsongelijkheid'.
- > Hierdoor kon het project groeien.

- > Projectdoelstelling VVSG: Het versterken van gezondheidsvaardigheden van kwetsbare mensen door
 - 1) het inzetten van gezondheidsgidsen en
 - 2) het ondersteunen van gezondheids- en welzijnsvoorzieningen



Doelstelling

Wat willen we bereiken?

- Toegang tot gezondheidszorg verbeteren
- Kwetsbare groepen ondersteunen in het gebruik van gezondheidszorg
- Gezondheidsvaardigheden en een gezonde levensstijl promoten
- Ongelijkheid en structurele toegankelijkheidsproblemen binnen de gezondheidszorg signaleren



Definitie

De gezondheidsgids

- > De gezondheidsgidsen
 - versterken de **gezondheidsvaardigheden** en
 - vergroten de **toegankelijkheid** van de gezondheidszorg
 - × brugfunctie om personen toe te leiden en
 - × de weg te wijzen
- > Dit doen ze vanuit een vertrouwensband met kwetsbare doelgroepen.

‘Mensen helpen is een passie, wij doen het vanuit ons hart’.

*De
Gezondheidsgidsen*

Taken

1. Toeleiding en begeleiding
 - Gezondheids- en welzijnszorg
 - Laagdrempelig leefstijlaanbod
2. Ondersteuning
3. Promoten gezondheidsgedrag
4. Signaalfunctie
5. Tijdens Coronacrisis
 - Eenzaamheid
 - Vaccinatie en testprocedure

1. Toeleiding en begeleiding

1.1 Toeleiding en begeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg

Toeleiding

- > De gezondheidsgids kan helpen zoeken naar een vaste huisarts in de buurt, een tandarts, ...
- > 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 derdebetalersregeling
 - de verhoogde tegemoetkoming
 - ...

1. Toeleiding en begeleiding

1.1 Toeleiding en begeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg

Begeleiding

- > De gezondheidsgids kan mensen begeleiden naar afspraken bij gezondheids- en welzijnszorgorganisaties.
- > Voorbeelden:
 - Ziekenhuis
 - Wijkgezondheidscentrum / dokterspraktijk
 - Tandarts
 - Psycholoog
 - Ziekenfonds
 - Kind en Gezin,
 - OCMW
 - ...



1. Toeleiding en begeleiding

1.2 Toeleiding en begeleiding naar het laagdrempelig leefstijlaanbod, zowel op individueel als op groepsniveau.

- > Individueel preventieaanbod:
 - diëtisten, tabakologen, beweegcoaches en mondhygiënisten.

- > Het groepsgericht preventieaanbod:
 - activiteiten om gezondheidsvaardigheden te versterken rond thema's zoals bewegen, stoppen met roken, gezonde voeding, mentale veerkracht,...

2. Ondersteuning in gebruik van gezondheids- en welzijnszorg

- > Ondersteunen en empoweren van de kwetsbare personen.
- > Voorbeelden:
 - Kleine administratieve taken:
 - × Mensen herinneren aan de afspraken (extra sms of telefoontje), de afspraken verder opvolgen en het overzicht behouden.
 - × Helpen een formulier invullen, helpen om de medische kaart aan te vragen,...
 - Mensen thuis opzoeken en samen het openbaar vervoer nemen, de weg tonen en informatie geven.
 - Mensen geruststellen, een luisterend oor bieden, vertrouwen geven, een duwtje in de rug geven.
 - Helpen om het probleem van de hulpvrager uit te leggen in het Nederlands (geen tolkfunctie!)
 - Een huisbezoek brengen voor een eerste kennismaking of om een vertrouwensband te kweken.
 - ...

3. Promoten Gezondheidsgedrag

- > De gezondheidsgidsen verbeteren de gezondheidsvaardigheden van mensen en maken hen zo sterker en weerbaarder
 - duidelijke en eenvoudige communicatie gebruiken
 - afoetsen of de cliënt/patiënt begrepen heeft wat er gezegd is en
 - eventueel opvolgen wat er dient te gebeuren met de gekregen informatie.
- > Door samen naar afspraken te gaan, voelen de mensen zich meer op hun gemak, ze durven meer vragen en spreken.

4. Signaalfunctie

- > Signalen worden gebundeld:
 - op basis van verhalen en frustraties die ze opvangen van cliënten en patiënten.
 - op basis van eigen ervaringen tijdens de toeleidingen en begeleidingen. Voorbeelden:
 - × Lange wachtlijsten
 - × Van het kastje naar de muur gestuurd worden
 - × Racisme
 - × Discriminatie
 - × Rolstoeltoegankelijkheid
 - × ...

5. Ondersteuning tijdens de Coronacrisis

5.1 Eenzaamheid

- > Mensen hun verhaal laten vertellen, een luisterend oor bieden, aanwezig zijn:
 - Telefonische contacten
 - Fysieke contacten
 - × Stoep- of huisbezoek
 - × Wandelingen
- > 8 tot 10 contacten verspreid over 2 tot 4 maanden

Filmpje – Gezondheidsgids Oznur



5. Ondersteuning tijdens de Coronacrisis

5.2 Vaccinatie- en teststrategie

- > De gezondheidsgidsen kunnen:
 - mensen begeleiden naar het vaccinatiecentrum en het testcentrum
 - mensen ondersteunen bij testprocedure

Aandachtspunten bij de taken

- > Geen taken overnemen van de professionele hulpverlener:
 - Aanvullend en ondersteunend!
- > Geen personen vervoeren met auto
 - Samen het openbaar vervoer nemen, te voet, per fiets,...
- > Niet puur tolken!
- > Focus op: AANWEZIG ZIJN en luisteren naar de vraag/noden van de persoon, zonder dit al te veel zelf voor hen in te vullen.



Methodieken

Hoe werken we?

Op aanvraag

- > 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.

Detachering

- > Gezondheidsgidsen kunnen ook één of meerdere halve dagen aanwezig zijn in de werking van een organisatie.
 - 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,...)

gent:

**Wie zijn de
gezondheidsgidsen?**

Selectiecriteria

- > Basis Nederlands: kunnen begrijpen en spreken
- > Talenkennis
- > Ervaring in helpen van mensen, begeleiding/toeleiding naar gezondheid en welzijn
- > Soort van ervaringsdeskundigheid hebben:
 - Ervaring in vrijwilligerswerk
 - Ervaring door opleiding of tewerkstelling
 - Ervaring uit een bepaalde gemeenschap
- > Kennis rond het 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, ...
- > Graag mensen helpen, het is een passie vanuit het hart

Rekrutering

- > Doorstroom uit andere trajecten – mensen met een bepaalde “ervaringsdeskundigheid”:
 - Sociale gidsen (Sociale Dienstverlening Stad Gent)
 - Sleutelfiguren binnen de ECM-gemeenschap (Stad Gent)
 - Mondzorgcoaches (Project leiders Mond Gezond)
 - Vrijwilligers van KRAS-diensten in Gent
 - Ervaringsdeskundigen in armoede

- > Vrijwilligersvacature

De groep gezondheidsgidsen

- > 34 opgeleide gezondheidsgidsen
- > Divers profiel:
 - Studenten, gepensioneerden, ervaringsdeskundigen, loondienst, uitkering,...
 - Verschillende culturele achtergronden



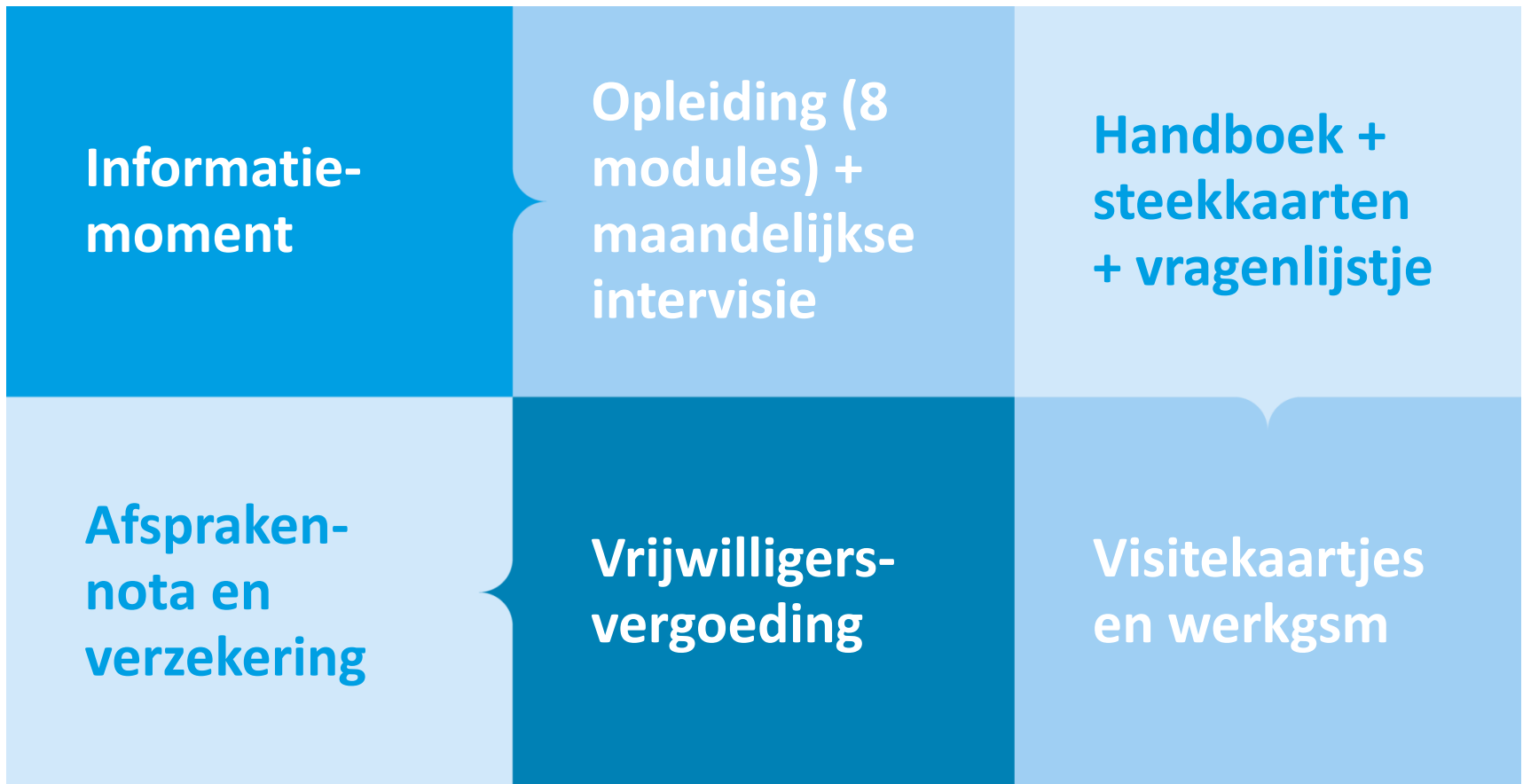
17 Beschikbare talen

- > Arabisch
- > Azerbedzjaans
- > Dari
- > Duits
- > Engels
- > Frans
- > Italiaans
- > Hongaars
- > Nederlands
- > Oekraïns
- > Pashtu
- > Perzisch
- > Roemeens
- > Russisch
- > Spaans
- > Turks
- > Urdu

gent:

Ondersteuning gezondheidsgidsen

Ondersteuning



gent:

Een gezondheidsgids aanvragen

Aanmeldsysteem

- > 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
<https://www.eerstelijnszone.be/gezondheidsgidsen-of-community-health-workers>
 - klik op 'doe hier je aanvraag'

Aandachtspunten bij aanmelding

- > 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),

- > De gezondheidsgidsen mogen geen mensen vervoeren!
 - Niet met de eigen auto en niet met de auto van de betrokken persoon.
 - De begeleiden gebeuren met het openbaar vervoer, te voet of met de fiets.
 - Is de persoon minder mobiel, bekijken dan eventueel volgende pistes:
 - × Vrijwilligersvervoer
 - × Ziekenvervoer
 - × Taxicheques

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 aanmelding

- > 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.

gent:

Bedank voor jullie aandacht!

Vragen?

Lieve Vanoverschelde

Dienst Regie gezondheid en zorg
Lieve.Vanoverschelde@stad.gent

0471 55 29 16