



# Projecttekst Gezondheidsgidsen in Gent

---

**Rudy Coddens**

Schepen van Sociaal beleid, Armoedebestrijding, Gezondheid,  
Zorg, Seniorenbeleid en Financiën  
Stad Gent



# Colofon

## Stad Gent

Departement Gezondheid en zorg  
Dienst regie gezondheid en zorg

## Contact

Algemeen

[www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsgidsen](http://www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsgidsen)

[Gezondheidsgidsen@stad.gent](mailto:Gezondheidsgidsen@stad.gent)

Tel. 09/266.35.19

Lieve Vanoverschelde

[Lieve.vanoverschelde@stad.gent](mailto:Lieve.vanoverschelde@stad.gent)

Tel. 0471/55.29.16

Leen Van Zele

[Leen.vanzele@stad.gent](mailto:Leen.vanzele@stad.gent)

Tel. 0498/49.73.89

## Postadres

Stad Gent – Departement Gezondheid en zorg

Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

## Bezoekadres

Sint-Martensstraat 13, 9000 Gent

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>2. Doelstellingen</b>	<b>8</b>
<b>3. Definitie</b>	<b>9</b>
<b>4. Taken</b>	<b>10</b>
4.1. Toeleiding en begeleiding	10
4.1.1. Toeleiding en begeleiding naar gezondheids- en welzijnszorg	10
4.1.2. Toeleiding en begeleiding naar het laagdrempelig leefstijlaanbod	11
4.2. Ondersteuning in gebruik van gezondheids- en welzijnszorg	12
4.3. Promoten gezondheidsgedrag	12
4.4. Eenzaamheid	13
4.5. Signaalfunctie	14
4.6. Detachering	14
<b>5. Methodieken</b>	<b>15</b>
5.1 Op afroep	15
5.2 Detachering	15
5.3 Outreachend	15
5.4 Op gemeenschapsniveau (groepsaanpak)	16
<b>6. Omkadering</b>	<b>17</b>
6.1. Rekrutering	17
6.2. Informatiemoment	17
6.3. Opleiding	17
6.4. Materialen	18
6.4.1. Handboek	18
6.4.2. Steekkaarten	19
6.4.3. Vragenlijstje	19
6.5. Intervisie	19
6.6. Afsprakennota en verzekering	19
6.7. Vrijwilligersvergoeding	20

<b>7. Wie zijn de gezondheidsgidsen?</b>	<b>21</b>
7.1. Profiel	21
7.2. De Gentse gezondheidsgids	22
<b>8. Hoe doe je een aanvraag?</b>	<b>23</b>
<b>9. Wetenschappelijke opvolging</b>	<b>24</b>

# 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. Deelnemers wezen immers op het belang van een goede ondersteuning van de meest kwetsbare burgers in de toeleiding naar en in het gebruik van de juiste gezondheidszorg. Zij signaleerden de 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.

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 is het resultaat van een diverse samenloop van sociale ongelijkheden. De nood aan warme ondersteuning en begeleiding kwam dan ook naar boven.

Vanuit een samenwerking tussen het armoedebeleid en het gezondheidsbeleid van de Stad Gent werd daarom in 2019 het project “gezondheidsgidsen” geïnitieerd, 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 organisaties die instappen in het verhaal nemen het engagement op om:

- Deel te nemen aan de stuurgroepvergaderingen
- In onderling overleg met de coördinator af te stemmen rond mogelijke signalen inzake de toegankelijkheid van hun dienstverlening (en dus open te staan voor relevante verbeteringen van de eigen dienstverlening nav het project)
- Het concept van CHW doorheen het hele project blijven promoten bij hun medewerkers en er ook echt gebruik van maken.

Organisaties aanwezig op stuurgroep:

- Eerder vindplaatsgerichte organisaties
  - o Vzw De Tinten: <https://detinten.be/>
  - o Vzw De Fontein: <https://krasgent.be/diensten/de-fontein.html>
  - o BMLIK (jongeren en volwassenwerking): <https://www.bmlink.be/>
  - o De Zuidpoort: <https://dezuidpoortgent.be/>
  - o Dienst Outreachend werken, Stad Gent: <https://stad.gent/nl/trefwoord/dienst-outreachend-werken>
  - o 13 lokale dienstencentra: <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/welzijn/lokale-dienstencentra>
  - o Kind&Gezin: <https://www.kindengezin.be/>
- Huisartsen
  - o Alle wijkgezondheidscentra: <https://gentsewijkgezondheidscentra.be/>
  - o 3 groepspraktijken van huisartsen
    - Bijloke: <https://www.huisartsenpraktijkbijloke.be/>
    - Elyzeese velden: <https://www.huisartsingent.be/>
    - Heirnis: <https://groepspraktijkheirnis.com/>
- Ziekenhuizen
  - o AZ Jan Palfijn: <https://www.janpalfijn.be/>

- UZ Gent: <https://www.uzgent.be/nl/home/Paginas/home.aspx>
- AZ Sint Lucas: <https://www.azstlucas.be/>

Na een pilootfase in 2019 kreeg het project voor 2020-2021 projectmiddelen via de VVSG ter vermindering van de sociale gezondheidsongelijkheid.

Hierdoor kon het project groeien. In 2020 kwamen volgende organisaties erbij en werd de link gelegd met het Geïntegreerd Breed Onthaal Gent:

- CAW (<https://www.caw.be/over-het-caw/wie-zijn-we/>)
- Diensten maatschappelijk werk van de mutualiteiten:  
<https://www.socialekaartvangent.be/sectoren/dienst-maatschappelijk-werk>
- Inloopteams
  - Inloopteam De Sloep VZW: <https://www.desloep.be/>
  - Wiegwijs – inloop team Gent : <http://wiegwijs.be/gent/>
  - i-mens Midden - Inloopteam Nieuw Gent: <https://www.i-mens.be/>
- CLB's
  - Interstedelijk centrum voor Leerlingenbegeleiding: <https://icl.be/>
  - Vrij centrum voor Leerlingenbegeleiding: <https://www.vclbgent.be/>
  - CLB Go!: <https://www.clbgent.be/>
- MSOC: <https://stad.gent/nl/samenleven-welzijn-gezondheid/gezondheid/waar-kan-je-terecht/medisch-sociaal-opvangcentrum-msoc-gent>

Sinds 2021 kunnen ALLE Gentse zorg- en hulpverleners een aanvraag doen om een gezondheidsgids in te schakelen voor hun cliënt of patiënt.

Met relance middelen kan de werking van de gezondheidsgidsen verder gezet worden tot en met december 2023. Gent is pionier in de inzet van gezondheidsgidsen en we onderzoeken een verdere bestending en inbedding van gezondheidsgidsen in de werking van de Eerstelijnszone Gent.

### **Federaal project Community Health Workers**

Minister Vandenbroecke startte in 2021 een intermutualistisch pilootproject op. 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 in Gent (voorlopig tot en met december 2023).

De werking van de federale Community Health Workers is gebaseerd op de werking van Gentse gezondheidsgidsen. Omdat het project van de gezondheidsgidsen reeds enkele jaar bestaat in Gent, is afstemming noodzakelijk en wenselijk.

- Elke 6 weken is er een uitwisseling tussen de coördinatoren van beide projecten.
- We werken aan een gemeenschappelijke communicatie.
- Enkele gezondheidsgidsen stroomden door naar een betaalde functie als Community Health Worker.

- Aanvragen voor gezondheidsgidsen kunnen doorgegeven worden aan Community Health Workers.

---

<b>Gents project</b>	<b>Federaal project</b>
Gezondheidsgidsen	Community Health Workers
Vrijwilligers	Professionele
Werken op aanvraag en worden ingezet in heel Gent	Werken in bepaalde wijken of organisaties. Ze gaan proactief aan de slag.
Afgebakend takenpakket	Ruimer takenpakket

---

Je kan met je vragen terecht bij de coördinator Ann Hendriks - [ann.hendriks@chw-intermut.be](mailto:ann.hendriks@chw-intermut.be) | 0471 94 32 58  
Meer info kan je ook vinden op [www.chw-intermut.be](http://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. 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.

Het project Community Health Workers 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

Het project is daarom ingebed in het armoedebeleidsplan 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).



### 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 beoogt de WHO te 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, versterken de gezondheidsgidsen de gezondheidsvaardigheden van kwetsbare doelgroepen en vergroten de toegankelijkheid van de gezondheidszorg. Vanuit hun vertrouwensband hebben ze een brugfunctie om kwetsbare personen en gezinnen toe te leiden en de weg te wijzen binnen de gezondheids- en welzijnzorg.

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

## 4. Taken

De kernopdrachten zijn: informeren, adviseren (mee helpen zoeken), bemiddelen en vertegenwoordigen, detecteren, toeleiden, ondersteunen en empoweren.<sup>1</sup>

De gezondheidsgidsen kunnen in principe heel wat verschillende taken opnemen. Hieronder vind je een overzicht terug van de taken van de gezondheidsgidsen in Gent.

### Welke taken nemen de gezondheidsgidsen niet op?

- Gezondheidsgidsen nemen geen taken over van een professionele hulpverlener zoals een maatschappelijk werker of gezondheidswerker (arts of gezondheidspromotor). Ze nemen een ondersteunende en aanvullende rol op.
- Tolken
  - o 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.
  - o 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.
  - o 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/zieken
- Boodschappen

### 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

<sup>1</sup> COMMUNITY HEALTH WORKERS, een versterking van de eerstelijnsgezondheidszorg? Helene Cappelle

- 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 welzijnzorgorganisaties.

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, mondhygiënist en eerstelijnspsychologen.
- Het groepsgericht preventieaanbod: groepsessies rond bewegen, stoppen met roken, gezonde voeding of mentale veerkracht.

## 4.2. Ondersteuning in gebruik van gezondheids- en welzijnszorg

De gezondheidsgids gaat niet enkel toeleiden en begeleiden. Ze ondersteunen en empoweren de kwetsbare persoon tijdens de begeleiding, in het gebruik van de gezondheids- en welzijnszorg.

Voorbeelden:

- Kleine administratieve taken:
  - o Mensen herinneren aan de afspraken (extra sms of telefoontje), de afspraken verder opvolgen en het overzicht behouden.
  - o 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.
- Een huisbezoek brengen voor een eerste kennismaking of om een vertrouwensband te kweken.
- ...

De gezondheidsgids zet vooral in op presentie, AANWEZIG ZIJN en luisteren naar de vraag/noden van de persoon, zonder zelf oplossingen voor hen in te vullen.

## 4.3. Promoten gezondheidsgedrag

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

- De gezondheidsgidsen gaan duidelijke en eenvoudige communicatie gebruiken en aftoetsen 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.

Vanuit de vertrouwensband die gezondheidsgidsen opbouwen kunnen ook andere gezondheidsthema's bespreekbaar gesteld worden, zoals bvb. psychische kwetsbaarheid, dementie, mondzorg, voeding, beweging, rookgedrag, alcohol- en druggebruik.

Dit vraagt wel specifieke vaardigheden en kennis van de gezondheidsgidsen en is niet voor iedere gezondheidsgids weggelegd.

## 4.4. Eenzaamheid

De covid pandemie heeft ons sinds 2020 voor vele uitdagingen gesteld. De 'social distancing' maatregelen hebben een belangrijke psychosociale impact. Veel mensen voelen zich eenzaam en angstig. Dit is vooral aanwezig bij mensen met al een beperkt sociaal netwerk. Tijdens de maanden april, mei en juni 2020 liep een onderzoek in samenwerking met Ugent waarbij we een antwoord wouden bieden op volgende vragen:

- Hoe zwaar is deze toestand in werkelijkheid voor mensen met een beperkt netwerk?
- Kan de inzet van community health workers het psychosociaal lijden, en in het bijzonder de angst, bij mensen met een beperkt netwerk verminderen?

Het onderzoek werd positief geëvalueerd:

- Er was positieve trend te merken in emotionele steun, sociale isolatie, sociale participatie en angst voor corona.
- Tevredenheidsschaal (0 – 10)
  - o Hoe tevreden ben je over de contacten met de vrijwilliger? 8,14
  - o Wil je opnieuw contact met een vrijwilliger bij een tweede golf? 7,55
  - o Zou je dit project aanraden aan iemand in je omgeving? 8,40

Inzetten op vereenzaming werd daardoor ook 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
  - o stoep- of huisbezoek
  - o wandelingen

### 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.
  - o 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, enzovoort.

### Tips om door te verwijzen rond eenzaamheid:

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

- Buddywerking metawonen
- Obra|Baken
- 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 toeleidingen 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. (<https://www.beleidssignalen.be/>)

## 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.

## 5. Methodieken

Gezondheidsgidsen kunnen momenteel op 4 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,...)

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

In het najaar van 2022 en begin 2023 loopt een pilootproject waarbij vrijwillige gezondheidsgidsen en professionele Community Health Workers gekoppeld worden aan wijkgezondheidscentra en huisartsenpraktijken.

### 5.3 Outreachend

Gezondheidsgidsen kunnen zelf kwetsbare burgers met specifieke noden opsporen/benaderen. Dit kan op volgende manieren:

- Gebruik maken van beschikbare data (eigen of van partnerorganisaties). Voorbeelden:
  - o als huisbezoekvrijwilliger bij de lokale dienstencentra voeren zij preventieve detectie huisbezoeken uit. Ze bevragen aan de hand van een vragenlijst 7 levensdomeinen: wonen, dagbesteding, zelfredzaamheid, gezondheid, mobiliteit, contacten/netwerk en plaats in de buurt.
  - o Als er een hulpvraag uitkomt, worden deze doorgegeven aan de buurtzorgers en/of antennemedewerkers of neemt de gezondheidsgids zelf op wat kan.
  - o De hulpvragen worden gecapteerd en daar wordt eventueel toegeleid naar zorg- en welzijnsorganisaties.
- Hun rol als sleutelfiguur/vertrouwenspersoon binnen hun gemeenschap (zie punt 5.4)
- Advies/vraag van outreachende diensten (bijvoorbeeld dienst outreachend werken Stad Gent)

Deze methodiek wordt op dit moment voornamelijk opgenomen door de professionele CHW's. Binnen de werking van de gezondheidsgidsen moet dit nog verder ontwikkeld en scherp gezet worden.

## 5.4 Op gemeenschapsniveau (groepsaanpak)

Gezondheidsgidsen kunnen op gemeenschapsniveau specifieke thema's bespreekbaar maken waar nog veel drempels bestaan naar het promoten van gezondheidsgedrag en de gezondheidszorg toe. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het belang van een vaste huisarts, therapietrouw, bekendmaken van specifieke dienstverlening door bijvoorbeeld een plaats bezoek te organiseren enzovoort.

Deze methodiek wordt tevens nog verder ontwikkeld en scherp gezet binnen het project van de gezondheidsgidsen.



## 6. Omkadering

### 6.1. Rekrutering

De gezondheidsgidsen worden op verschillende manieren gerekruteerd:

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

### 6.2. Informatiemoment

Mensen die doorstromen of op de vacature reageren, worden uitgenodigd voor een informatie- en kennismakingsmoment. Er wordt 1 of meerdere infomomenten georganiseerd, afhankelijk van het aantal deelnemers en de beschikbaarheid van de mensen.

- 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

- oplossingsgericht werken, laagdrempelig, niet-veroordelend, geweldloos, een professionele houding aannemen, luistervaardigheid (actief), observeren non verbale communicatie, assertief durven zijn,...
- Interpersoonlijke vaardigheden
  - empathie, draagkracht verhogen, vertrouwensband kunnen opbouwen, stressbestendigheid, discretie, open blik, culturele diversiteit, empoweren,...
- Computervaardigheden
  - 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 uitwerking van de opleiding werd ondersteund door een student Gezondheidsvoorlichting en -beoordeling en onder begeleiding van de UGent.

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

De basisopleiding bestaat uit 8 modules:

1. Interpersoonlijke, communicatieve en cultuur sensitieve vaardigheden: deel 1
2. Interpersoonlijke, communicatieve en cultuur sensitieve vaardigheden: deel 2
3. Deontologie en beroepsgeheim
4. De sociale kaart
5. Het gezondheidszorgsysteem
6. Preventie: mondzorg en mentale gezondheid
7. Preventie en gezondheidsvaardigheden: gezondheid, diëtist, tabakoloog en BOV-coach
8. Organisatorische vaardigheden

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.

De aanzet van het eerste handboek is gemaakt door een studente Sociologie (Gezondheidssociologie), Anne van Remortel.

In 2020 werd het handboek geëvalueerd en aangepast door studenten Sociologie (vak gezondheidssociologie) Dagmar Coryn en Antje Baumans.

In 2022 werd het handboek nogmaals herwerk 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. Intervisie

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 intervisie 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 lichamelijke ongevallen.  
Sinds 01/01/2020 is er een nieuwe stadsbrede verzekeringspolis lichamelijke ongevallen voor vrijwilligers ( polis nr. 45.413.923.), afgesloten door het Vrijwilligerspunt.

## 6.7. Vrijwilligersvergoeding

De gezondheidsgids ontvangt elke maand een vrijwilligersvergoeding. Vanuit het project wordt gekozen voor de forfaitaire vrijwilligersvergoeding. Voor 2021 is dit maximum 36,84 euro per dag en 1473,37 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: studenten, mensen met een uitkering (pensioen, werkloosheid, invaliditeit,...), loontrekkenden, ervaringsdeskundigen, enzovoort.

Daarnaast is de groep ook heel cultureel divers. Samen spreekt de groep 17 verschillende soorten talen: Arabisch, Azerbeidzjaans, Bulgaars, Duits, Engels, Frans, Italiaans, Nederlands, Oekraïns, Pools, Perzisch, Romenes, 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/eerstelijnszone-gent/gezondheidsgidsenen](http://www.eerstelijnszone.be/eerstelijnszone-gent/gezondheidsgidsenen) en 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 onderzoeklijnen:

- Dajje 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 Tremerie (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://academievoordeeerstelij.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 Gezondheidsociologie.
  - o Ze hielden focusgroepen met gezondheidsgidsen
  - o Ontwikkelende een steekkaartenbundel
  - o Herwerkten het detacheringslijstje en het handboek
- De Munck An-sofie en Vande Velde Thaisa: 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.