



## **Opschrift**

Vergadering van 13 april 2022

Nummer: 2022\_MV\_00198

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Emilie Peeters: Outreachend gezondheidswerk**

Raadslid(-leden):

Emilie Peeters - Vooruit

Bevoegd: Rudy Coddens

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

De COVID-19 pandemie heeft ons nog maar eens getoond hoe belangrijk onze gezondheid en een goede zorg voor ieder van ons is. Hopelijk kunnen we van deze crisis ook in de toekomst een opportuniteit maken, in die zin dat we lessen trekken uit wat we hebben meegemaakt en extra inzetten op die pijnpunten die naar boven kwamen.

Twee lessen die er uit springen zijn het belang van preventieve zorg en de nood om gezondheidsongelijkheid als topprioriteit aan te pakken.

COVID-19 toonde ons het belang van een gezonde levensstijl en omgeving om zich te wapenen tegen ziekte. Het weerbarster maken zorgt er ook voor dat de kosten op lange termijn in de gezondheidszorg beduidend lager zijn. Besparen op preventieve zorg is geen optie, dat komt dubbel terug in kosten aan ziekteverzekering en sociale problemen later.

Het werd ook nog maar eens duidelijk dat niet iedereen gelijke toegang heeft tot die gezonde levensstijl en tot de gezondheidszorg. Mensen in armoede ervaren veel meer drempels tot de zorg en hebben minder toegang tot gezondheidsinformatie waardoor ze minder bestand zijn tegen gezondheidsrisico's. Door de quarantainemaatregelen de voorbije jaren werden ook nog eens veel medische en revalidatie-afspraken geannuleerd waardoor de drempels enkel toenamen.

In Gent gaan we al even outreachend aan de slag rond gezondheidszorg, net om die kloof te dichten en de drempels zoveel als mogelijk weg te nemen. Zo bestaan er Gezondheidsgidsen of Community Health Workers, die kwetsbare mensen toeleiden naar de gezondheidszorg in onze stad, en Sleutelfiguren Gezondheid die binnen een gemeenschap als aanspreekpunt fungeren rond gezondheid.

Graag had ik wat meer zich gekregen over de rol die deze outreachende gezondheidprojecten speelden tijdens de COVID-19 pandemie en welke lessen we uit deze crisis kunnen trekken voor de toekomstige werking:

### Vraag:

- Hoeveel mensen werden door de Gezondheidsgidsen en Sleutelfiguren bereikt in 2020 en 2021. Is dat meer of minder dan in een niet-COVID jaar 2019?
- Zagen zij een verschuiving in noden vanuit de doelgroep met betrekking tot gezondheidszorg? Hoe lijkt dit te evalueren naar de toekomst toe?
- Hebben zij specifieke moeilijkheden ervaren om hun doelgroep te bereiken tijdens deze pandemie? Welke drempels zullen hoogst waarschijnlijk blijven bestaan, ook nu de COVID quarantaine maatregelen zijn versoepeld?
- Tijdens de pandemie werd veel gedigitaliseerd, zoals doktersafspraken maken. We zien dat deze tendens zich eerder verzet dan terug gedraaid wordt nu de piek van de pandemie is verdwenen. Voor mensen die niet vlot zijn met computers of er geen toegang toe hebben, is dat geen evidentie. Hoe draagt de stad haar steentje bij om ervoor te zorgen dat digitale drempels tot een minimum herleid worden als het aankomt op toegang tot gezondheidszorg?
- In hoeverre wordt samengewerkt met het intermutualistische Community Health Workers die werden aangesteld in de zomer van 2021 door Minister Frank Vandenbroucke?
- Zijn gezondheidswerkers in onze stad voldoende op de hoogte van het bestaan van deze outreachende werking? Zien zij het nut in van de ondersteuning die gezondheidsgidsen kunnen bieden?

### Antwoord

De gezondheidsgidsen kunnen ofwel ‘op afroep’ ingeschakeld worden, of ze worden gedetacheerd en gekoppeld aan bepaalde organisaties of werkingen. Gezondheidsgidsen kunnen zo één of meerdere halve dagen aanwezig zijn in een organisatie. Zo kan de gezondheidsgids de bezoekers leren kennen, luisteren, vragen beantwoorden en proactief aan de slag gaan. Mensen kunnen zo ook toegeleid worden naar andere diensten (zoals een huisarts of een ziekenfonds).

In 2019 startte de pilootfase. De registratie stond toen nog niet helemaal op punt. Op twee plaatsen ging een gezondheidsgids een halve dag per week aan de slag, via detachering: in de Fontein en in de Zuidpoort. Er werden 157 personen of gezinnen aangemeld. Er vonden minstens 248 acties plaats.

In 2020 werd er bijgestuurd omwille van corona. We gingen toen ook samenwerken met onze Universiteit. Door de coronacrisis werden de detacheringsmomenten in de Fontein en de Zuidpoort stopgezet. Vanaf juni 2020 werd er opnieuw opgestart, maar dit keer in twee inlooptcentra voor daklozen van het CAW (het SOC Pannenstraat en het SOC Oude Houtlei).

Een aantal problemen kwamen toen nóg duidelijker naar voor, zoals vereenzaming, beperkte gezondheidsvaardigheden, meer angst en de digitale kloof. Bij *contacten op aanvraag* werd er daarom vooral ingezet op ‘een luisterend oor bieden’ en op ontmoeting. Hiervoor werd een format uitgewerkt, met een reeks van 8 contacten

verspreid over 6 weken. 192 mensen werden opgevolgd. Er vonden meer dan 700 acties plaats.

Sinds 2021 kunnen alle zorg- en hulpverleners in Gent een aanvraag doen. We trokken het project ook breder open. In totaal werden er 186 mensen/gezinnen aangemeld, en vonden er ongeveer 865 acties plaats.

Omwille van de grote werkdruk bij de Gentse wijkgezondheidscentra tijdens de coronacrisis, werden gezondheidsgidsen ingeschakeld in WGC Nieuw Gent en in WGC De Punt. Daarnaast werden er ook gezondheidsgidsen ingeschakeld in het vaccinatiecentrum en in de vaccinatiebus. Ook in De Serre was er, gedurende enkele maanden, elke week een gezondheidsgids aanwezig.

Sleutelfiguren, dat zijn mensen die dicht bij hun eigen culturele gemeenschap staan. Vaak nemen ze een actieve rol op in een vereniging, of in een moskee. Dat zorgt ervoor dat zij vaak hét aanspreekpunt zijn voor mensen uit dezelfde gemeenschap. Aan de rol die zij opnemen hangt geen registratie vast. Er zijn daarom geen kwantitatieve gegevens beschikbaar.

Binnen de werking van de gezondheidsgidsen merken we dat er veel vragen komen om mensen te begeleiden uit de Turkse gemeenschap, de Bulgaarse gemeenschap, en de Roma-gemeenschap. Het is zeer moeilijk om gezondheidsgidsen te vinden uit deze gemeenschappen, die dan ook nog eens tijd hebben én de juiste vaardigheden hebben om mensen uit hun gemeenschap te begeleiden en te ondersteunen.

Tijdens de coronacrisis was het vaak moeilijk om sommige mensen te bereiken, en die dan ook te motiveren om zich te laten vaccineren. Nu de pandemie afneemt, blijft de structurele ongelijke toegang tot zorg groot, omwille van het complexe systeem. Communicatie blijft vaak een knelpunt, zowel tussen de hulpverlener en de patiënt, als tussen verschillende diensten. Veel mensen worstelen ook met een gevoel van machteloosheid en eenzaamheid. En ook vervoersarmoede blijft een kwalijke rol spelen. Mensen zonder digitale vaardigheden kregen het bovendien moeilijker tijdens de coronacrisis. Die vaardigheden waren nodig om een afspraak te kunnen maken bij de arts, of voor een PCR-test of vaccinatie. Ook het testresultaat raadplegen of het Covid Safe Ticket hebben, ging vaak digitaal.

De Stad heeft extra ingezet op hulp in de 'Digipunten', verspreid over de Stad. We hebben die ook beter bekend gemaakt. Mensen konden ook afspraken maken door te bellen naar Gentinfo. We hebben er bij organisaties zoals vakbonden en ziekenfondsen ook voor gepleit, om opnieuw fysieke loketten te voorzien zodra dat weer mogelijk werd.

De werking van de federale *Community Health Workers* is gebaseerd op de werking van onze Gentse gezondheidsgidsen. Er is afstemming tussen beide projecten in Gent, onder meer via een gemeenschappelijke communicatie. Enkele gezondheidsgidsen stroomden door naar een betaalde functie als Community Health Worker. Aanvragen voor gezondheidsgidsen kunnen ook doorgeven worden aan Community Health Workers.

We communiceren over de werking van de gezondheidsgidsen via de eerstelijnszone en verschillende gezondheidsnetwerken. Hulpverleners die de weg gevonden hebben, blijven aanvragen doen en zijn tevreden over de werking. Maar in veel organisaties zit het nog niet in de vingers. Daarom zullen we ook in 2022, en daarna, blijven inzetten op een nog betere bekendheid bij het publiek.

---

