

Studiedag Gezond in ... 13 november 2019

Bereiken en betrekken inwoners

Chandra Verstappen – Pharos
Nazar Merzoian - Almelo



Wat gaan we doen?

- 13.30 – 13.45
Bereiken en betrekken inwoners
- 13.45 – 14.15
Praktijkvoorbeeld: inzet van een sleutelpersoon in de gemeente Almelo
- 14.15 – 14.30
Aan het werk
- 14.30 – 14.40
Terugkoppeling en afronding

Missie

Het terugdringen van grote gezondheidsverschillen.

Uitgangspunt

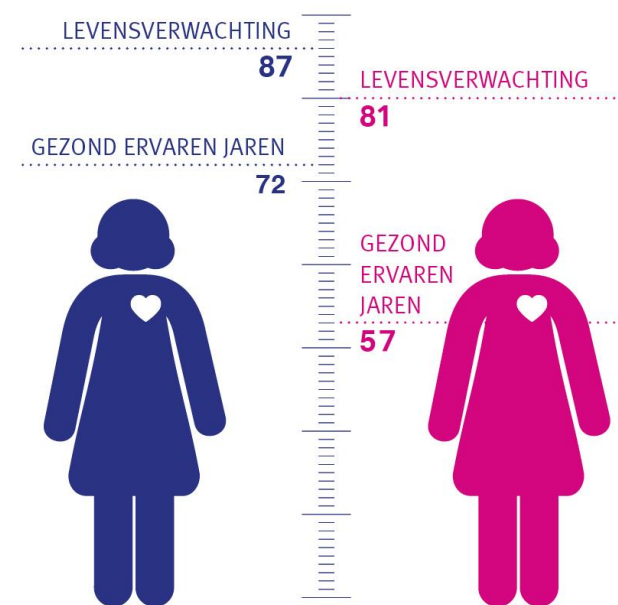
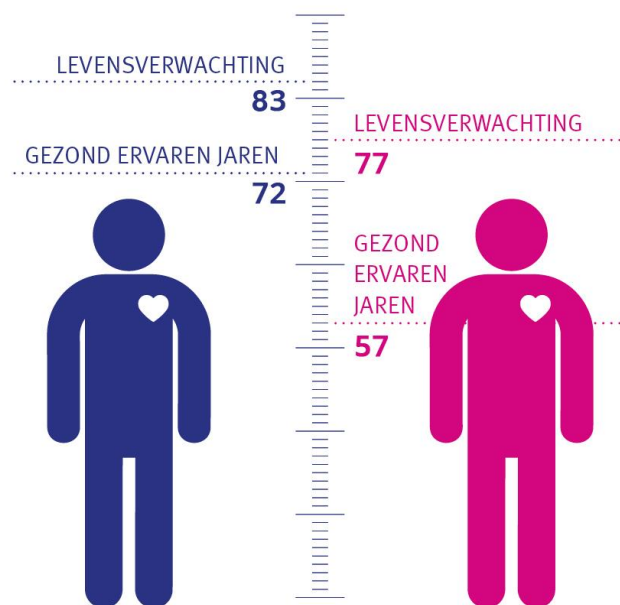
Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen in Nederland.

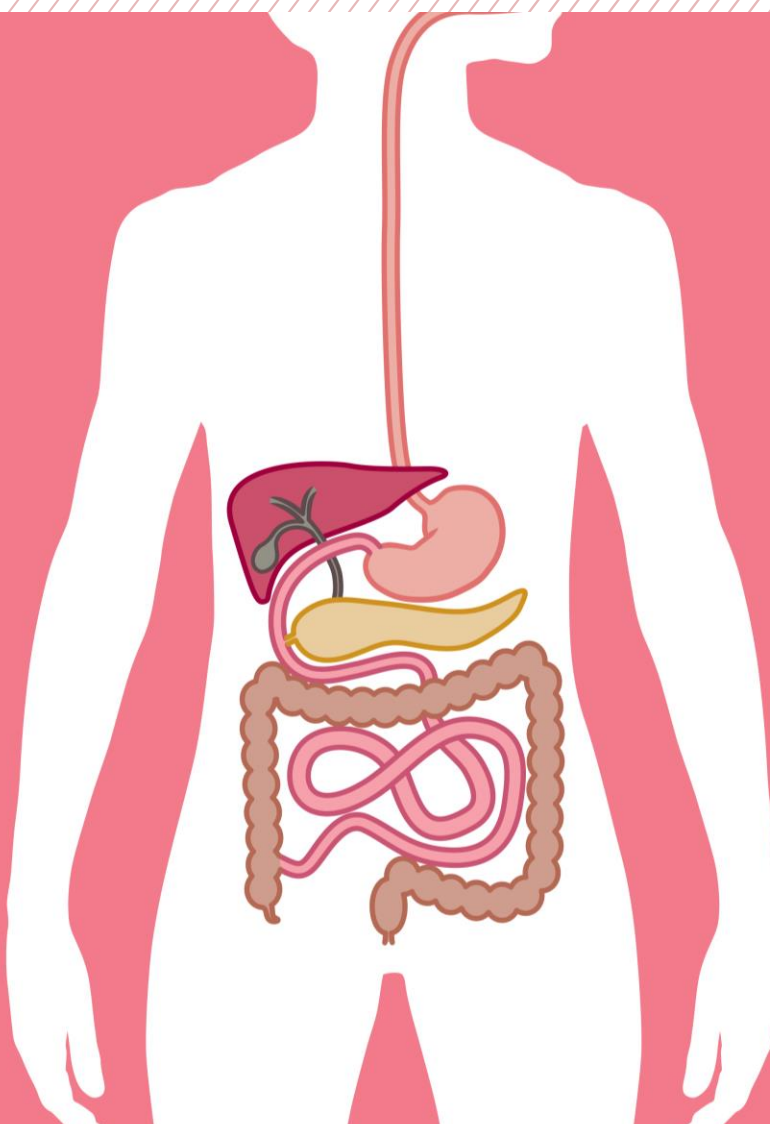


Gezondheidsverschillen

Mensen met een laag onderwijsniveau:

- overlijden zes jaar eerder
- leven 15 jaar langer in niet goed ervaren gezondheid





DEFINITIE

Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen**, en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.



2,5 miljoen
Nederlanders zijn laaggeletterd



22%
van de Nederlanders is digistarter



36%
van de Nederlanders heeft
beperkte gezondheidsvaardigheden

Bereiken en betrekken

#hoedan

Gezondheid en kwaliteit van zorg voor iedereen **Wat maakt het verschil?**

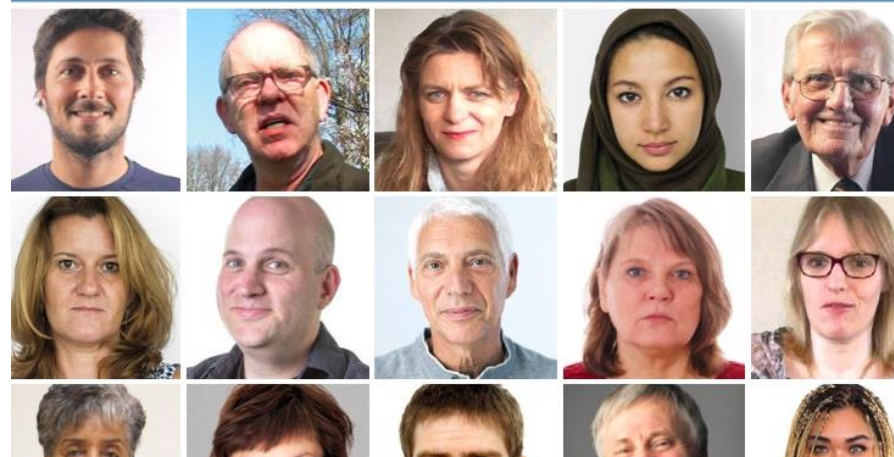
Majorie de Been, Maria van den Muijsenbergh en Thea Duijnhoven



<https://bit.ly/2G2qAng>

Inwoners in de hoofdrol

**Praktische handvatten en voorbeelden:
Verkennen, Bereiken, Betrekken en Aansluiten**



<https://bit.ly/2GffeO7>

Wat werkt bij mensen met een laaginkomen of beperkte gezondheidsvaardigheden?

1. Betrek de mensen in alle fasen van beleid en interventie-ontwikkeling.
2. Kijk verder dan hun gezondheidsprobleem.
3. Zorg voor passende communicatie.
4. Ondersteun het geloof in eigen kunnen.
5. Haal praktische drempels weg.

Community – aanpak in kwetsbare wijken



ABCD-METHODE

De ABCD-methode gebruikt de capaciteiten en vaardigheden van bewoners, lokale organisaties en instituties om de sociaaleconomische ontwikkeling van een buurt op duurzame wijze te bevorderen. Zelfsturing is hierbij het uitgangspunt.

Bereik en betrek inwoners bij plannen & leefstijlinterventies



Verkennen



Bereiken



Contact



Aansluiten

Bereik en betrek inwoners bij plannen & leefstijlinterventies



Wat speelt en leeft bij inwoners?
Inzet passende methodes



Inzet collega's, sleutelfiguren, juiste locatie



Passende communicatie:
begrijpelijk en via juiste kanaal, motiverend



Leren & samen, familie meenemen, geen drempels, bestaande activiteiten

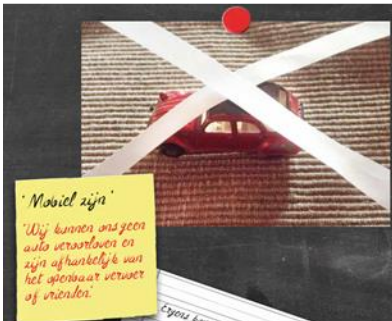
Verkennen

Wat speelt en leeft er bij de inwoners?

Breng dit in kaart. Zo krijg je een goed beeld voor wie de interventie bedoeld is.



<https://www.pharos.nl/kennisbank/de-leefplekmeter-wat-vind-je-van-je-leefplek/>



<https://www.gezondin.nu/thema/burgers-zijn-hoofdrolspeilers/praktijkvoorbeelden/243-in-gesprek-met-burgers-via-photovoice>



Bereiken

Bereik de inwoner

Zo kan de interventie nog beter afgestemd worden op zijn behoefte.

Zorg dat je op de juiste plekken bent:

- Schakel contacten binnen je eigen organisatie in
- Kijk of medewerkers van de gemeente/GGD in de wijk je in contact kunnen brengen
- Waar komen mensen graag of vaak (buurthuizen, kinderopvang, scholen, welzijnsorganisaties, kerken, moskeeën, zelforganisaties)



Contact

Stem communicatie af op niveau en behoefte

- Passende taal
- Kernboodschap
- Beeldmateriaal
- Herkenbaarheid
- Testen!!!



<https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/>



<https://www.vbi.pharos.nl/>



mond-tot-mond
reclame



lokale
media



lokale
campagnes



workshops



voorlichtings-
bijeenkomsten

Aansluiten

- Leren & samen -> groepsvorming en sociale verbinding
- Praktische drempels verlagen -> kosten, toegang, ...
- Samenwerking met bestaande initiatieven en groepen
- Sluit aan bij wens om kennis op te doen
- Betrek familie of het netwerk

Hoe sluit je aanpak, plan, interventie goed aan?

De opgehaalde kennis en ervaring uit de verkenning en bereiken en contact met de burgers geeft hiervoor input.



Tot zover de theorie. En toch zijn er mensen die je er ook graag bij zou hebben...

Bijvoorbeeld

- mensen die al lang geen werk meer hebben
- mensen met psychische of lichamelijke problemen
- mensen met schulden
- mensen die eenzaam zijn
- mensen die (net) een verblijfsstatus hebben

...om hen beter te kunnen ondersteunen en beleid beter te laten aansluiten om gezondheidsachterstanden te verkleinen.

Intermediairs

- Ervaringsdeskundigen -> Team Meetellen (Utrecht & Amsterdam)
- **Sleutelpersonen** -> vandaag: bereiken en betrekken statushouders
- Taalambassadeurs -> Stichting ABC
- Vertegenwoordigers van de doelgroep



Praktijkvoorbeeld

Sleutelpersonen gezondheid statushouders

Een opgeleide sleutelpersoon is inzetbaar als

- **Voorlichter** (voorlichting over gezondheid en het Nederlandse zorgsysteem samen met (zorg)professionals)
- **Bemiddelaar** (meegaan naar huisarts, tandarts, fysiotherapeut, ziekenhuis)
- **Verkenner** (wat leeft er in hun achterban; ze komen waar statushouders zijn)
- **Adviseur** (aanschuiven bij overleggen van de beleidsafdelingen integratie, participatie, gezondheid of werk en inkomen)



Nazar Merzoian

Interculturele ondersteuning – DMIT

Supervisor interviewer – Labyrinth

Brugfiguur/coach – Gemeente Almelo

Wie zijn de sleutelpersonen?

- Brugfiguren die zelf gevlucht zijn.
- Kennis hebben van het Nederlandse gezondheidszorgsysteem.
- Groot netwerk hebben.
- Makkelijker communiceren met doelgroep (geen Taalbarrière).
- Betrouwbaar.
- Advies geven aan beide kanten.
- Intensieve training gekregen
- Continue begeleiding d.m.v. terugkomdagen (Intervisiebijeenkomsten).



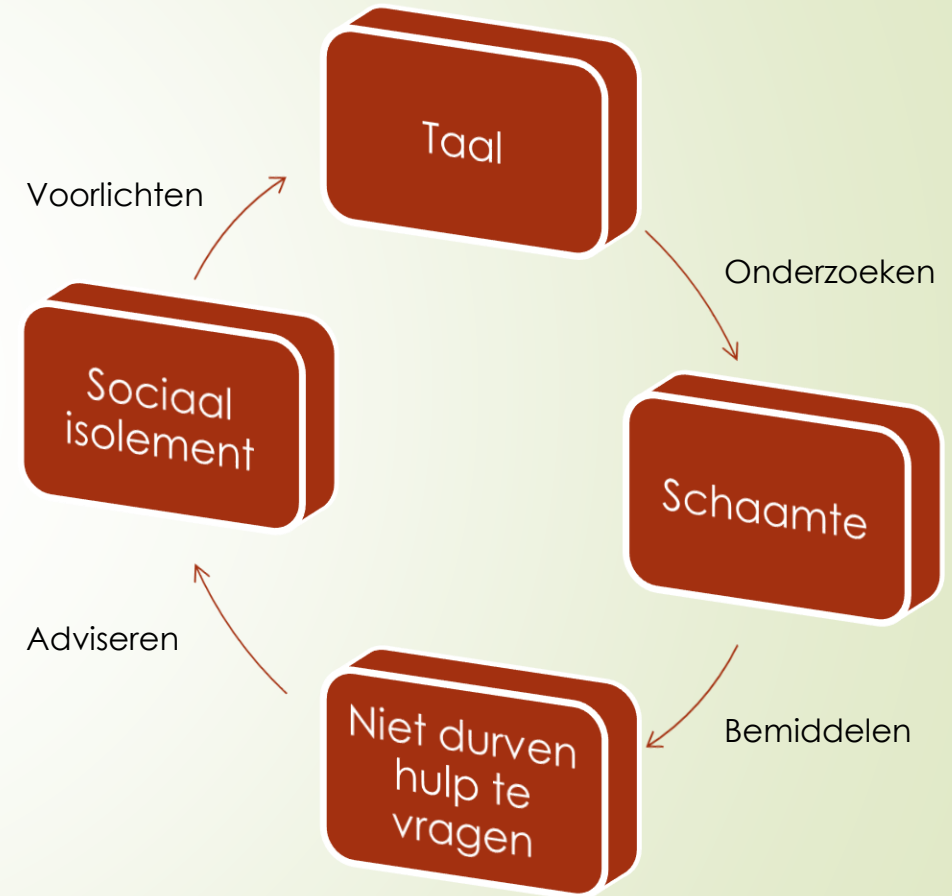


Cijfers en feiten

- 1,3 miljoen laaggeletterden in Nederland.
 - 2/3 waarvan autochtonen
 - 1/3 niet-Westerse landen nieuwkomers (meer dan 400.000 mensen)
- 29% van de bevolking zijn mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden
- Vast tussen twee culturen.

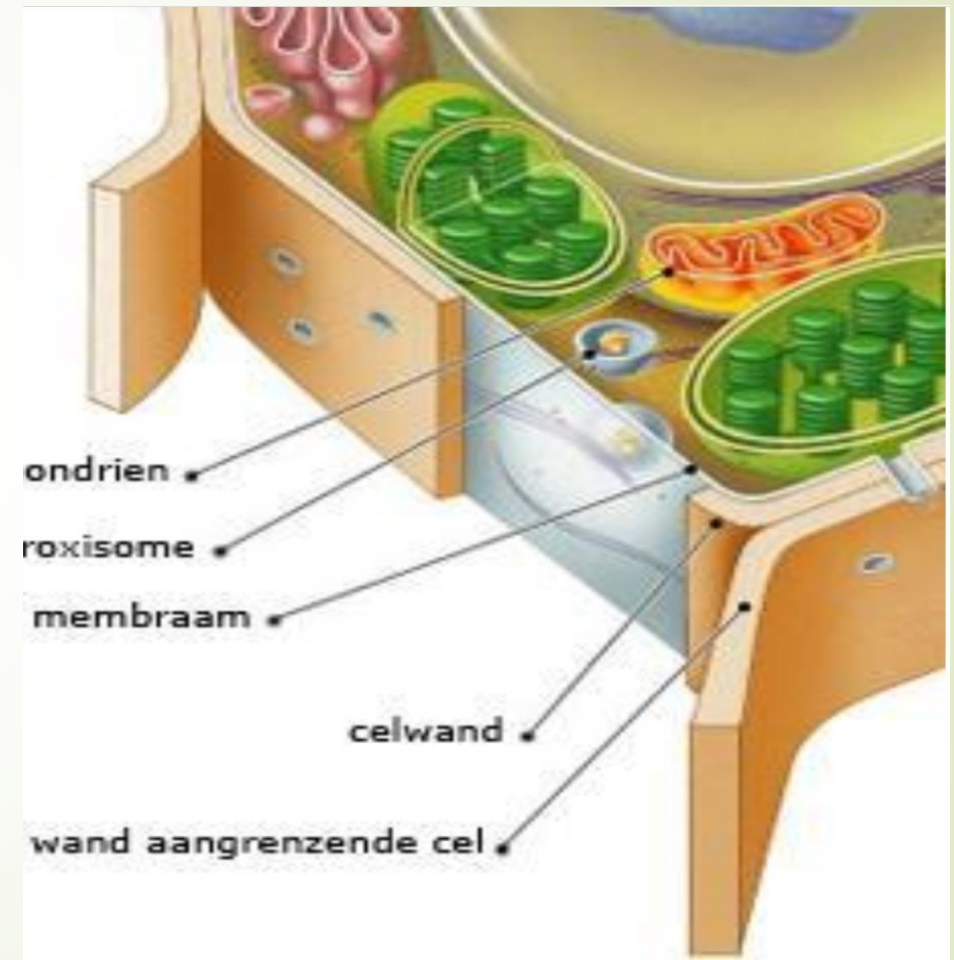
Wat kunnen sleutelpersonen doen?

- Culturele vicieuze cirkel.
- Niet bij onbekenden.
- Betrouwbaar.
- Kan die mij begrijpen?
- Onbespreekbare onderwerpen.



Onbespreekbaar naar bespreekbaar?

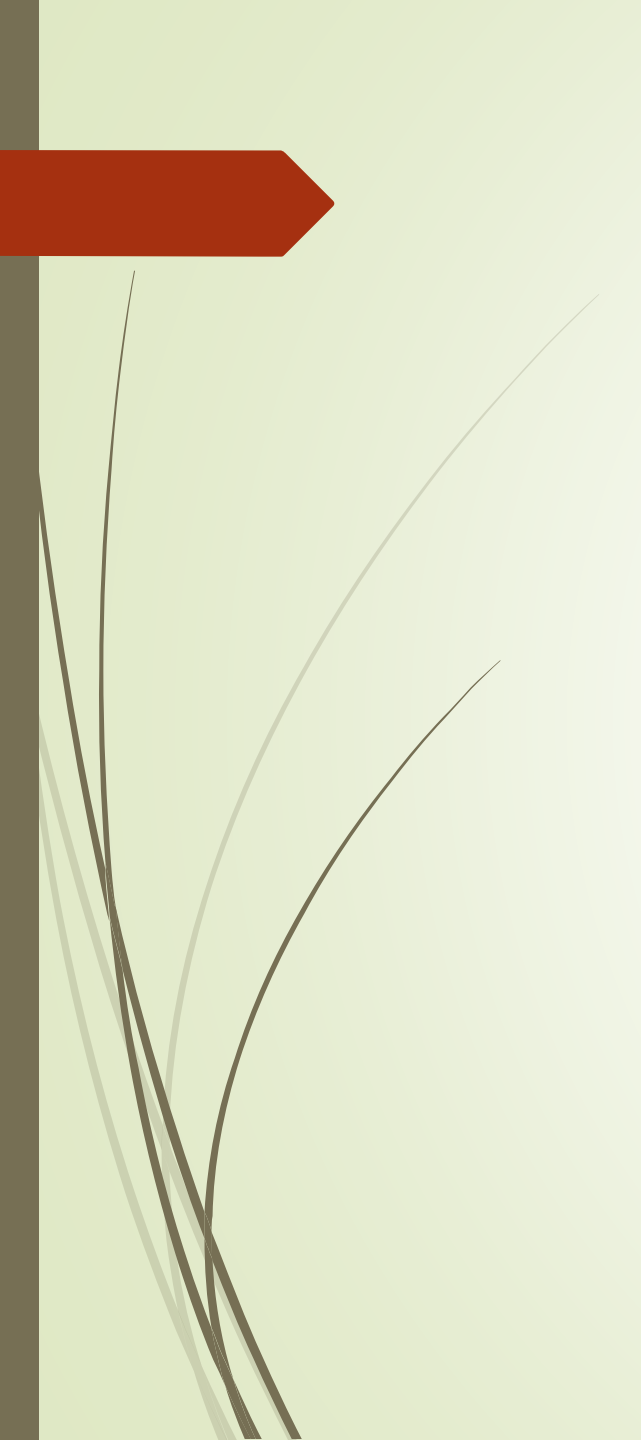
- Vergelijking met celwand
- Toegangspoorten
- Statushouders ook beschermd met een dikke wand van gewoontes en tradities.
- Zoek naar de toegangspoorten



Hoe kunnen gemeenten van SP profiteren?



- Eerste kennismaak afspraak (laagdrempelige)
- Volgens vaste vragen
- Samen met de contactpersoon overleggen
- Knelpunten aanduiden
- Beste mogelijkheid voor iedere cliënt
- Vrijwilligerswerk (meer sociale contact)
- Aanbieden van de beschikbare vacatures
- Taal cursus, taal verbeteren
- Overtuigende capaciteit van de sleutelpersoon
- Extra hulp voor het uitvoeren van het plan
- Periodiek afspraak om het plan te controleren
- Samen met de cliëntmanager bespreken
- Verder stappen nemen? Afhankelijk van de situatie.



Vragen?

Aan het werk!

Welke rol van 'sleutelpersonen gezondheid statushouders' is in je eigen gemeente goed & passend?

Is er een vraagstuk waarbij een sleutelpersoon je echt zou kunnen helpen in jouw werk?

Wat ervoor nodig is om dat voor elkaar te krijgen?

Meer informatie over sleutelpersonen

- <https://www.pharos.nl/kennisbank/infosheet-sleutelpersonen-gezondheid-statushouders/>
- https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/09/Actieve_rol_statushouders_handreiking_Pharos.pdf
- <https://www.pharos.nl/kaart-sleutelpersonen/>

Welke sleutelpersonen zijn er?

- Gezondheid Statushouders
- Palliatieve zorg
- Vrouwelijke genitale verminking
- Seksueel geweld

Ander succesvol voorbeeld om in contact te komen met specifieke groepen -> inzet ervaringsdeskundigen Team Meetellen (Utrecht en Amsterdam) <https://utrecht.meetellen.nl/home>



Expertise Pharos

www.pharos.nl/kennisbank

- Bereiken en betrekken van mensen
- Training, opleiding en (bij)scholing op maat
- Inclusief onderzoek doen
- Inventarisaties en quickscans op organisatieniveau
- Publicaties, factsheets, voorlichtingsmaterialen en beeldverhalen
- Testen, adviseren en doorontwikkelen digitale zorgtoepassingen



<https://www.gezondheidsvaardigheden.nl/>