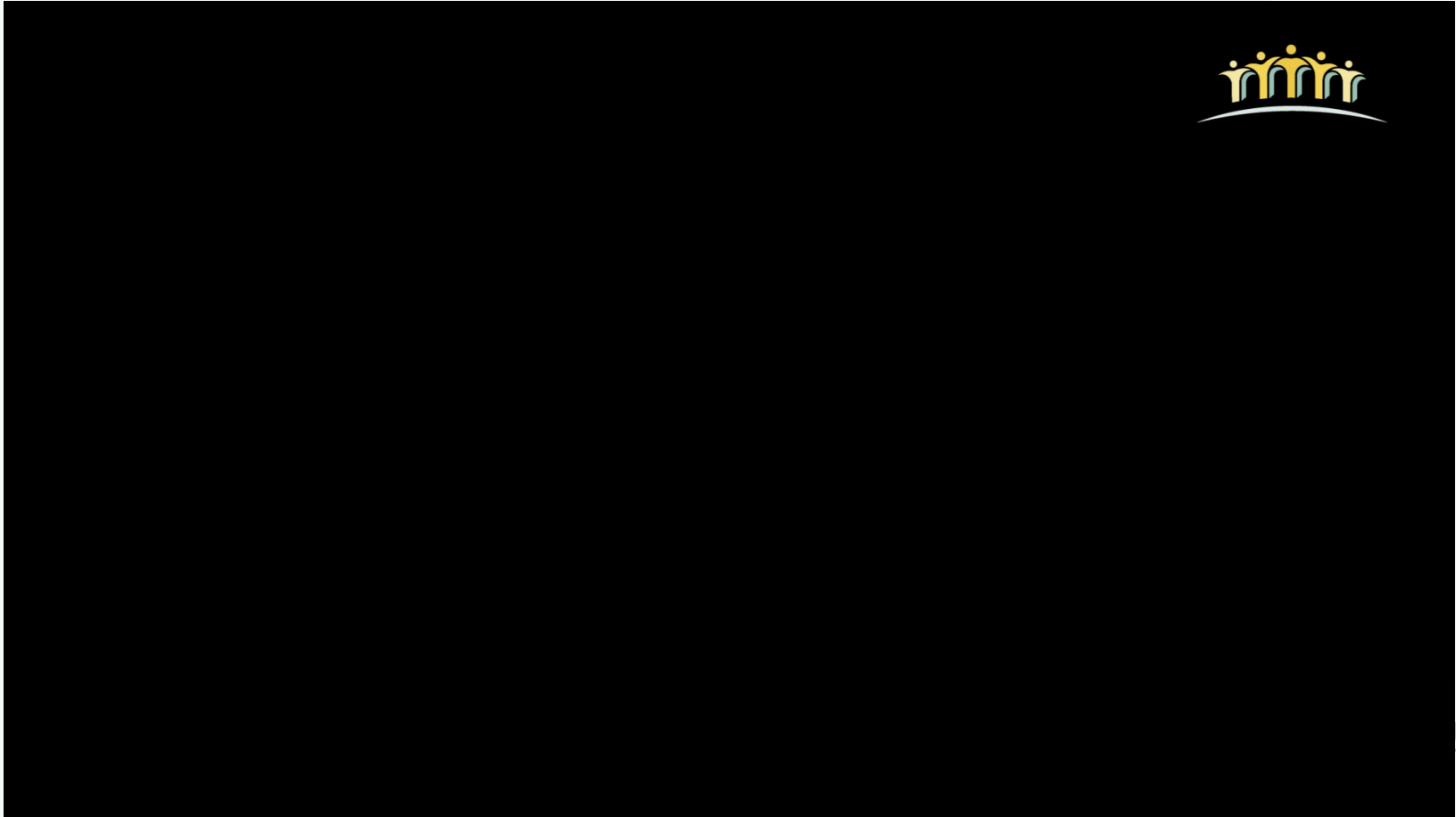




Community Health Workers en Belgique

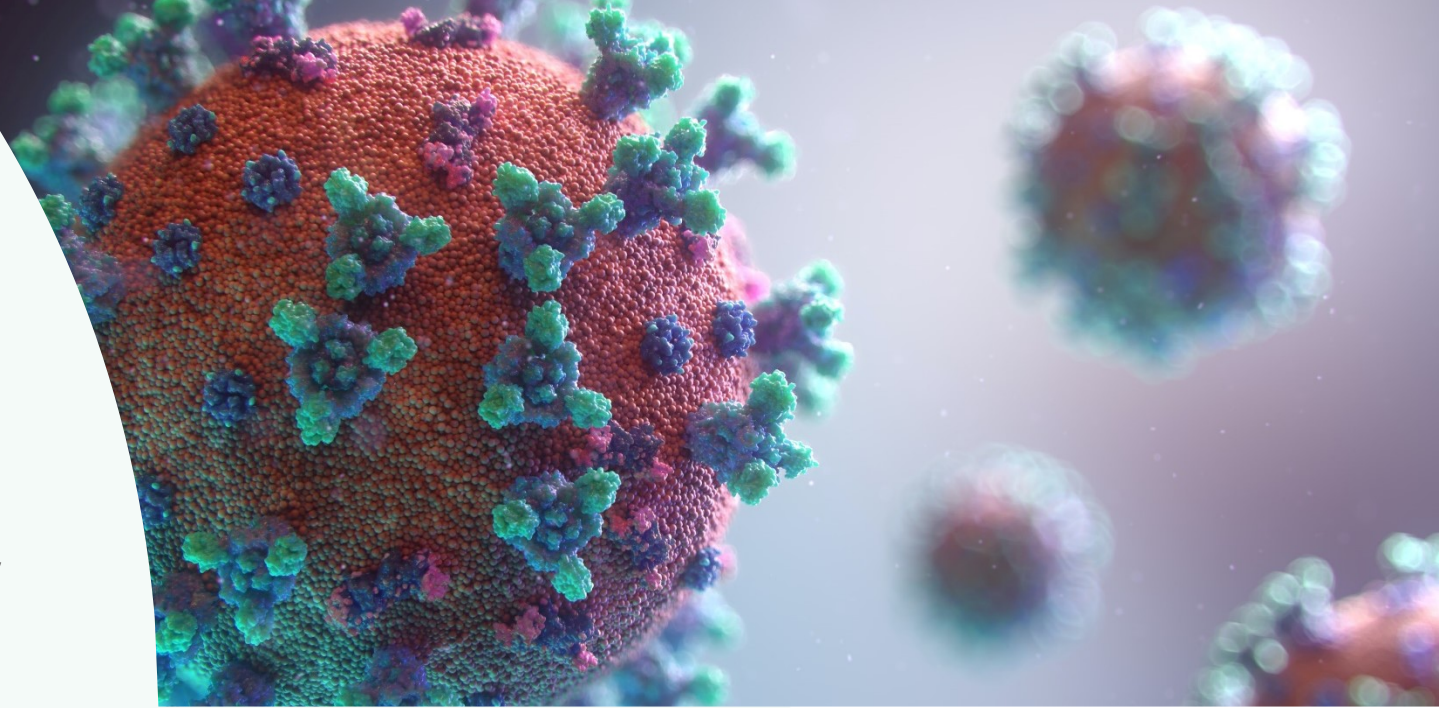


- Covid 19 = déclencheur important pour le projet

Mais

- Les groupes vulnérables ont plus de mal à trouver le chemin vers les soins de santé
- Risque plus élevé d'être en mauvaise santé.

⇒ le projet reste d'une grande valeur



- Projet innovant
- Le slogan "Just do it" donne des idées novatrices et la possibilité de se développer.
- Affiner et approfondir les connaissances



Où sommes-nous actifs ?



Antwerpen, Gent,
Tienen, Oostende,
Genk



Liège, Charleroi,
Verviers-Dison,
Kelmis-Eupen

En collaboration
avec RWLP



Bruxelles

En collaboration
RAQ

Coordination fédérale



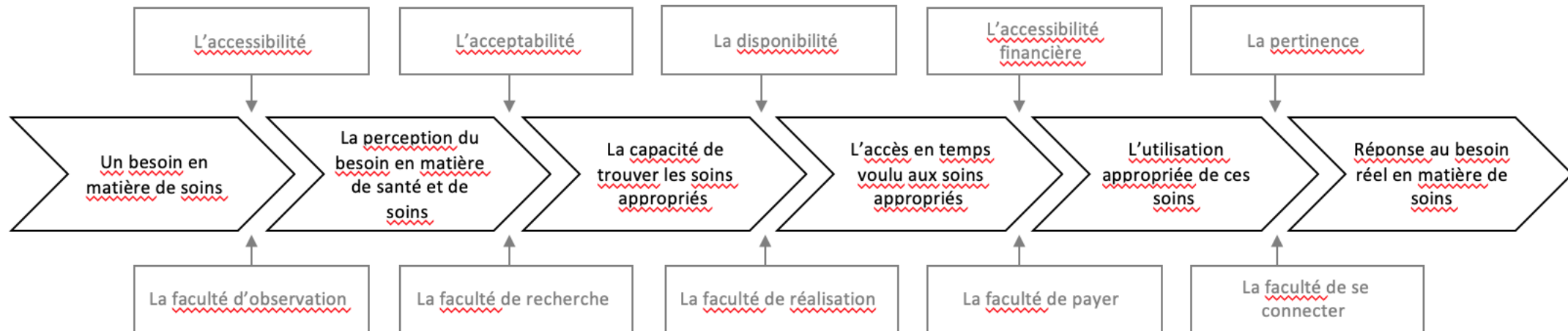


Community Health Workers en Belgique - Rapport 2021

Caroline Masquillier, Theo Cosaert & Edwin Wouters

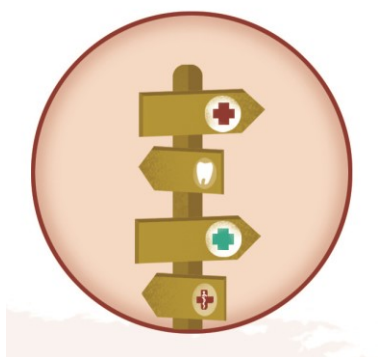
Cadre théorique

Cadre conceptuel de l'accès aux soins adapté de *Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013)*.



Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). L'accès aux soins de santé centré sur le patient : conceptualiser l'accès à l'interface des systèmes de santé et des populations. International journal for equity in health, 12(1), 1-9.

Conclusions rapport 2021



- Les CHW touchent un groupe diversifié de personnes vivant dans des conditions socialement vulnérables.
- Ils apportent une contribution précieuse à l'amélioration de l'accès aux soins.
- Cependant, la mise en place d'un cadre pour soutenir au mieux les CHW dans leur travail nécessite du temps et des ressources.
- Des bases importantes ont été posées, sur lesquelles il sera possible de s'appuyer au cours de la deuxième année.
- Une perspective à long terme et un financement durable sont importants pour mettre en place un cadre efficace qui soutienne le travail des CHW.

Illustratie uit methodiek CHWs

Une description claire des rôles clés du CHW



Qui sont les community health workers ?

(inspiré par la définition de l'Association américaine de santé publique (APHA)

Un CHW est un agent de la santé de première ligne qui possède une attitude transculturelle¹. Le CHW est un membre de confiance de la communauté dans laquelle il/elle travaille et/ou qui entretient une relation et une connaissance exceptionnellement bonnes de celle-ci. Cette relation de confiance permet au CHW d'assurer la liaison entre les services sanitaires/sociaux et le groupe cible de la communauté dans les quartiers vulnérables afin de faciliter l'accès aux services et d'améliorer la qualité de la prestation de services. Un CHW renforce également les capacités de l'individu et du groupe cible de la communauté² en améliorant les connaissances en matière de santé et l'autonomie par le biais d'une série d'activités telles que l'éducation à la santé, le conseil informel, le soutien social et le "plaidoyer". Les CHW sensibilisent les prestataires de soins de santé à l'importance d'une communication appropriée. Les CHW sensibilisent les professionnels de la santé sur les effets des déterminants sociaux de la santé³ sur la vie des patients et sur leurs soins. Les CHW, également appelés facilitateurs de santé aident également les individus et les communautés en les orientant vers les autorités compétentes pour obtenir le soutien nécessaire et ont pour objectif final de contribuer à réduire les inégalités en matière de santé.



Aperçu des rôles

rédigé sur base du travail fait par [CHW Core Consensus Project \(c3project.org\)](https://c3project.org)

1. Créer des liens entre les individus, les communautés et les acteurs de santé
2. Fournir des informations sur la santé adaptées à la culture
3. Navigation dans le système de santé
4. Fournir un encadrement et un soutien social
5. Défendre les individus et les communautés
6. Développer la littératie de santé au niveau individuel et au niveau des groupes
7. Travail de proximité
8. Participer à l'évaluation et à la recherche



Signaux structurels: point de départ

- Les CHW sont confrontés à des problèmes structurels
- Ces problèmes structurels bloquent le travail des CHW → important pour les CHW de les signaler
- Début du relevé des signaux structurels : mi-juillet

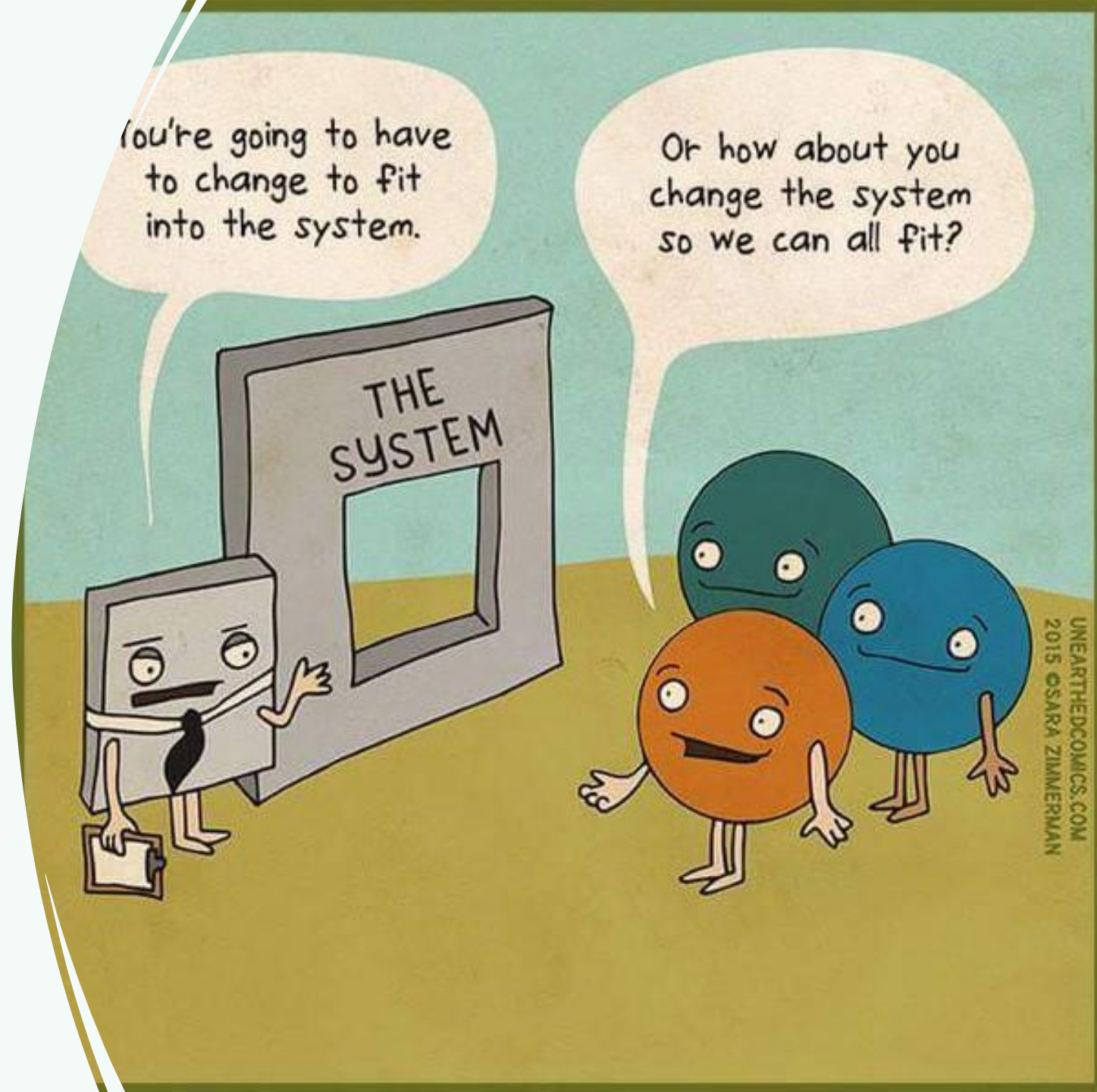


Nous devons le faire ensemble

- **Les décideurs politiques** : cadre de justice sociale, meilleures conditions de vie... (=projet de société)
- **Prestataires et établissements de soins de santé** : tarification correcte, attention aux besoins supplémentaires...
- **Organisations intermédiaires** : se concentrer sur les divers groupes de la société
- **Mutualités** : défendre et guider les membres
- **Les community health workers**: approche intensive et de proximité, en tant que bâtisseurs de ponts : lien entre les personnes et ces partenaires.



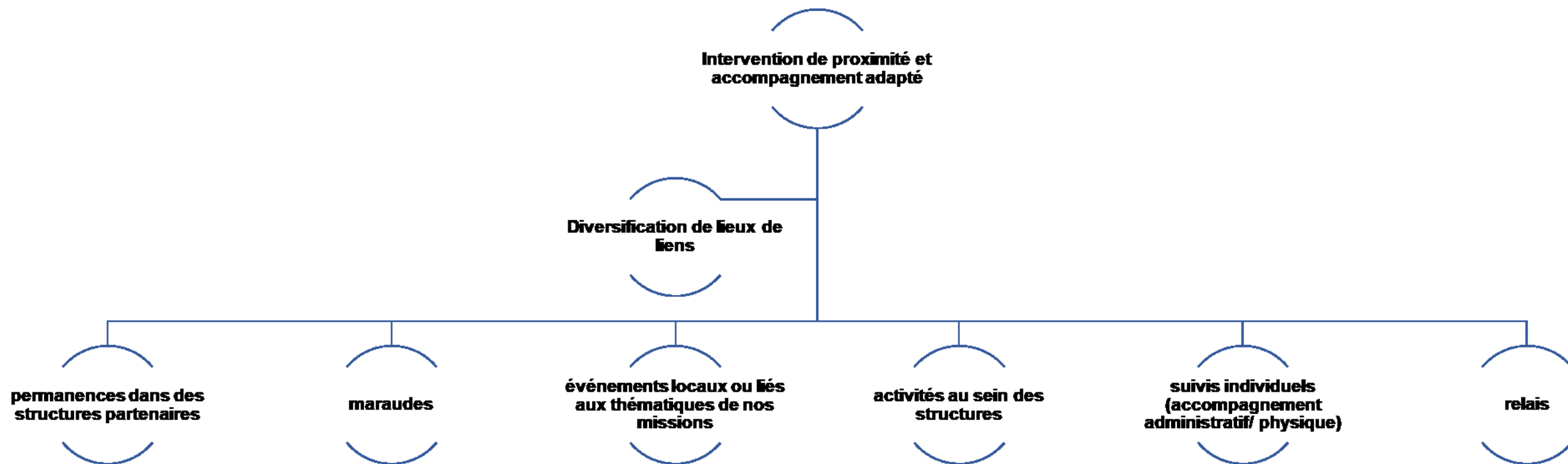
La taille unique ne convient pas à tous



Approche terrain

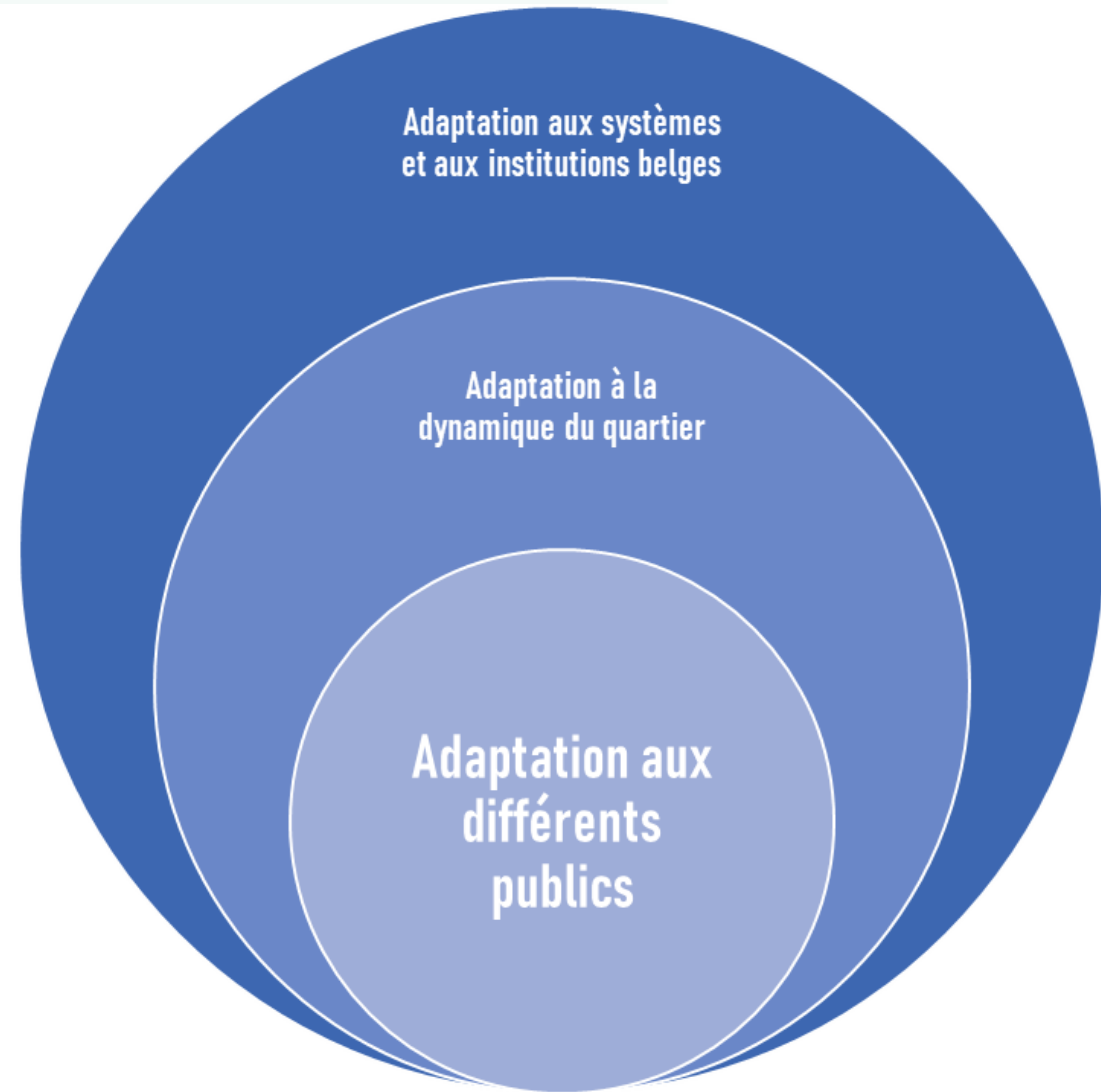
- L'aspect opérationnel et l'approche terrain des CHW
- La mise en contexte
- Les collaborations
- Les obstacles à l'accès aux soins



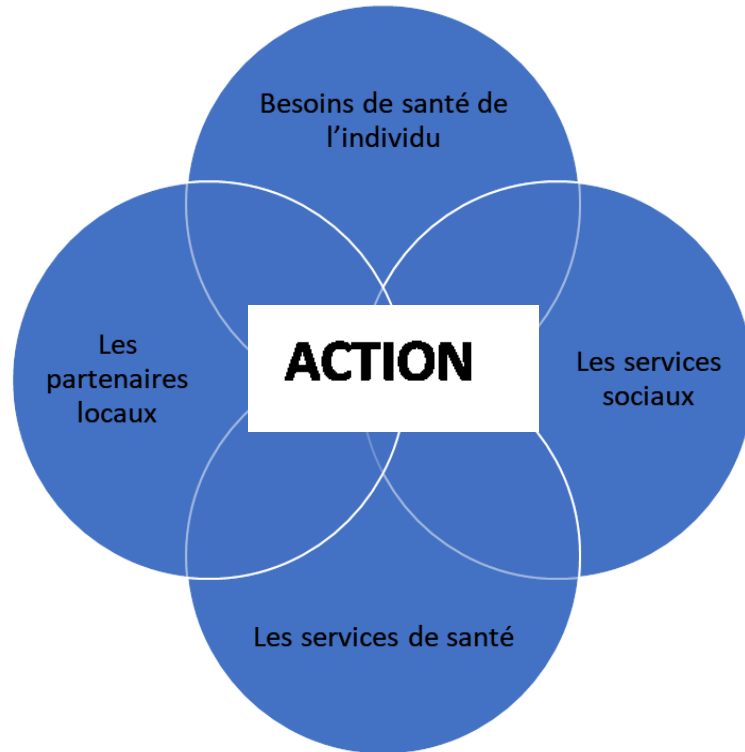


Méthodologie d'

- Cas pratique :
 - **demande de rendez-vous médical de Marie**
- Approche individuelle: personnes qui s'exprime en français , avec des problèmes de mobilité, en fracture numérique...
- Approche locale : sa localité, les acteurs les plus proches, les associations, les personnes âgées dans son quartier...
- Approche institutionnelle : ses droits, son statut légal, sa mutuelle...



Collaborations



le de Marie :

contre

eil et identification de la demande

lir le lien avec les professionnels (de
nté, sociaux, juridiques etc.)

« Les résultats qualitatifs montrent que la force des CHW découle de leur approche de sensibilisation, de leur capacité à prendre le temps d'instaurer la confiance et de leur flexibilité pour accompagner et soutenir les personnes tout au long du continuum d'accès aux soins, si nécessaire »

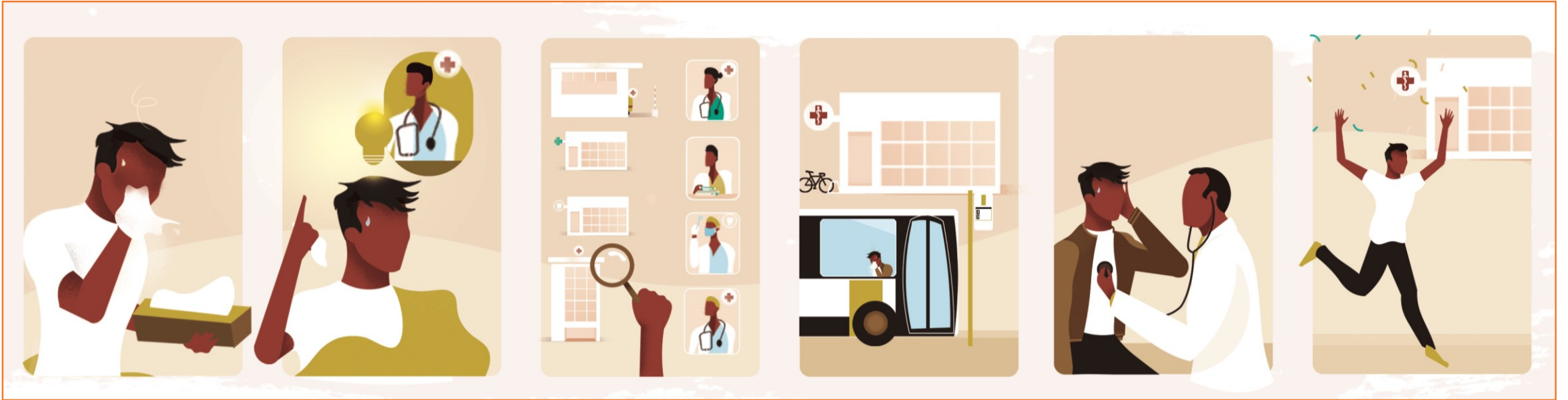
Caroline Masquillier, Theo Cosaert & Edwin Wouters, rapport Community Health Workers en Belgique
Rapport 2021



Barrières rencontrées dans le cas de Marie

- Exemple de Marie
 - Barrière de l'accès à l'information
 - Barrière de la mobilité
 - Barrière numérique
 - Difficultés à formuler ses besoins / sa demande





Les obstacles à l'accès aux soins

Obstacles dans tout le continuum d'accès aux soins

Les personnes rencontrent souvent plusieurs obstacles tout au long du continuum d'accès aux soins.



La fracture numérique

- Pas de dispositifs numériques disponibles ou de compétences numériques nécessaires
- Les CHWs perçoivent que la numérisation a augmenté pendant la pandémie COVID-19



Confiance

Une expérience négative antérieure peut nuire à la confiance. Ex :

- Expérience de la discrimination
- Traitement antérieur de mauvaise qualité



Administration

- Les droits d'une personne ou la manière de les invoquer ne sont pas clairs.
- Complexité de l'administration
- Utilisation du jargon



Langue

- Complexité du jargon
- Difficile d'articuler la demande de soins
- Barrière linguistique entre le patient et le prestataire de soins/administration.
- Manque de services de traduction



Statut juridique

- Droits limités
- Ne bénéficie pas toujours d'un soutien suffisant de la part du CPAS
- Connaissance limitée des droits
- Peur d'invoquer ses droits

Obstacles sur l'ensemble du continuum d'accès aux soins

Comment les CHWs soutiennent ces obstacles majeurs tout au long du continuum d'accès aux soins.



La fracture numérique

Le CHW soutient la personne de différentes manières :

- Aide pour les rendez-vous en ligne
- Obtention du certificat de vaccination COVID-19.



Confiance

L'établissement de la confiance est une base importante pour le travail des CHW :

- Prendre le temps
- Offrir une oreille attentive



Langue

- Prendre contact avec l'interprète
- Effectuer la traduction
- Clarifier la question des soins
- Expliquer le jargon et le langage complexe



Administration

CHWs soutient la personne de différentes manières :

- Par exemple, effectuer les démarches pour le remboursement en cas de frais médicaux.
- Par exemple, reprogrammer le rendez-vous pour le vaccin COVID-19.



Statut juridique

- Orientation vers des organisations locales ou des organisations s'occupant spécifiquement des personnes sans résidence légale.
- Soutien à l'obtention de l'aide médicale urgente



Signaux structurels

Obstacles structurels

- **Accès aux soins de santé mentale**
- **Accès aux soins dentaires**
- **Accès à l'interprétariat**
- **Accès à l'AMU (aide médicale urgente)**



Accès aux soins de santé mentale

- **Problèmes relevés :** Manque de psychologues dans les langues nationales et en langues étrangères
- **Conséquences sur la santé du bénéficiaire, la continuité des soins et le travail des CHW :**
 - Besoins psychologiques non rencontrés
 - Arrêt du parcours de soins
 - Liste d'attente ou suivi à court terme
 - Besoin de déposer
 - Charge mentale supplémentaire pour les CHW



Accès aux soins dentaires

- **Problèmes relevés** : Pénurie de dentistes, refus de suivi
- **Conséquences sur la santé du bénéficiaire, la continuité des soins et le travail des CHW** :
 - Manque de soins dentaires ou de suivi
 - Problèmes bucco-dentaires s'aggravent
 - Nécessité d'une continuité dans l'accompagnement



Accès à l'interprétariat

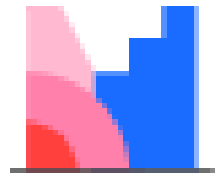
- **Problèmes relevés :**
 - Manque d'interprètes
 - Absence d'interprètes dans les hôpitaux
 - Prix de l'intervention
- **Conséquences sur la santé du bénéficiaire, la continuité des soins et le travail des CHW :**
 - Pas d'accès aux soins de santé
 - Manque de compréhension du diagnostic et des conseils du médecin
 - Recherche d'interprète
 - Demande au CHW – hors mission



Accès à l'AMU (aide médicale urgente)

- **Problèmes relevés :**
 - Difficulté d'accès à l'AMU : conditions d'octroi
- **Conséquences sur la santé du bénéficiaire, la continuité des soins et le travail des CHW :**
 - Soins de bases délaissés
 - Recours « excessif » aux urgences
 - Procédure longue et complexe





Mentimeter

En quelques mots, que vous inspirent les CHW?

- www.menti.com
- Code: dans le chat

Vous souhaitez en savoir plus?

[Website: Home - Community Health Workers \(chw-intermut.be\)](http://chw-intermut.be)

Contact et informations: formulaire web

Coordinatrice Bruxelles: Houria.Bounouch@intermut.be

Coordinatrice Wallonie: Laura.Nothelier@mc.be

Coordinateurs Vlaanderen: mathias.Neelen@solidaris.be et
Jef.claeys@cm.be

Coordinatrice Fédéral: karen.mullie@cm.be





MERCI!

