

Stap 2: Breng noodzakelijke voorzieningen in orde



Voorbeeld¹

Syriërs Gezond

GGD Regio Utrecht, Pharos

Het goede voorbeeld

Het idee 'Syriërs Gezond' heeft de innovatiewedstrijd van GGD GHOR Nederland, de Dragon's Den 2015, gewonnen. Op 9 mei 2016 ging de Facebookpagina Syriërs Gezond online.

Op de Facebookpagina Syriërs Gezond werken Nederlandse en Syrische artsen in duo's samen om Syrische vluchtelingen informatie over gezondheid en zorg in Nederland te verschaffen. Vluchtelingen hebben veel vragen over het Nederlandse zorgsysteem, dat erg verschilt van het zorgsysteem dat ze kennen vanuit hun thuisland. Het niet voldoende beheersen van de Nederlandse taal en de onbekendheid met het complexe Nederlandse zorgstelsel bemoeilijkt de toegang tot de zorg. Daarnaast wordt veel informatie van hulp- en zorgverleners, persoonlijk of indirect via bijvoorbeeld foldermateriaal of websites, niet goed begrepen door Syrische vluchtelingen. Het doel van Syriërs Gezond is het creëren van een digitaal platform waar duizenden Syrische vluchtelingen elke dag informatie halen en antwoorden krijgen op vragen over ons ingewikkelde Nederlandse zorgsysteem.

De initiatiefnemers van 'Syriërs Gezond' hebben ervoor gekozen om gebruik te maken van Facebook. Zij geven aan dat Syrische vluchtelingen in Nederland zeer actief zijn op Facebook (ook om informatie over Nederland te vinden). Dagelijks komen er vragen binnen via de chatfunctie die door artsen persoonlijk beantwoord worden. Bezoekers kunnen hun vraag in het Arabisch stellen want het team bestaat elke dag uit een Syrische arts en een GGD arts of professional van Pharos. Vragen over individuele medische problemen van Syrische vluchtelingen worden niet beantwoord; bij dergelijke vragen wordt verwezen naar een huisarts of andere zorgverlener. De Facebookpagina geeft daarnaast algemene informatie over vele verschillende thema's zoals verzekeringen, rol van de huisarts, zwangerschap, tandheelkunde en gezonde leefstijl.

¹ De Werkgroep Kind in azc is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de voorbeelden. De initiatieven zijn door de werkgroep verzameld en met goedkeuring van de diverse organisaties publiceren we deze voorbeelden.

Syriërs Gezond maakt gebruik van een enthousiast team van Syrische en Nederlandse zorgverleners, graphic designers, filmers en animators. Elke dag maakt dit team betrouwbare en begrijpelijke informatie over de gezondheid en gezondheidszorg in Nederland voor Syrische vluchtelingen toegankelijk. De Syrische zorgverleners zijn zowel goed opgeleide professionals als ervaringsdeskundigen. Zij weten uit eigen ervaring waar de Syrische vluchtelingen behoefte aan hebben. Met hun professionele kennis gebruiken zij deze inzichten om de juiste informatie te geven. Zij behandelen gevoelige informatie op een cultuur sensitieve manier en geven samen met hun Nederlandse collega's passend advies.

“De pagina is voor en door Syriërs: elke stap in de ontwikkeling van de Facebookpagina wordt met het team afgestemd op basis van gelijkwaardigheid, hetgeen onze Syrische collega's erg waarderen.”

Welzijn

De Facebookpagina heeft een grote meerwaarde voor de bezoekers van de pagina en de teamleden. De Facebookpagina heeft in de afgelopen vijf maanden een bereik van ongeveer 15.000 mensen per week opgebouwd en is meer dan 5000 keer geliked. Syrische vluchtelingen maken in toenemende mate gebruik van de mogelijkheid om op de pagina hun vragen te stellen over gezondheid en zorg in Nederland. Het team heeft meer dan 100 posts en video's geplaatst. Een post bereikt binnen een dag gemiddeld 2000 mensen en onze video's zijn meer dan 25.000 keer bekeken.

“Het bereik onder kinderen in de leeftijd tussen 13 en 18 jaar per week ongeveer 300 kinderen.”

Maar het project levert meer op. Zolang Syrische artsen het Nederlands nog niet goed beheersen en opnieuw artsexamen hebben gedaan, mogen zij hun vak niet uitoefenen. Door dit project kunnen zij met hun medische kennis een waardevolle bijdrage leveren aan het welbevinden van hun landgenoten. Zij komen in contact met Nederlandse collega's, worden uitgenodigd als spreker op bijeenkomsten en kunnen meelopen met een Nederlandse arts. De Syrisch/Nederlandse koppels spreken naast medische onderwerpen ook over familie, persoonlijke interesses en maatschappelijke vraagstukken. Hierdoor ontstaat begrip voor elkaars gewoonten, normen en waarden. Zo wordt duidelijk dat niet alleen de gezondheidszorgsystemen verschillen, maar ook de beleving van en het omgaan met ziekte en gezondheid.

“Een consult waarbij wel advies maar geen recept gegeven wordt, kan het gevoel geven niet serieus genomen te worden. Een “ja, dank u” van een patiënt betekent niet altijd dat de boodschap is begrepen en geaccepteerd. Wij hebben meer mogelijkheden om zaken uit te leggen en te verduidelijken.”

Goed om te weten is dat er gestart wordt met een vergelijkbaar project voor Eritreeërs. Daarnaast zal er een aparte omgeving voor vluchtelingen met kinderen gekoppeld worden aan de pagina Syriërs Gezond waar ouders al hun vragen over opvoeden en opgroeien kunnen stellen.

Meer weten?

Ga naar de website: <https://nl-nl.facebook.com/syriersgezond/>