



Gezondheidsadviseurs (Brussel) & Agents de Prévention (Wallonië)

EEN GEZAMENLIJKE AANPAK VAN DE ZIEKENFONDSEN

Bellen voor Gezondheid: *Luisteren, Begeleiden, Versterken*

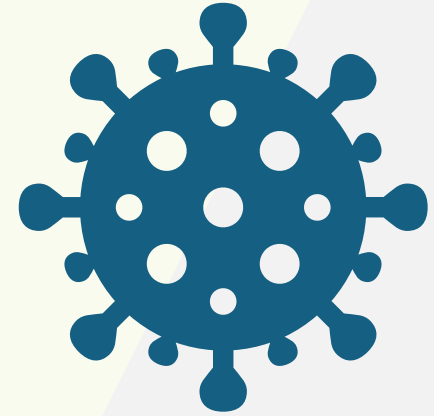
Conseillers en Santé (Bruxelles) & Agents de Prévention (Wallonie)

UNE DÉMARCHE INTERMUTUALISTE

Appeler pour la Santé : *Écouter, Orienter, Renforcer*



Context
Contexte



Pandémie de Covid-19 - Covid-19 pandemie

- Inégalités sociales de santé
Sociale ongelijkheden in gezondheid
- Maladies chroniques comme facteurs de risque
Chronische ziekten als risicofactoren
- Gestion de la pandémie ne pouvait pas se limiter à la détection et au suivi des infections
Pandemiebeheer kan niet beperkt blijven tot het opsporen en monitoren van infecties
- Prise de conscience par les autorités du rôle que peuvent jouer les mutuelles *(cf. projet "Community Health Workers")*
Bewustwording bij de autoriteiten van de rol die mutualiteiten kunnen spelen *(ref. CHW)*

COVID-19 : coup d'envoi d'une collaboration intermutualiste en matière de prévention

COVID-19: startschot van een intermutualistische samenwerking inzake preventie



Brussel

- °2021: agents de prevention / preventiemedewerkers
- Vivalis
- **Doelgroep:** 65+ alleenstaand, verhoogde tegemoetkoming
- **Doelstelling:**
 - Informeren over preventiemaatregelen Covid
 - Identificeren van andere zorgbehoeftes
- Verlenging “**Conseillers en Santé**” - “**Gezondheidsadviseurs**”

Wallonie

- °2021: agents de prevention
- Aviq
- **Suites tracing:** pérenniser soutien des organismes assureurs à l'AViQ en cas de crise sanitaire
- **Hors crise:** actions proactives de prévention

Doelstellingen & missies

Objectifs & missions

2021-2025



Cadre legal

Legaal kader

- **Brussel**
Art. 7 Ordonnance relative à la politique de prévention en santé - Ordonnantie betreffende het preventieve gezondheidsbeleid
- **Wallonie**
Arrêté du Gouvernement Wallon - "Agents de prévention"

Objectifs & missions: les éléments principaux

Doelstellingen & missies: de belangrijkste elementen

Des actions proactives ciblées vers les affiliés (...) en contactant via de multiples canaux (...)



Téléphone

- **Actions terrain**

Strijden tegen sociale gezondheidsongelijkheid

Gerichte outreach, prioritering op basis van kwetsbaarheidscriteria zoals: verhoogde tegemoetkoming, alleenstaand, leeftijd, statuut chronische ziekte

Orienter les affiliés
en fonction des besoins identifiés

Analyseren van de verzamelde gegevens tijdens deze proactieve acties om de **sociaal-gezondheidsnoden** van de gecontacteerde doelgroepen beter te begrijpen

Doelgroepen & thematieken

Groupes cibles & thématiques



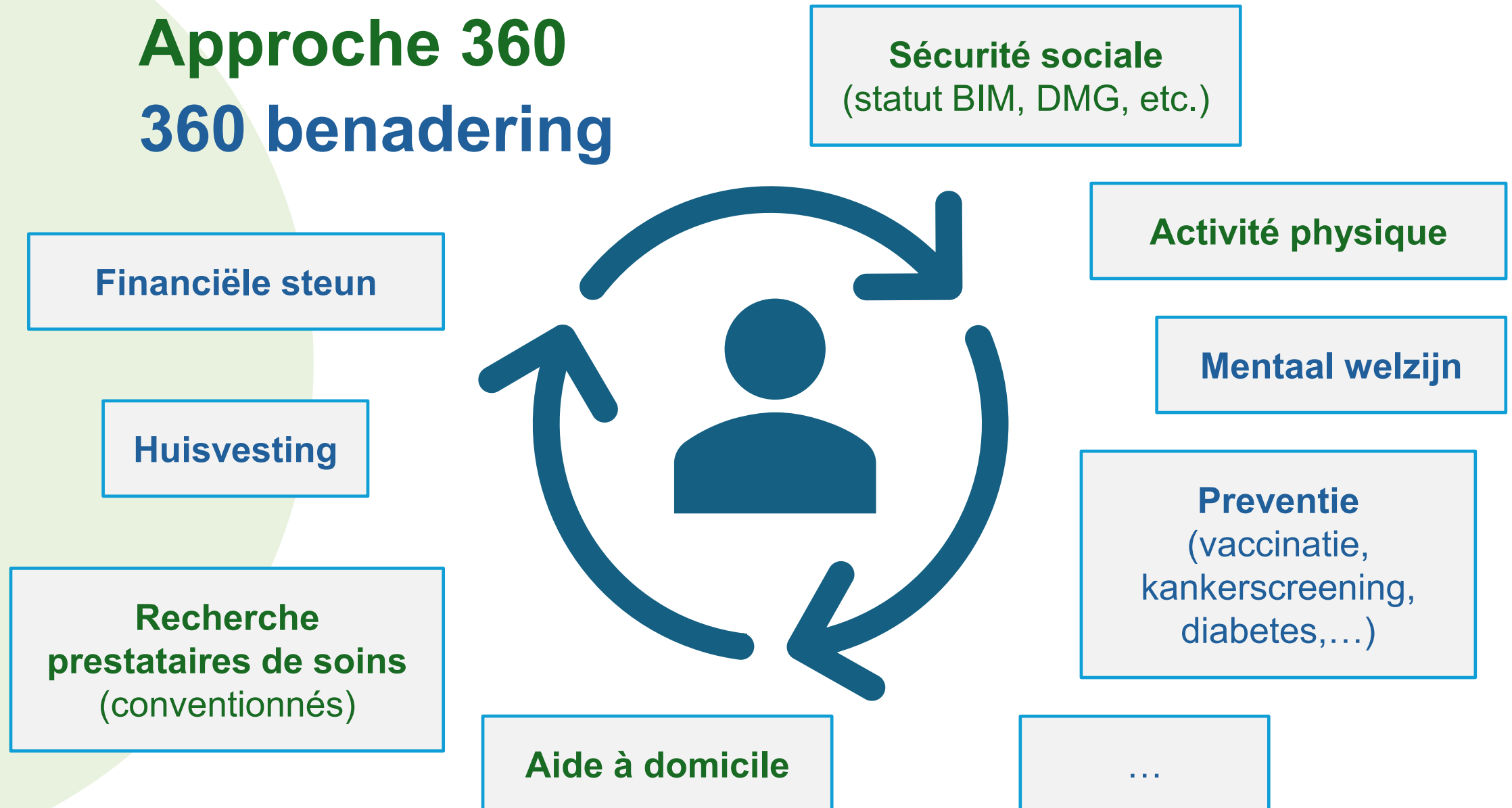
Comment les groupes cibles et thématiques sont définis?

Hoe worden de doelgroepen en thema's gedefinieerd?

- Cohérence avec **les plans politiques** et les priorités de santé publique
 - Bruxelles: Plan Social Santé Intégré (PSSI)
 - Wallonie: Plan wallon de prévention et promotion de la santé
- **Groupe cible identifiable sur base des données** des Organismes Assureurs (OA), respect RGPD
- Prise en compte des **inégalités sociales de santé** (critères géographiques + individuels)
- Possibilité de **mesurer un impact**
- **Thématiques abordables par téléphone** (acceptabilité et compréhensibilité)
- **Complémentarité et collaboration** avec les autres acteurs et projets

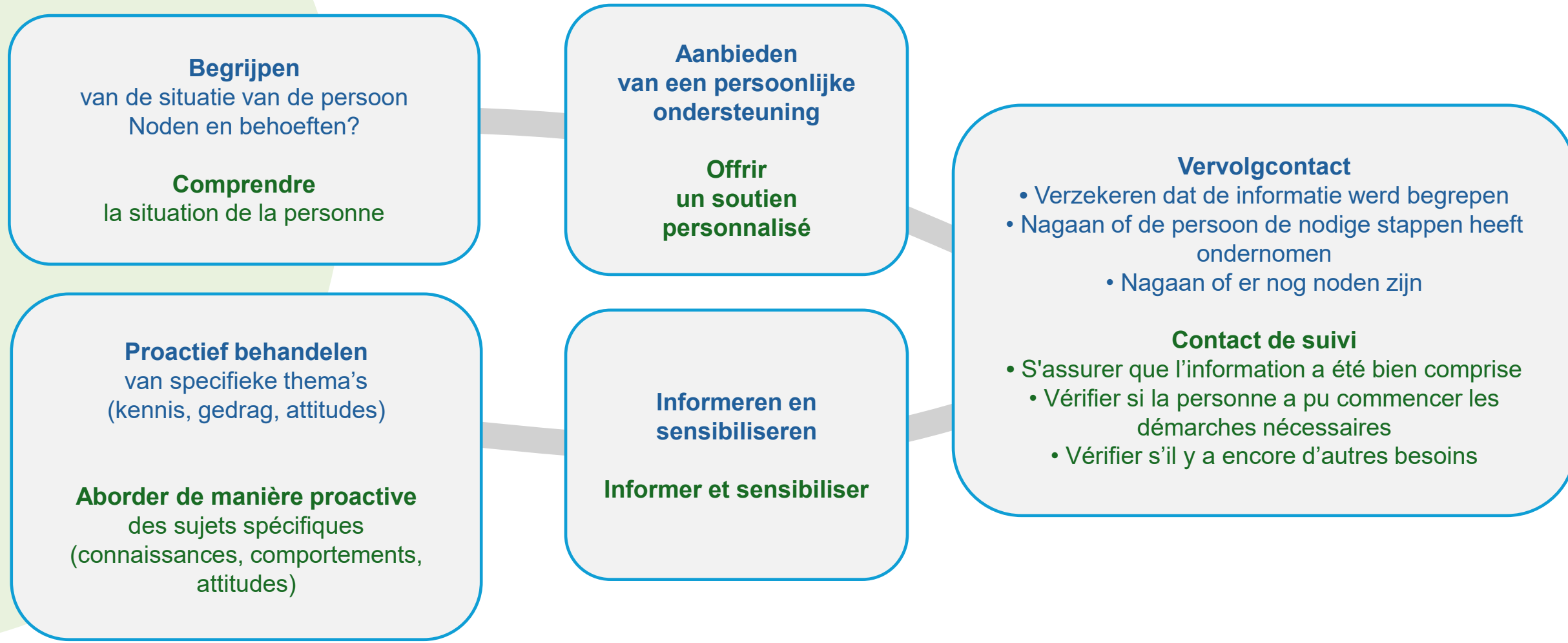
Approche 360

360 benadering



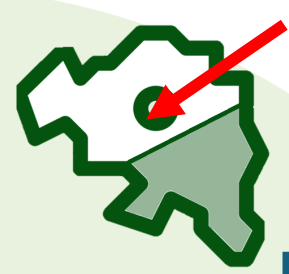
Communicatieaanpak bij proactieve telefonische contacten

Approche de communication lors de contacts téléphoniques proactifs



Témoignage d'un Conseiller en Santé (Bruxelles) Getuigenis van een gezondheidsadviseur (Brussel)





Doelgroepen



- **Geïsoleerde, 65+, VT**
- **35-45j, VT**
- **Geïsoleerde 65+, niet VT+**
- **Eenoudergezinnen, focus op specifieke wijken**
(12.000 personen)
- **Personen uit Sint-Joost-ten-Node die in aanmerking komen voor de dikkedarmkankerscreening** (maart 2025)
1900 personen van 5884 personen gecontacteerd
- **“Nooit deelnemers” borstkanker-en baarmoederhalsscreening** (2024-2025)
(x personen van 22.500 personen gecontacteerd)
- **65+** (nov-dec 2025)

Onderwerpen

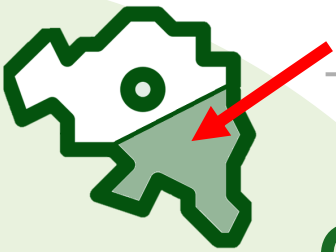


Vertrekpunt = behoeften van de persoon
(3 thematische blokken)

- Toegang tot / gebruik van gezondheidszorg, welzijnsdiensten; rechten gelinkt aan gezondheid en sociale bescherming
- Mentaal welzijn
- Preventie

Proactief een thematiek bespreken, bv.:

- Baarmoederhals-en borstkankerscreening (doelgroep: “nooit deelnemers”)
- Dikkedarmkankerscreening (inwoners Sint-Joost-ten-Noode)
- Vaccinatie (65+): griep, pneumokokken,...



Groupes cibles



- **75-90 ans Isolés BIM**
- **50-69 ans – Initiation traitement antidiabétique oral**
- **18-50 ans - Familles monoparentales**
- **(2024) 75-90 ans Isolés BIM**

Thématiques



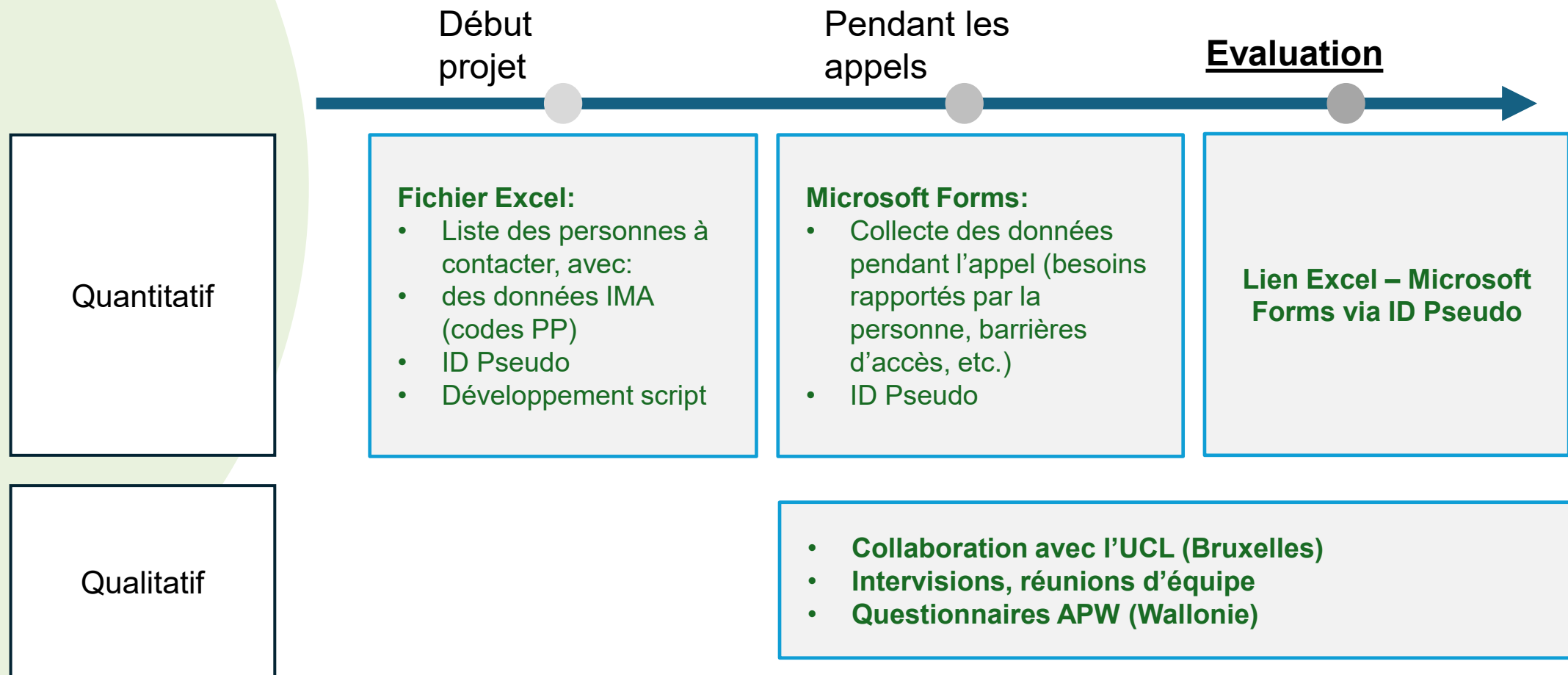
- **Prévention des risques liés aux fortes chaleurs**, contexte de vie, BIM, Médicaments, Prévention
- **Diabète**, Activité physique, Tabac, Prévention
- **Contexte de vie, BIM et autres droits, Prévention**
- **Vaccination Grippe** et Covid, Contexte de vie, BIM, DMG, Prévention
- **Thématiques transversales** abordées en fonction des besoins de la personne - "Boîte à outils" de l'APW:
 - Santé physique et mentale
 - AO/AC
 - Habitudes de vie (Tabac, alcool, alimentation...)
 - Autres besoins (isolement social, logement,...)

Analyse
Analyse



Quel est notre méthodologie de collecte et d'analyse des données?

Wat is onze methodologie voor het verzamelen en analyseren van gegevens?



Resultaten

Résultats

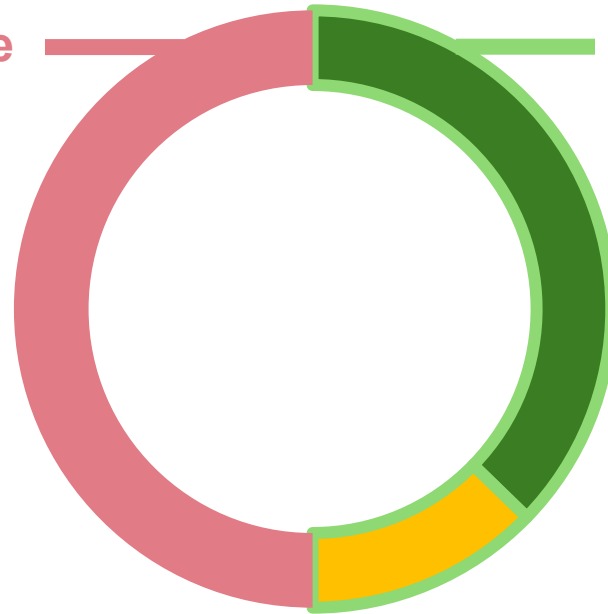


Accessibilité et acceptabilité de l'approche proactive par telephone

Toegankelijkheid en aanvaardbaarheid van de proactieve telefonische benadering

Injoignable par téléphone

+ - 50- 60% du groupe cible ont des **numéros incorrects** (10%) ou sont des personnes appelées qui n'ont **pas répondu aux 2/3 tentatives d'appels**



Joignable par téléphone

+ - 40-50% des personnes contactées



Taux d'acceptabilité:

+ - 75% des personnes avec lesquelles un contact a été établi, **un entretien a été réalisé**

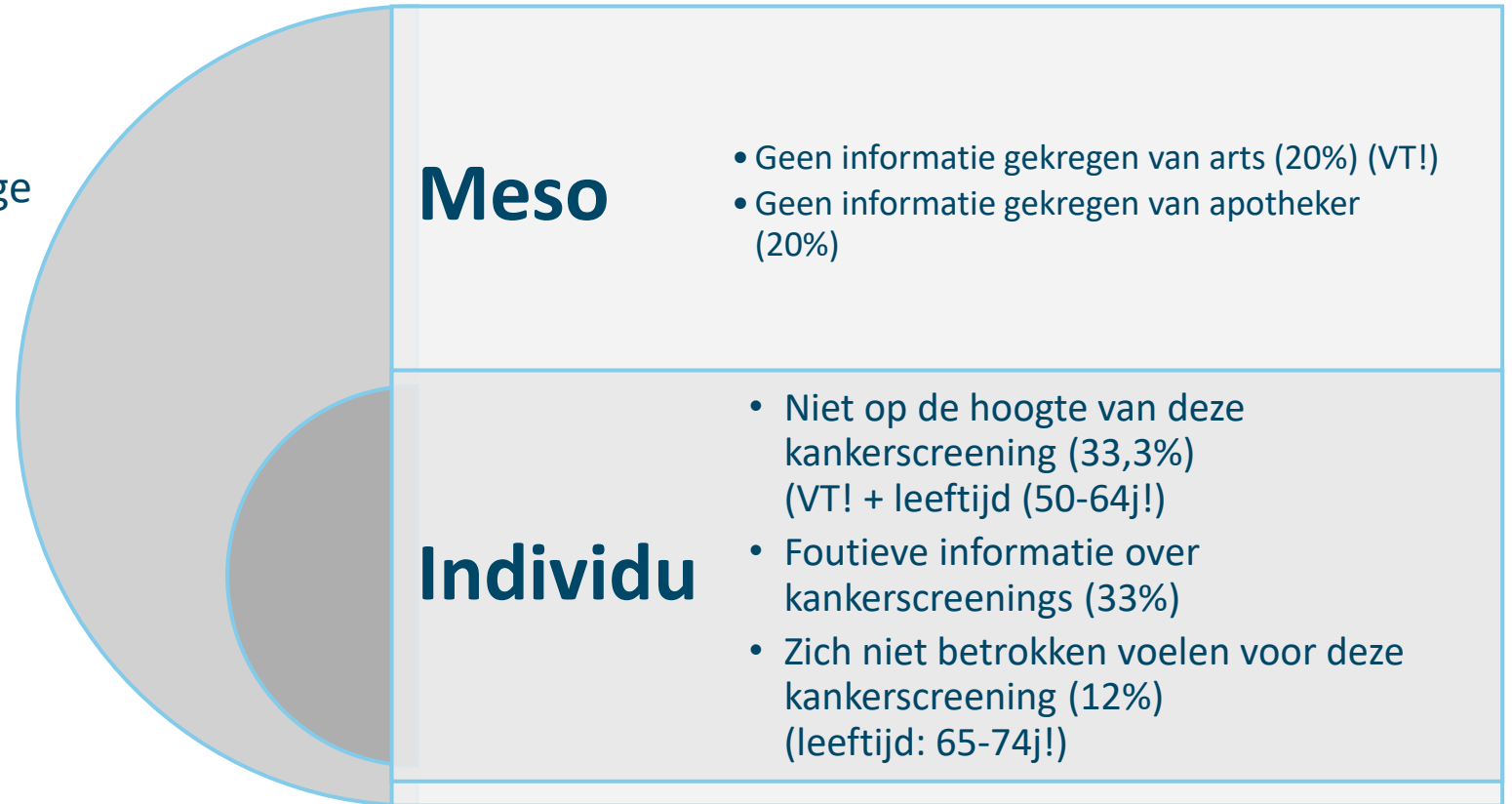
Autres: refus, barrière de langue, indisponibilité



Explorer les freins pour la prevention: un exemple concret (1)

De obstakels voor preventie onderzoeken: een concreet voorbeeld (1)

- **Missie**
“Dikkedarmkankerscreening”
 - Maart 2025
 - Focus Saint-Josse-ten-Node: lage participatiegraad binnen BHG
 - 1900 personen van doelgroep (5884) gecontacteerd
 - Man en vrouw
 - 50-74 jaar

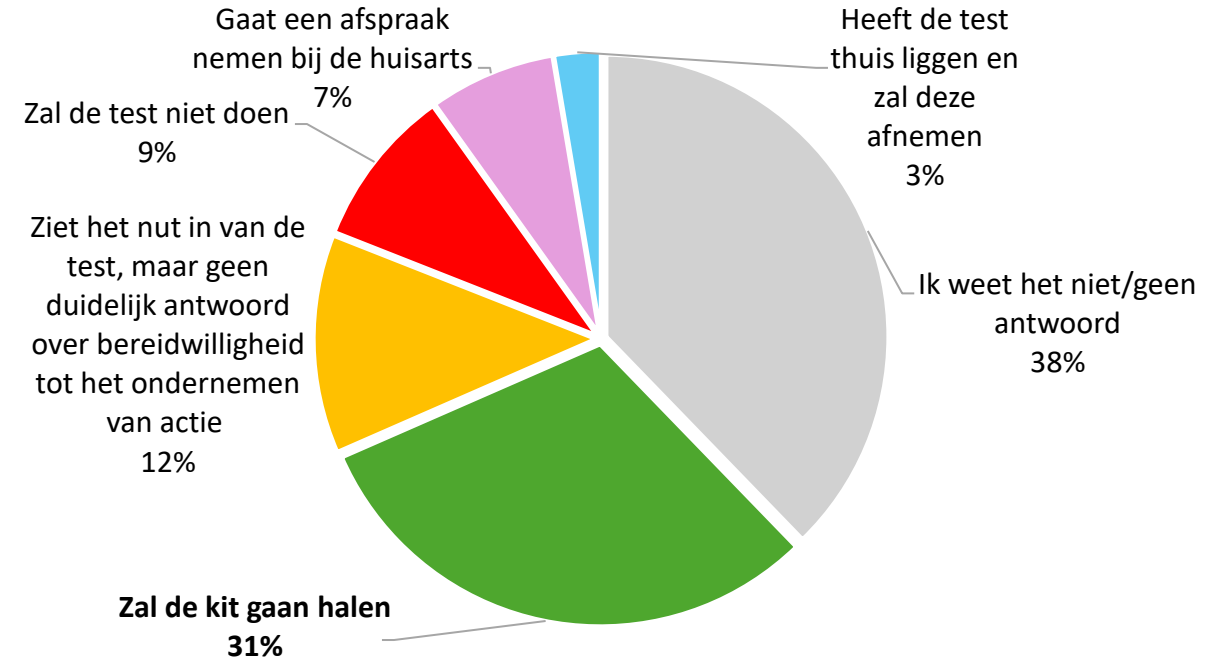




Explorer les freins pour la prevention: un exemple concret (2)

De obstakels voor preventie onderzoeken: een concreet voorbeeld (2)

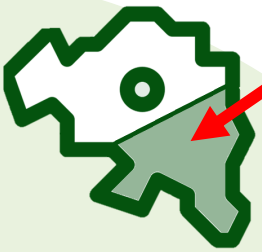
Denk je als gezondheidsadviseur dat deze persoon zich zal laten screenen op dikkedarmkanker?



Hoeveel colotesten werden afgeleverd door de apothekers in Sint-Joost-ten-Node?

Maart – april – mei

- 2024: 80 colotesten afgeleverd
- 2025: 149 colotesten afgeleverd

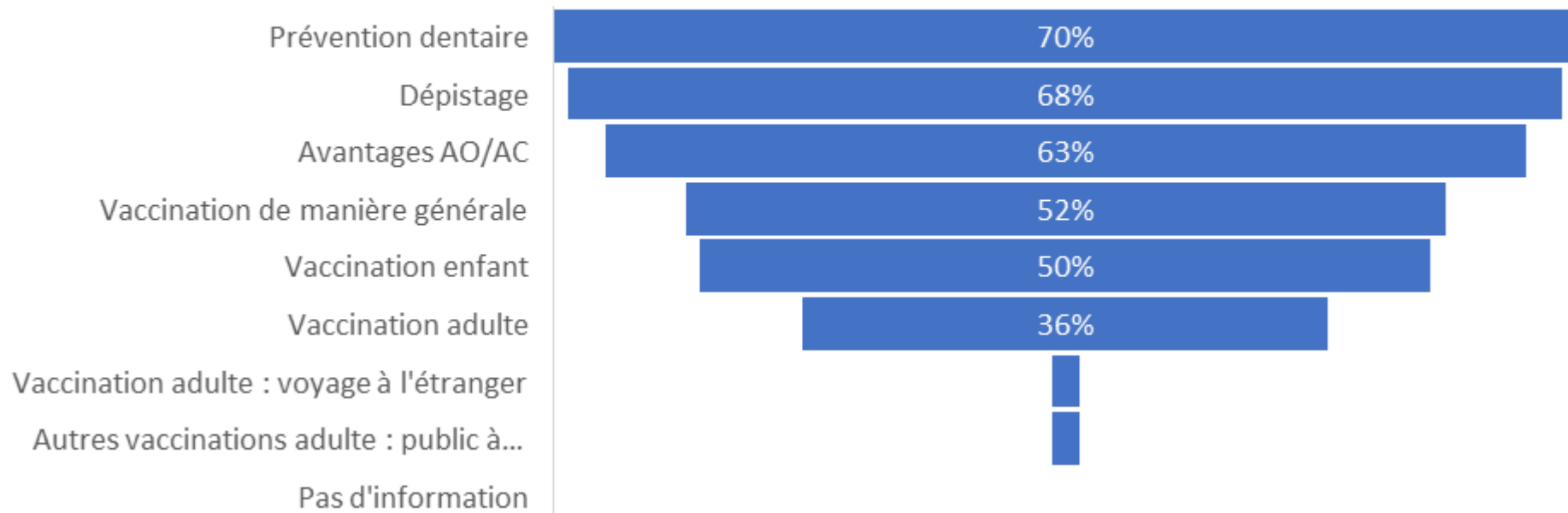


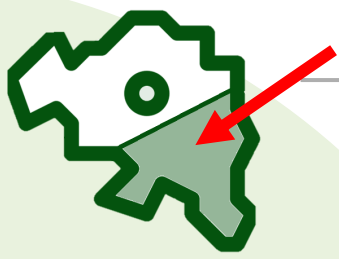
Les thématiques prioritaires abordées pendant les entretiens (1) Prioritaire thema's die tijdens de interviews naar voren kwamen (1)

Exemple Familles monoparentales 2024

Quelle(s) information(s) de prévention ?

Sur 1299 entretiens avec abord de la prévention

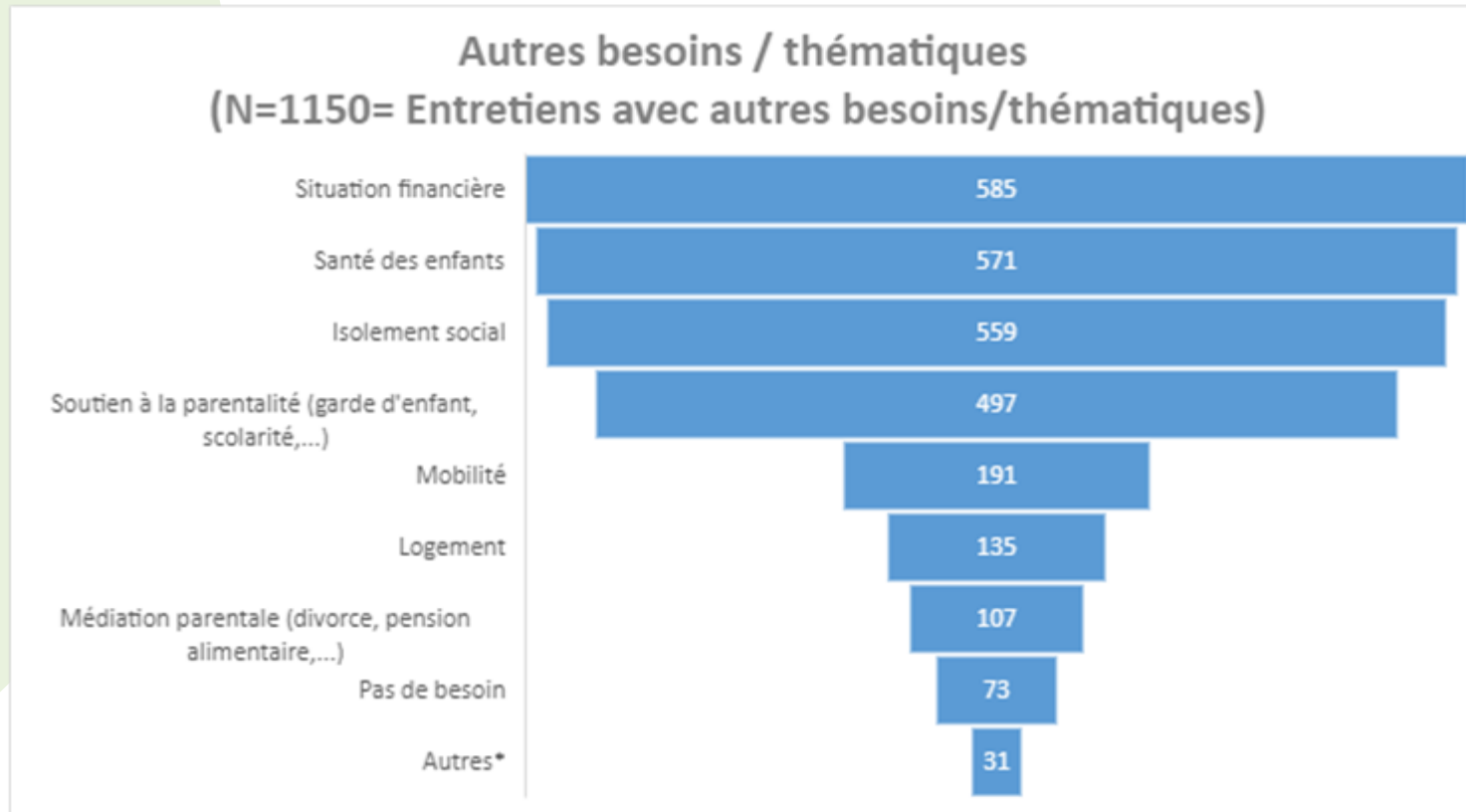




Les thématiques prioritaires abordées pendant les entretiens (2)

Prioritaire thema's die tijdens de interviews naar voren kwamen (2)

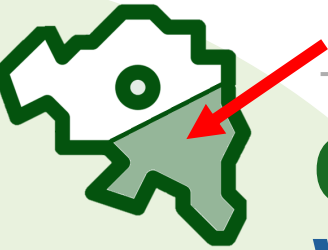
Exemple Familles monoparentales 2024



Témoignage d'un Agent de Prévention (Wallonie)

Getuigenis van een “Agent de Prévention” (Wallonië)





Quel impact ? Welke impact ?

- Utilisation des données des OA pour évaluer l'impact des actions des APW
- Exemple: APW Action Vaccination et BIM 2022-2023

Comment le statut BIM des personnes contactées a-t-il évolué après l'appel (3-6 mois) ?
Y a-t-il une différence avec les personnes du listing qui n'ont pas eu d'entretien ?

	Non BIM ayant droit	Statut BIM au 24/05/2023	%
Entretiens OK par téléphone avec abord du statut BIM	415	72	17%
Entretiens OK en VDOM avec abord du statut BIM	99	14	14%
Tentatives de contact mais NOK ni par téléphone ni par VDOM	377	32	8%
Total	891	118	13%

Acceptabilité de l'approche proactive par telephone

Aanvaardbaarheid van de proactieve telefonische benadering

Hoe ervaren de gecontacteerde personen het telefoongesprek?

(bron: TFE UCL, TFE ULB, intervisies, post-contact enquêtes APW)

- Het gesprek wordt ervaren als **vriendelijk, respectvol en persoonsgericht**.
- Het gesprek vindt plaats binnen een **klimaat van vertrouwen**, ook al verrast de oproep sommigen
- **Gevoel van veiligheid**: het gaat hier om een maatregel op het gebied van de volksgezondheid (geen commercieel doel)
- Wordt ervaren als een **moment van persoonlijke aandacht**, in contrast met het gevoel van anonimiteit binnen het zorgsysteem.

Utilité perçue de l'approche proactive par telephone

Waargenomen meerwaarde van de proactieve benadering via de telefoon

- **« Comment les Conseillers en Santé / Agents de Prévention perçoivent l'appel téléphonique »?**
 - L'approche proactive permet de toucher des personnes vulnérables qui ne sont pas atteint par d'autres organisations
 - Le contact téléphonique a apporté une information personnalisée et une orientation adaptée aux difficultés exprimées par la personne grâce à une écoute active un soutien, renforçant l'accès aux systèmes des soins et de l'aide des personnes ciblées
- **En fin d'encodage de chaque entretien téléphonique, question à l'APW "Selon vous, l'entretien a-t-il été utile pour la personne?"**
 - En fonction de l'action, entretiens jugés utiles = 85 à 90%
 - Utile pourquoi?
 - Souvent pour plusieurs thématiques (3 en moyenne)
 - Le "temps d'écoute" est souvent cité (50-65%) mais très peu souvent comme raison
 - La thématique "porte d'entrée" et le statut BIM souvent également

Conclusion

Conclusie

Plus-value:

- les projets intermutualistes (CHW+ CS+APW) combinent une approche territoriale/collective et une approche personnalisée/individuelle
- Données des OAs pour cibler les actions et publics, et évaluer la pertinence et l'impact des actions
- Complémentarités des approches des différentes mutualités: apprendre les unes des autres, allier les forces, dans un but de toucher l'ensemble de la population (selon le principe d'universalisme proportionné)
- Renforcer la (re)connaissance par le grand public et le secteur social-santé du rôle des mutualités comme acteurs à part entière

Points d'attention:

- Structure de gouvernance complexe
- Enjeux financiers

Avenir:

- Evaluation externe et capitalisation
- Reconnaissance de ces nouvelles fonctions de la première ligne
- Renforcer l'alignement des projets régionaux
- Répondre aux besoins de certaines populations moins accessibles par téléphone