

# Voorlichting

## 4refugees

N. Nutma, M. Nabuurs, Y. Fisscher, L. van Driel, Y. Sterken, H. Aangenend, B. Pol, A. Voss

Hoe maak je informatie over hygiëne en infectiepreventie beschikbaar voor vluchtelingen in de noodopvang Heumensoord? vroeg projectgroep 4refugees zich in september 2015 af. Enkele maanden later was er informatiemateriaal (posters, digitale informatie en een filmpje) beschikbaar in verschillende talen over verschillende onderwerpen. Hand- en hoesthygiëne, scabiës, hoofdluis komen aan bod, maar ook voorlichting over de organisatie van de gezondheidszorg in Nederland. Samen met onder andere het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers) en het GC A (Gezondheidscentrum Asielzoekers) op Heumensoord werden relevante thema's geïdentificeerd. Materialen werden getest en verbeterd, zodat de vorm en inhoud aansluit bij de doelgroep. Het informatiemateriaal is vrij toegankelijk, ook voor andere professionals die met asielzoekers werken, via de website [www.4refugees.nl](http://www.4refugees.nl).

## Samenwerking

GoViralGo, een onderdeel van het project Health-i-care, wil betrouwbare, begrijpelijke informatie bieden aan mensen over infectieziekten en infectieziektepreventie. Via verschillende kanalen zoals internet, social media en spraakcomputers. Professionals zoals artsen-microbiologen van het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis in Nijmegen en medewerkers van GGD (Gemeentelijke Gezondheidsdienst) Gelderland-Zuid werken in dit project samen met communicatiebureau Bananaa en softwareontwikkelaar Virtask en met de gedragswetenschappers van Tabula Rasa. Toen in september 2015 bekend werd dat in Nijmegen een groot-schalige noodopvang voor 3.000 asielzoekers zou openen, startte een projectgroep met de ontwikkeling van materialen voor bewoners van deze locatie. Hiermee was het project 4refugees geboren, waarin nauw is samengewerkt met het COA en het GC A Heumensoord.

## Onderwerpen

Hoest- en handhygiëne kan in grootschalige opvanglocaties voor asielzoekers cruciaal zijn om uitbraken van luchtwegen- en gastro-intestinale infecties te beperken of te voorkomen. Medewerkers van het COA en de GC A op Heumensoord onderschreven het belang hiervan. Zij bevestigden daarnaast dat er behoefte was aan informatie

rondom verschillende gezondheidsthema's, zoals scabiës. Toen de noodopvang open was (van oktober 2015 tot mei 2016) werkte het team intensief samen met de GGD, COA en GC A, en andere zorgverleners in de regio (zoals de huisartsenpost, verloskundigen, ziekenhuizen, het Rode Kruis, Dokters van de Wereld) en kon het ook andere knelpunten omzetten in informatiematerialen voor bewoners.

## Materialen

Op basis van bestaande informatie zoals werden nieuwe materialen gemaakt. Daarbij was het uitgangspunt: begrijpelijke teksten op B1-niveau, in verschillende talen (arabisch, engels, farsi, tigrinya), weinig tekst en veel illustraties. De materialen zijn vervolgens gepresenteerd aan een groep bewoners van Heumensoord. Uit een participatief onderzoek (zie kader) van Tabula Rasa bleek dat de materialen niet voldeden. Zo bleken illustraties (cartoons) niet duidelijk te zijn voor asielzoekers. De asielzoekers voelden zich niet serieus genomen en daarnaast kregen ze adviezen die in de praktijk niet uitvoerbaar waren. Het advies om je handen te wassen voor het eten was bijvoorbeeld lastig uitvoerbaar, door het gebrek aan een handenwasgelegenheid in de eetzaal. Het gebruik van papieren zakdoeken bij hoesten en niezen was niet mogelijk, omdat deze niet werden verstrekt in het basispakket verzorgingsartikelen.

### Participatief onderzoek

Participatief onderzoek is een onderzoeksvorm waarin de onderzochten medeonderzoeker zijn. In de gekozen uitvoering onderzochten zij in kleine groepen, van steeds wisselende samenstelling, wat de knelpunten waren in de eerste concepten van voorlichtingsmaterialen en hoe die opgelost zouden kunnen worden. Zij leverden ook commentaar op de begrijpelijkheid van de tekst en aansluiting bij hun belevingswereld.

Tabula Rasa adviseerde op basis van de resultaten van het participatief onderzoek om alle illustraties te vervangen door fotomateriaal wat gemaakt werd op locatie. De bevindingen werden besproken met het COA Heumensoord, dat het advies overnam om papieren zakdoekjes op te nemen in het verzorgingsartikelenpakket. In alle drie de eetzaalen van Heumensoord plaatste men ook een handendesinfectiepaal. Deze werden door de fabrikant en de GGD beschikbaar gesteld. Het bestellen en dagelijks bijvullen van de dispensers met handendesinfectans regelde het COA.

## Verspreiding informatie

Posters over hand- en hoesthygiëne werden in de eet- en recreatiezalen, was- en sanitaire ruimtes, in de GC A-huisartspraktijken (op locatie waren er 2), bij de apotheek en COA-kantoren opgehangen. Daarnaast toonden tv's in de recreatieruimtes informatie. Digitaal was alle informatie via de website te bekijken. Het COA-personeel kreeg instructies over goede hoesthygiëne, zodat zij in lijn met de adviezen handelden.



Foto 1 promotiemateriaal in het engels: handen wassen.



Foto 2 promotiemateriaal in het arabisch: Hoesthygiëne.



Foto 3 promotiemateriaal in het engels: Behandeling van hoofdluis.

## Nieuwe onderwerpen

Na het openen van de Heumensoordschool kwamen er meldingen van kinderen met hoofdluis. In samenspraak met de medewerkers van de afdeling jeugdgezondheidszorg, de school en het GC A werd in kaart gebracht wie wat deed in de hoofdluisbestrijding bij deze groep. Vervolgens ontwikkelde de projectgroep informatiemateriaal in de verschillende talen: wat is hoofdluis, hoe herken je het, hoe behandel je het, waar haal je een luizenkam. Deze materialen werden door school meegegeven aan kinderen met hoofdluis. Ook waren deze materialen beschikbaar voor GC A-medewerkers ter ondersteuning van de behandel-instructies.

## Voorlichting over de zorg

Al vrij snel na de opening van Heumensoord bleek dat het voor bewoners niet duidelijk was hoe de gezondheidszorg in Nederland voor hen georganiseerd was. De huisarts als eerstelijnszorgverlener, de verloskundige, spaarzaam antibioticagebruik, een verzekering die veel maar niet alles dekt. Voorbeelden van punten waarop de zorg in Nederland vaak erg verschilt met de zorg in landen van herkomst. Dit zorgde voor frustratie en onvrede onder de bewoners en een grote druk op de zorg.

Vanuit het perspectief van de infectiepreventie is het van groot belang dat patiënten zich tijdig melden bij de huisarts.

In overleg met het COA en GCA Heumensoord werd besloten een voorlichting over de zorg in Nederland te organiseren voor de bewoners van Heumensoord. (zie het hierop volgende artikel over de voorlichting).

## Blik op de toekomst

Heumensoord sloot 2 mei 2016 als COA-noodopvanglocatie. Alle bewoners vertrokken naar COA-locaties elders in het land. 4refugees stelt graag de in Heumensoord opgedane ervaringen en de ontwikkelde materialen beschikbaar voor gebruik op andere COA-locaties. De materialen zijn voor iedereen vrij toegankelijk op [www.4refugees.nl](http://www.4refugees.nl).

## Auteurs

N.Nutma<sup>1</sup>, M. Nabuurs<sup>2</sup>, Y. Fisscher<sup>3</sup>, L. van Driel<sup>4</sup>, Y. Sterken<sup>1</sup>, H. Aangenend<sup>1</sup>, B. Pol<sup>5</sup>, A. Voss<sup>2</sup>

1. GGD Gelderland-Zuid
2. Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis, Nijmegen
3. Gezondheidscentrum Asielzoekers, Heumensoord
4. Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers, Heumensoord
5. Tabula Rasa

### Correspondentie

[NNutma@ggd gelderland zuid.nl](mailto:NNutma@ggd gelderland zuid.nl)

Informatiematerialen zijn te vinden op:  
[www.goviralgo.nl/downloads](http://www.goviralgo.nl/downloads)