



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

Persbericht 13/01/2021

Field agents om Brusselaars te informeren, sensibiliseren en begeleiden in het kader van de strijd tegen Covid-19

De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie zet field agents in om mensen te informeren en te sensibiliseren over de gezondheidsmaatregelen en hen te begeleiden als ze problemen hebben om hun quarantaine te volbrengen. Een korte duiding.

Om de overdracht van het coronavirus af te remmen, moeten de mensen die besmet zijn met het coronavirus en hun mogelijk besmette contacten snel geïdentificeerd worden. Dat is wat het centrum voor contactopvolging tracht te bereiken. **Daartoe kregen 44 Brusselse field agents – een aantal dat mee evolueert met de behoefte – een specifieke rol toebedeeld, als aanvulling op het centrum voor contactopvolging. Dat gaat van sensibilisering, preventie en begeleiding tot het zoeken naar oplossingen voor personen die moeilijkheden ondervinden bij het uitvoeren van hun quarantaine.**

Elke ochtend gaan de field agents langs bij de mensen die het centrum voor contactopvolging niet telefonisch heeft kunnen bereiken. Zij krijgen een herinnering aan de gezondheidsmaatregelen die ze als drager van het coronavirus moeten respecteren (isolatie en hygiëne). Daarna wordt hen gevraagd om de andere personen te identificeren waarmee ze contact hebben gehad, zodat aan die mensen kan worden gemeld dat ze in contact zijn geweest met een drager van het virus. Dan kunnen zij zich in quarantaine plaatsen en zich laten testen, en kan de infectieketen worden doorbroken.

Die tweede stap, identificatie, verloopt meestal beter wanneer de field agents de mensen rechtstreeks ontmoeten dan wanneer ze opgebeld worden. Dat is logisch: persoonlijk contact zorgt voor interactie, vergemakkelijkt het luisteren en creëert empathie, wat zeer belangrijk is in deze missie. De aanpak van Volksgezondheid is gebaseerd op de vertrouwensband en dialoog met de burgers. Ook als het gaat om het onder controle krijgen van epidemische ziekten is de GGC bevoegd voor de domeinen Gezondheidszorg en Bijstand aan personen, en niet voor de openbare orde, hoewel zij volgens de wet wel de steun van de Burgemeesters in kan roepen als dat nodig blijkt.

Problemen opsporen

Het gebeurt zelden, maar toch zijn er soms problemen. Dat is dan vooral wanneer iemand de vragen van een callcentermedewerker weigert te beantwoorden, of overduidelijk niet de intentie heeft zijn isolatie of quarantaine te respecteren. In dergelijke gevallen schakelt de callcentermedewerker de oproep door naar de arts van het callcenter, die de het belang van de quarantaine zal benadrukken en advies zal geven waar nodig. Indien de arts toch nog de indruk heeft dat zijn gesprekspartner niet van plan is de regels te respecteren, zal hij diens contactgegevens bezorgen aan een field agent.

Als de gecontacteerde personen blijven weigeren de quarantaine te respecteren en ze een gevaar vormen voor anderen, dan begaan ze een strafbaar feit. In dat geval kan de Administratie van de GGC (de Diensten van het Verenigd College), na overleg met de betrokken Burgemeester, de politie inschakelen.

Bijstand bij quarantaine

Tijdens elk telefonisch contact vragen de callcentermedewerkers of hun gesprekspartner eventueel moeilijkheden ondervindt om in quarantaine te gaan. Als iemand zegt dat hij een probleem heeft, wordt voorgesteld een field agent langs te sturen om te helpen, bijvoorbeeld met informatie over de sociale diensten voor bijstand aan personen of de diensten die het ziekenfonds normaliter aanbiedt (opvang zieke kinderen, huishoudhulp, ...), of met advies over hoe die persoon de quarantaine kan respecteren.

In Brussel hebben we een specifieke procedure uitgewerkt voor de opvolging van en bijstand aan reizigers die terugkeren uit een rode zone. Die bestaat erin deze personen te contacteren om hen te herinneren aan de regels die van toepassing zijn in hun situatie: quarantaine met een test op dag 1 en dag 7. Op dit moment hebben we te maken met een massale toestroom van personen. De field agents helpen het callcenter uitzonderlijk om alle oproepen ter informatie en sensibilisering af te handelen.

Daarom gaan de field agents sinds 6 januari ook langs bij de mensen met precies dit doel voor ogen: informeren/sensibiliseren over de quarantaine en de twee verplichte tests. Concreet bezoeken 20 medewerkers willekeurig gekozen personen die terugkeerden uit een rode zone en die niet telefonisch bereikt konden worden. Ter plaatse herinnert de field agent de mensen aan de gezondheidsmaatregelen die zij moeten respecteren en/of hij legt deze op een voor hen begrijpelijke manier uit. De bedoeling is hen hulp en bijstand te bieden.

Over

De Diensten van het Verenigd College (DVC) van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) zijn de Brusselse administratie die verantwoordelijk is voor de preventie en de aanpak van epidemieën en voor het bicommunautair beleid betreffende gezondheidszorg en bijstand aan personen.