



LIESBETH RENCKENS

Zorgprofessionals in gesprek over de ontwikkeling en het belang van peer support

Collegiale ondersteuning beschermt zorgverleners tegen gevolgen van ingrijpende gebeurtenissen

Collegiale ondersteuning zorgt ervoor dat artsen, verplegers en verzorgenden beter bestand zijn tegen ingrijpende gebeurtenissen die zij meemaken in hun werk. Deze vorm van hulp is echter niet in alle ziekenhuizen goed georganiseerd. Steeds vaker gaan zorgorganisaties er daarom mee aan de slag. Liesbeth Renckens sprak met enkele betrokkenen.



*Spoedplein Canisius
Wilhelmina Ziekenhuis
in Nijmegen
(Bert Beelen/HH).*

In 2012 stopte Mariska Koster met haar baan als longarts. Het dagelijks werken op de rand van leven en dood en de emoties die dat met zich meebracht, braken haar na 11 jaar in de ziekenhuiszorg op. Haar roep om steun voor zorgprofessionals en erkenning voor de psychische im-

pact van het werk, veroorzaakte een hausse aan reacties binnen de beroepsgroep.

Ontwikkeling peer support

Lucy Dijkman, coördinator Traumaopvang in het Amsterdamse OLVG ziekenhuis, had een

soortgelijke ervaring. In haar jonge jaren als verpleegkundige bij de Spoedeisende Hulp (SEH) deed zij onderzoek onder collega's. Ze interviewde hen over wat ze moeilijk vonden in hun vak en wat niet bespreekbaar was. 'Ze stonden in de rij om hun verhaal te doen. Nou, dan weet

Seminar 11 mei: Cijfers, trends, ervaringen

Op 11 mei 2017 organiseren OLVG, AMC en IVP een seminar over peer support in ziekenhuizen. Sprekers zullen cijfers en trends vanuit onderzoek belichten. Diverse opvangmodellen en de ervaringen ermee op de werkvloer komen aan bod. Tenslotte is er aandacht voor de praktische kanten van het opzetten van peer support op de eigen afdeling.

je wel dat je goed zit,' vertelt Dijkman over de respons.

Haar interesse in het onderwerp werd gewekt toen zij een onderzoek las over ambulancemedewerkers die vijf jaar na hun pensionering last kregen van wat ze hadden meegemaakt op hun werk. 'Ik dacht: dat kan mij ook overkomen.' De verhalen die ze hoorde in de interviews motiveerden haar tot vervolgonderzoek.

Dijkman ontwikkelde samen met een arbocoördinator een model voor collegiale opvang. Alle medewerkers op de SEH, van baliemedewerker tot de SEH-arts, werden getraind in peer support, zoals collegiale opvang tegenwoordig heet. Twee jaar na de training had negentig procent van de medewerkers een keer iemand opgevangen of was zelf opgevangen. Voor het bestuur van het ziekenhuis was dit reden om peer support ziekenhuisbreed neer te zetten. Mede dankzij de bestuurlijke steun is peer support inmiddels volledig geïntegreerd in het OLVG. Het

is tevens een van de weinige ziekenhuizen in Nederland met een afdeling Traumaopvang.

Christianne van der Meer is traumapsycholoog en trainer in peer support voor zorgprofessionals in het OLVG. Daarnaast verzorgt zij samen met collega Dijkman intervisie, supervisie en nascholing aan reeds getrainde zorgprofessionals. 'Meestal hebben medewerkers genoeg steun aan opvanggesprekken met hun collega's in combinatie met hun natuurlijke herstelvermogen', stelt Van der Meer. Waar dit niet toereikend is, kan zij nog enkele opvanggesprekken voeren na een ingrijpende gebeurtenis. 'Dat is waarom ik dit onderwerp zo mooi vind. Dat mensen afschuwelijke dingen meemaken en zo veerkrachtig zijn dat ze daar meestal zelf of met enige hulp weer bovenop komen.'

Noodzaak peer support

'Zorgprofessionals zitten in een beroep met hoge gezondheidsrisico's', zegt Gerdy van Bellen, directeur van het Instituut voor Psychotrauma (IVP). Dijkman benadrukt de valkuil van het bagatelliseren van leed op de werkvloer van het ziekenhuis: 'Mensen weten natuurlijk in wat voor werk ze stappen en wat je daarin kan tegenkomen, maar niet alles wat je meemaakt is daarmee ook normaal.' De dood van een kind, langdurige zorg voor een zwaar zieke patiënt die je raakt en reanimaties met complicaties of fouten, zijn ervaringen waarmee zorgverleners in een ziekenhuis te maken krijgen en waarvoor zij peer support willen krijgen, zo blijkt uit onderzoek. Ook agressie en andere indringende communi-

catie- of bejegeningkwesties zorgen geregeld voor zware emotionele belasting. Vaak is het een opeenstapeling van gebeurtenissen, al dan niet gecombineerd met hoge werkdruk, waardoor mensen onderuit gaan.

Het is volgens traumapsycholoog Christianne van der Meer daarom belangrijk dat er erkenning is voor het moeilijke werk dat zorgprofessionals doen en de impact die dit op hen kan hebben. 'In het ziekenhuis gaat het vooral over de zorg voor patiënten. Maar dit is de andere kant van het verhaal, die gaat over hoe je goed voor jezelf en voor elkaar zorgt.'

Ziekte, uitval en kwaliteitsverlies

Het is bekend dat regelmatige blootstelling aan ingrijpende incidenten kan leiden tot een verhoogde kans op het ontwikkelen van psychische klachten, zoals een posttraumatische stressstoornis (PTSS). Naast de last die zorgprofessionals persoonlijk kunnen ervaren, kan disfunctioneren grote gevolgen hebben voor de patiëntzorg en voor de kwaliteit van het ziekenhuis als geheel. In een recent verschenen rapport over beroepsziekten kwam naar voren dat langdurig verzuim binnen verscheidene beroepen vaak wordt veroorzaakt door psychische aandoeningen, waarbij PTSS en burn-out bovenaan het lijstje staan¹. Uitval en verzuim leiden tot hoge kosten voor de werkgever.

Uit onderzoek blijkt dat sociale steun een belangrijke rol speelt bij het verwerken van ingrijpende gebeurtenissen. Het meten van de effecten van goed georganiseerde peer support op het voorko-

Verwijssystemen

Bij een vermoeden van een posttraumatische stressstoornis (PTSS), verwijst de afdeling Traumaopvang van het OLVG door naar het Psychotrauma Diagnose Centrum (PDC) en het Instituut voor Psychotrauma (IVP), beiden onderdeel van Arq Psychotrauma Expert Groep. Daar vindt diagnostiek en eventueel behandeling plaats. Al van oudsher bestaat er door de verwijzingen van OLVG richting Arq een vanzelfsprekende samenwerking. Gerdy van Bellen, directeur van IVP: 'Er is een duidelijke link tussen OLVG en IVP vanwege het onderwerp. Training en Opvang doen we beiden, IVP biedt daarnaast behandeling aan mensen die kampen met de gevolgen van ingrijpende ervaringen.'

In 2012 werd de samenwerking bekrachtigd in een overeenkomst. De speerpunten daarvan bestaan uit uitwisseling van expertise en mankracht, kennisdeling en samen optrekken in het nader onder de aandacht brengen van het onderwerp. Eén en ander wordt versterkt door het partnership dat bestaat tussen AMC en Arq: Miranda Olf is bijzonder hoogleraar en verbonden aan zowel AMC als Arq. Haar onderzoek richt zich met name op de neurobiologische aspecten van stress en trauma en op vroege en digitale interventies. Christianne van der Meer is naast haar werk als traumapsycholoog bij OLVG, promovenda bij het psychotrauma onderzoeksteam onder Olf's leiding en werkt aan mobiele apps die ondersteuning bieden na ingrijpende incidenten.

men van klachten en verzuim én het vergroten van werktevredenheid, is echter een complexe opgave. Het OLVG gaat in samenwerking met het Academisch Medisch Centrum (AMC), onderzoek doen naar de invloed van peer support op de werksfeer, psychische klachten en niveau van functioneren.

Minstens zo belangrijk is de beleving van peer support op de werkvloer. 'Werknemers vinden het bijzonder en waarderen dat je kan delen wat je hebt meegemaakt', vertelt Dijkman. 'Erkenning is daarbij een belangrijk aspect', vult

Van Bellen aan. Van der Meer: 'Met onze peer support trainingen willen we een sfeer creëren waarin je mag praten over wat je raakt op het werk. Deze openheid heeft geleid tot een cultuurverandering. Medewerkers weten ons inmiddels te vinden.'

Kennisplatform

IVP, OLVG en AMC hebben inmiddels een schat aan ervaring en kennis over werken in het veld van ingrijpende gebeurtenissen, het onderzoek ernaar en de onderlinge samenwerking op dit gebied. 'Het is uniek dat peer support bij ons

zo goed staat door alle jaren ervaring', zegt Van der Meer. 'Er zijn de laatste jaren op nationaal niveau veel initiatieven gestart op het gebied van peer support. Het is positief dat er zoveel aandacht voor is. Op veel plekken in Nederland is namelijk nog veel winst te behalen, met name door betere inbedding bij zorgprofessionals.'

Om hun kennis over het onderwerp te delen met alle ziekenhuizen, richten IVP, OLVG en AMC het kennisplatform peer support op. Van Bellen benadrukt dat het laagdrempelig en niet-commercieel wordt ingericht. 'Onze organisaties stellen alle kennis, ervaringen en onderzoeken over dit onderwerp op dit platform beschikbaar. We nodigen andere organisaties van harte uit zich daarbij aan te sluiten. Want het lijkt erop dat de tijd rijp is om het onderwerp met alle betrokkenen goed op de kaart te zetten. En dat is winst voor patiënten, ziekenhuizen én zorgprofessionals.'

¹ Beroepsziekten in cijfers 2016, Nederlands centrum voor beroepsziekten. Coronel Instituut voor Arbeid en Gezondheid, AMC/UvA

LIESBETH RENCKENS is klinisch psycholoog en manager Hulpverlening van het IVP, partner in Arq Psychotrauma Expert Groep.