

# ‘Psychosociale ondersteuning voor, tijdens en na ingrijpende gebeurtenissen op het werk’

Beleidsrichtlijn Psychosociale Ondersteuning  
voor Zorgprofessionals

Acute Zorgregio Oost

31 oktober 2023

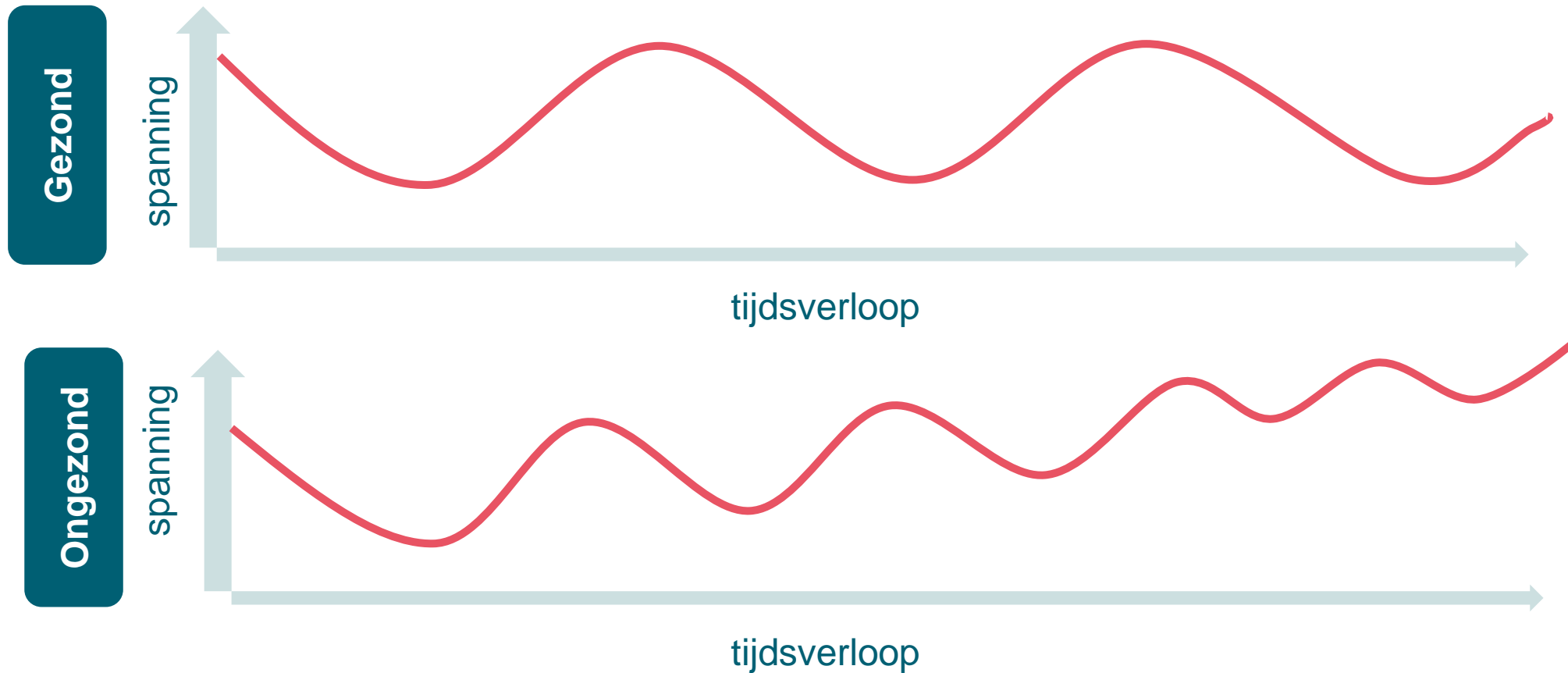
## Drie soorten stress

**Basale (/dagelijkse) stress:**  
gezonde spanning, werk  
en privé gerelateerd

**Traumatische stress:**  
gerelateerd aan ingrijpende  
gebeurtenis(sen)

**Cumulatieve (/stapel)stress:**  
gerelateerd aan dagelijkse frustraties  
of chronische stressoren  
→ bouwt geleidelijk aan op

# Basale (/dagelijkse) vs. cumulatieve (/stapel)stress



# Traumatische stress

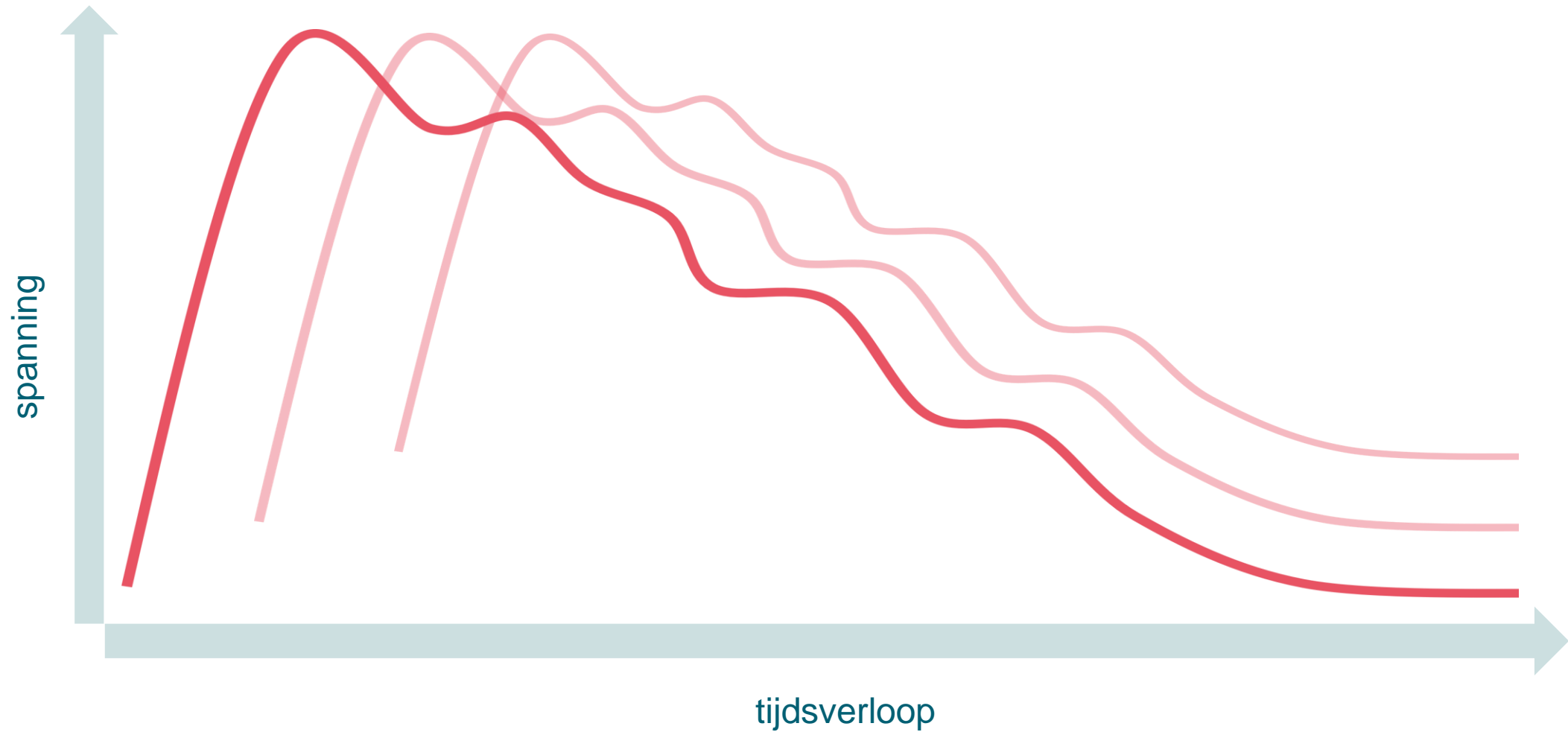
## Primaire traumatisering

- Zelf meemaken van een ingrijpende gebeurtenis.
- Getuige zijn van een ingrijpende gebeurtenis.
- Vernemen van trauma bij een naaste.

## Secundaire traumatisering

- Aanhoren van herhaaldelijke – of extreme blootstelling aan – afschuwelijke details van ingrijpende gebeurtenissen/ trauma bij anderen.

# Stress n.a.v. ingrijpende gebeurtenis (beloop herstel)



# Impact van ingrijpende gebeurtenissen



# Vanzelfsprekendheden

Voorspelbaar

- Als ik naar mijn werk ga, ga ik 's avonds om 17.00 uur weer naar huis.

Beheersbaar

- Ik heb de controle over wat er gebeurt.

Onkwetsbaar

- Dat gebeurt mij niet. Dat gaat aan mijn huis voorbij

Rechtvaardig

- Wie goed doet, goed ontmoet. Als ik me goed gedraag, dan overkomt mij dat niet.

Zinvol

- Alles heeft een bedoeling.

# Ingrijpende gebeurtenissen



Onverwacht



Overweldigend



Levensbedreigend



Onrechtvaardig



Zinloos



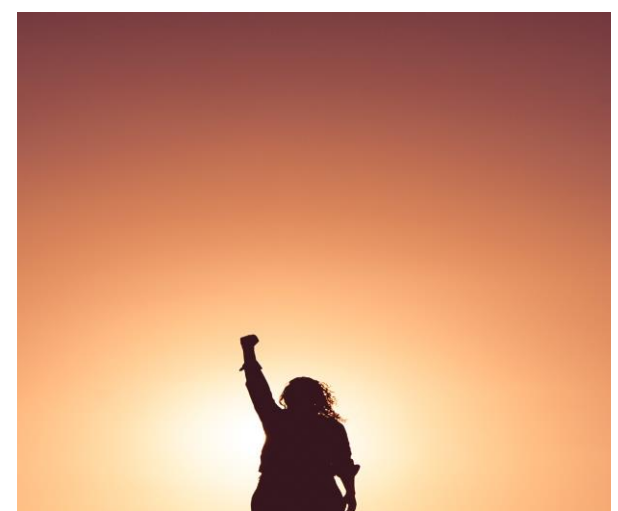
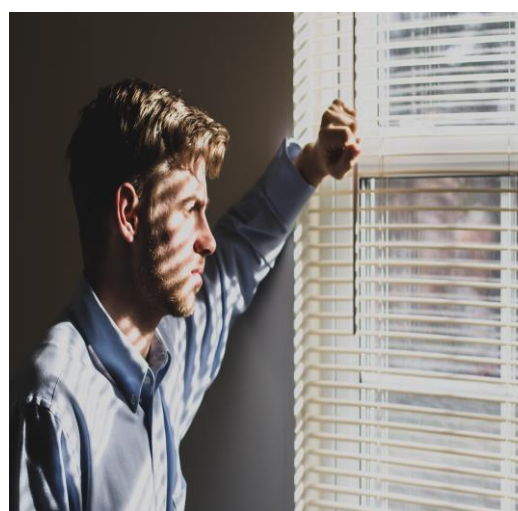
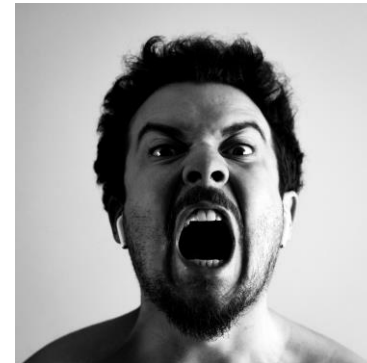
VAAK (INTENS) GEVOEL VAN MACHTELOOSHEID



# Mogelijke stressreacties *tijdens & direct daarna*

## Overlevingsreacties

Fight  
Flight  
Freeze  
Focus



# Mogelijke stressreacties in de *dagen – weken daarna*

## 1. Hyperalertheid:

Concentratieproblemen, hyperalertheid, snel geïrriteerd zijn.

↳ **Waarom? Nieuw gevaar zo snel mogelijk detecteren.**

## 2. Herbeleven:

Herinneringen aan de gebeurtenis, flashbacks, nachtmerries.

↳ **Waarom? Het verdragen van de herinnering.**

## 3. Vermijden:

Plaatsen, gebeurtenissen, mensen, gedachten, gevoelens etc.

↳ **Waarom? Het stresssysteem tot rust brengen.**

## 4. Verandering in denken & voelen

Negatieve gedachten over zichzelf/ de wereld, schuld, schaamte, verminderde belangstelling, isolatie.

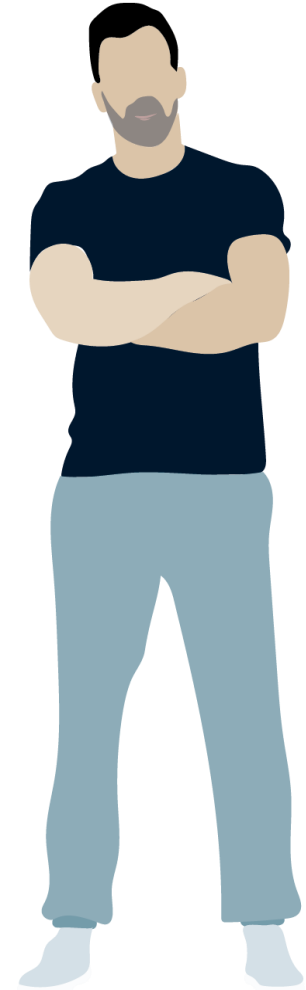
↳ **Waarom? Om je kijk op het leven te herijken.**

# Herstel (integratie)

## Stressreacties nemen uiteindelijk af!

- Lichamelijke reacties hanteerbaar.
- Gevoelens bij herinneringen draaglijk.
- Verhaal compleet (feiten & gevoel).
- Baas in eigen hoofd, gevoel van eigenwaarde en controle (terug).

*Mogelijk positieve effecten op lange termijn..*



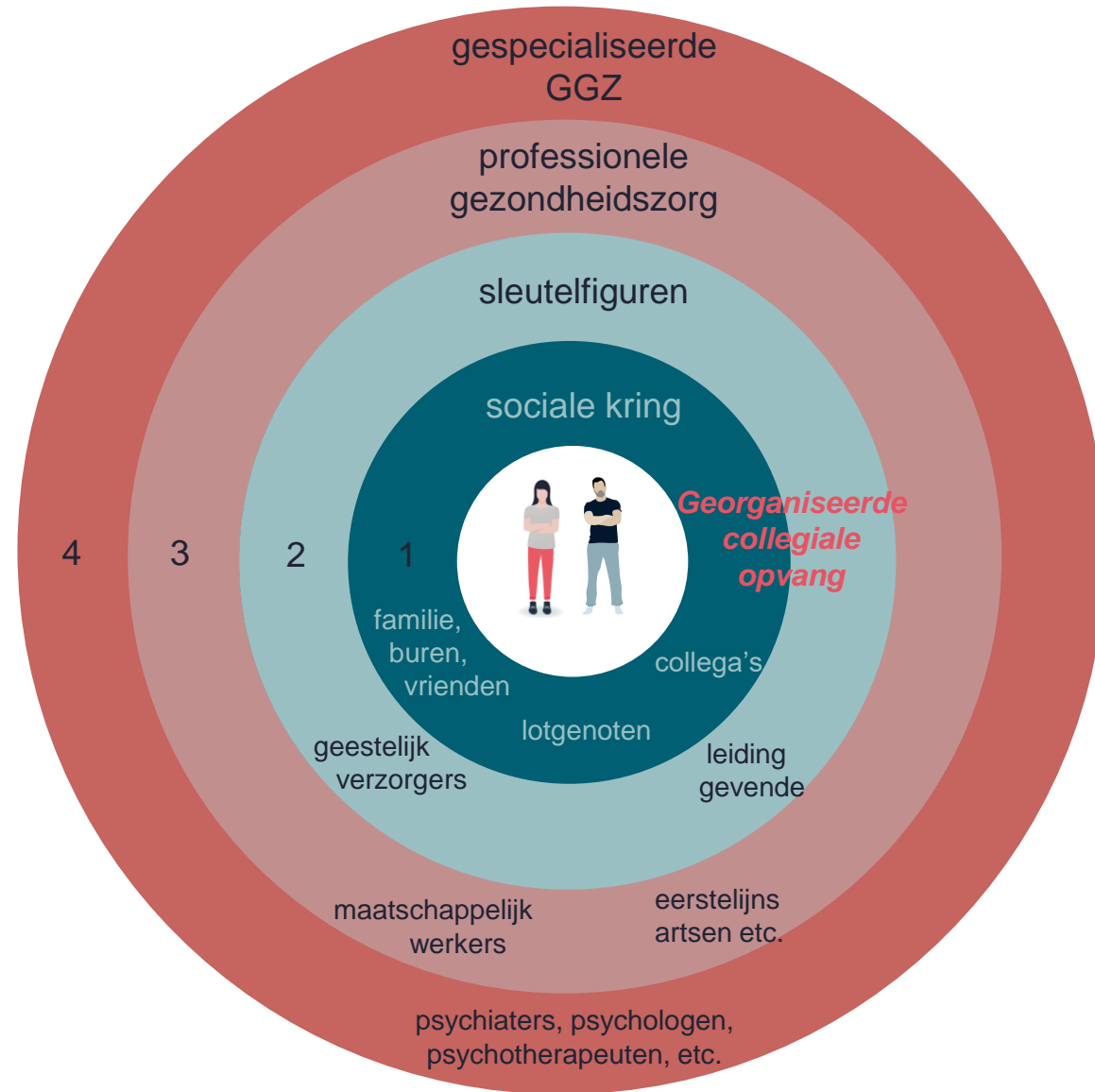
# Visie op Psychosociale Ondersteuning

- Confrontatie met een ingrijpende gebeurtenis kan gepaard gaan met allerlei **stressreacties**: **'normale reacties op een abnormale gebeurtenis'**.
- De meeste mensen zijn in staat om op eigen kracht te herstellen na ingrijpende gebeurtenissen: mensen zijn **veerkrachtig**: **eigen herstellmogelijkheden/ verantwoordelijkheid** staan centraal.
- Wel is een **steunende context** daarbij van groot belang: collega's, lotgenoten, familie, vrienden.
- Een **gezonde werkcultuur** is belangrijk en de collegiale ondersteuning dient een **vaste, onafhankelijke plek** binnen de organisatie te krijgen.
- Indien nodig, kan aanvullende ondersteuning worden ingezet volgens **'stepped care' principe**.



# Kringenmodel

Gersons



# Risicofactoren voor ontwikkelen beroepsgerelateerd PTSS

- **Opeenstapeling** van incidenten.
- Incidenten die **persoonlijk** raken.
- Geen **ruimte** voor herstel na incident.
- Geen **sociale steun en erkenning**.
- **Organisatorische stressoren** naast ervaren heftige incidenten: bijv. hoge werkdruk, moeilijke relatie met leidinggevende.

# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Vorbereid zijn op ingrijpende gebeurtenissen

- In een **zorgzame werkomgeving** kan het bieden van opvang & nazorg, signaleren, monitoren en doorverwijzen naar professionele hulpverlening beter ingebed worden.
- **(Preventie)strategieën** kunnen helpen bij het verminderen van de impact van ingrijpende gebeurtenissen.
- Alle lagen in de organisatie (werkgever, werknemer, leidinggevenden, collega's, afdelingshoofden, management, raad van bestuur, etc.) dragen **gezamenlijke verantwoordelijkheid** om dergelijke gunstige arbeidsomstandigheden te creëren en te behouden.



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Zorgzame werkomgeving

- Erkenning voor impact ingrijpende gebeurtenissen en sociale steun.
- Open, vertrouwende, lerende cultuur.
- Duidelijkheid rol, taakverdeling, werkprocedures, teamidentiteit.
- Gezamenlijk gedragen verantwoordelijkheid.
- Erkenning voor hoge werkeisen.
- Werkplezier, zingeving en ontwikkelmogelijkheden.
- Aantrekkelijke werkplek, gezond rooster, goede werk-privé balans, zo laag mogelijke administratiedruk, goede arbeidsvoorwaarden/ arbeidsvooruitzichten en ondersteuning bij loopbaanontwikkeling.





# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## (Preventie)strategieën

- Ondersteuning voor **veilig en gezond werken**: oa. psycho-informatie (omgaan met/ handelen bij ingrijpende gebeurtenissen, veerkracht, stressbeheersing, zelfzorg), promoten gezond gedrag, interventies omgaan met werkdruk, groepsintervisie/ reflectie.
- Regelmatig **gezondheidsmonitoring** zorgprofessional.
- Evidence-based **protocollen voor omgaan met ingrijpende gebeurtenissen**: oa. patiëntveiligheidsincidenten, agressie/ geweld.
- **Georganiseerde collegiale ondersteuning** bij ingrijpende gebeurtenissen.
- Inzet **professionele hulpverlening** indien nodig.



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

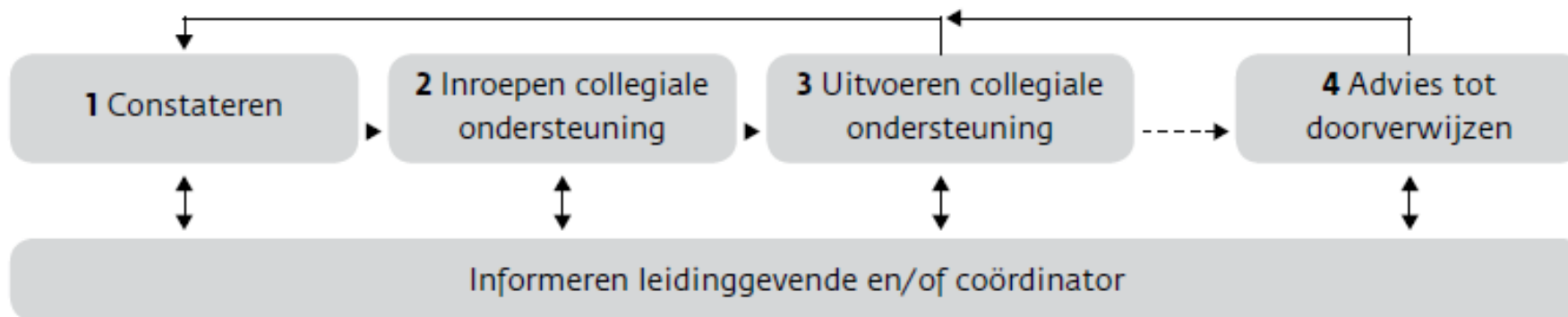
## Rollen en taken collegiale ondersteuning

- **Zorgprofessional:** eigen verantwoordelijkheid om inzetbaarheid in stand te houden.
- **Organisatie/ management:** o.a. beleid, faciliteren, kenbaar maken en beleggen van preventie- en organisatiestrategieën voor omgaan met ingrijpende gebeurtenissen.
- **Leidinggevende:** voorbeeldfunctie; oa. monitoren zorgprofessional en coördineren, faciliteren, monitoren/ evalueren van beschikbare psychosociale ondersteuning.



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Organisatie collegiale ondersteuning



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Stap 1 (constateren) en stap 2 (inroepen)

- De organisatie heeft een **incidentenlijst** met specifieke inzetcriteria.
- Een gesprek met een peer supporter **wordt proactief** aangeboden aan de zorgprofessional na een ingrijpende gebeurtenis.

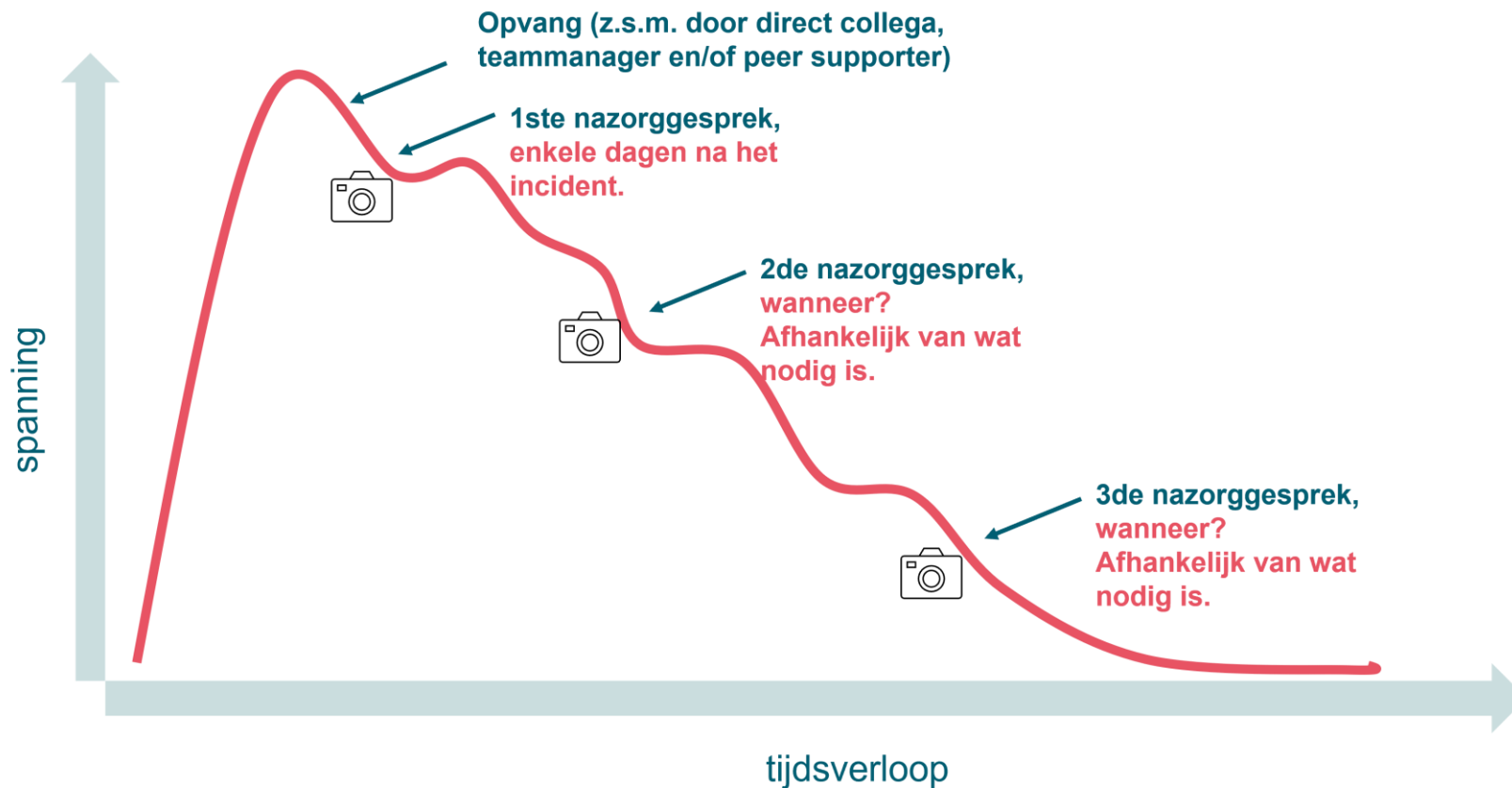
Maar daarnaast ook als:

- Een **zorgprofessional zelf** aangeeft behoefte aan ondersteuning te hebben, of;
- een **teammanager of collega** signaleert dat er behoefte aan ondersteuning is.



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Stap 3 (uitvoeren)



# Uitgangspunten Beleidsrichtlijn PSO Zorgprofessionals

## Stap 4 (advies tot doorverwijzen)

- Tijdige advisering tot doorverwijzing naar professionele hulpverlening indien noodzakelijk (oa. bij signalen die duiden op verstoorde verwerking).
- Doorgeleiding op basis van indicaties en protocol.
- Professionele hulp organiseren en aanbieden.



Vragen?



# Workshop Psychosociale ondersteuning binnen ieders organisatie





# ARQ IVP

**Expert bij ingrijpende gebeurtenissen**

[www.arqivp.org](http://www.arqivp.org)