

HANDBOEK BEDRIJFSOPVANGTEAMS AMBULANCEZORG





●
HANDBOEK
BEDRIJFSOPVANGTEAMS
AMBULANCEZORG

Tekst

Stichting Impact, Jurriaan Jacobs

Redactie

Ambulancezorg Nederland

februari 2018

INHOUD

Totstandkoming	5
Inleiding	6
Uitgangspunten	6
Leeswijzer	6
1. Werving, selectie en opleiding	7
Werving	7
Selectie	7
Opleiding, bijscholing en intervisie	7
In het kort	8
2. Werkwijze	9
Constateren	9
Uitvoeren collegiale ondersteuning	10
Doorverwijzing	11
Registratie	11
In het kort	11
3. Rollen en taken	12
BOT-medewerker	12
BOT-coördinator	12
Leidinggevenden en managers	12
Meldkamer	12
P&O/HR	13
In het kort	13
4. Zorg voor jezelf	14
Wat kan je zelf doen	14
Wat kan de organisatie doen	14
Bijlage 1	15
Psycho-informatie	
Bijlage 2	17
Intervisie	



TOTSTANDKOMING



De verschillende ambulancediensten in Nederland werken al geruime tijd met collegiale opvang. Zo kunnen collega's altijd ondersteund worden na het meemaken van een schokkende gebeurtenis. Het collegiaal opvangteam binnen een ambulance-dienst wordt in dit handboek het Bedrijfsopvangteam (BOT) genoemd.

Eén van de uitgangspunten van dit handboek was dat het gedragen moest worden door de leden van het BOT en dat het aanvullend moest zijn op de uitvoeringspraktijk. Om goed inzicht in de wensen en behoeften van het BOT te krijgen zijn een tweetal “harvest sessies” georganiseerd. Hierin werden huidige knelpunten en mogelijke oplossingen in de uitvoering van de collegiale ondersteuning besproken. Aan de hand van deze knelpunten is een concepthandboek opgesteld. Dit handboek is besproken in een viertal focusgroepen. Ook is het handboek per mail naar een aantal leden van het BOT gestuurd. Deze feedback is verwerkt met als het resultaat dit handboek. Het handboek is bedoeld ter ondersteuning van het BOT en de organisaties waarin zij werken.

INLEIDING



Als werknemer in de ambulancezorg kom je regelmatig in aanraking met gebeurtenissen met een plotseling, onverwacht en soms een gewelddadig karakter. Want werken in de ambulancezorg betekent ook werken in situaties waar je met pijn, verdriet, lijden en de dood te maken krijgt. En soms ook met agressief gedrag of media-aandacht. Dit zijn potentieel schokkende gebeurtenissen. Het werk vergt dan mentaal, fysiek en moreel soms meer dan je aankan. Daarom is het belangrijk dat er in iedere ambulancedienst gemotiveerde en getrainde collega's klaar staan om op ieder moment hun collega te ondersteunen. De verschillende Bedrijfsopvangteams leveren deze collegiale ondersteuning en zijn daarmee een onmisbaar onderdeel van de organisatie.

Uitgangspunt van de opvang bij traumatische ervaringen is de eigen veerkracht en de natuurlijke herstelmogelijkheden. Vaak zijn we in staat potentieel schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven te komen, met behulp van onze eigen, directe omgeving, zoals familie, vrienden en natuurlijk collega's. Als medewerker heb je daarin een verantwoordelijkheid om je eigen gezondheid en psychisch welzijn in de gaten te houden. De werkgever heeft de verantwoordelijkheid om die veerkracht te behouden en te vergroten. Het oprichten en onderhouden van een BOT kan daarin een grote rol spelen.

Het is belangrijk dat collegiale ondersteuning volgens de laatste aantoonbaar werkzame praktijken wordt aangeboden. Dit handboek is gebaseerd op de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden¹ en bevat de belangrijkste inzichten in collegiale ondersteuning. Ook de uitgangspunten van de Arbocatalogus Ambulancezorg zijn hierin meegenomen. Het handboek is bedoeld als een praktisch naslagwerk voor BOT-leden en de organisaties waarin zij werkzaam zijn.

Het beschrijft een aantal belangrijke uitgangspunten voor collegiale ondersteuning, maar laat voldoende ruimte voor een eigen invulling van de uitvoering daarvan.

Uitgangspunten

- Je bent een collega voor een collega, geen zorgverlener
- Ondersteuningsgesprekken zijn vertrouwelijk
- Je ondersteunt geen collega's bij een incident waar je zelf bij betrokken bent
- Het BOT is werkgerelateerd en is er voor iedere collega die behoefte heeft aan ondersteuning
- Als BOT-lid draag je bij aan een veilig, gezond en prettig werkklimaat
- Je gaat uit van de veerkracht en eigen herstelmogelijkheden van het individu
- Je blijft opgeleid en geoefend en de organisatie faciliteert dit

Leeswijzer

Dit handboek geeft op een praktische manier inzicht in het uitvoeren van collegiale ondersteuning. Goede collegiale ondersteuning begint al bij het selecteren en opleiden van medewerkers voor deze taak (hoofdstuk 1). Vervolgens wordt stil gestaan bij het proces van signaleren en inzetten van het BOT (hoofdstuk 2). Daarna worden de verschillende rollen van de bij het BOT betrokken medewerkers benoemd en welke taken zij hebben (hoofdstuk 3). Ook staan we stil bij de zorg voor jezelf. Want ook als BOT-lid krijg je veel voor je kiezen. Daarom is het extra belangrijk om goed op je zelf te passen (hoofdstuk 4). Als laatste wordt beschreven wat je tijdens een gesprek kan doen, zoals het geven van psycho-informatie en praktische ondersteuning (bijlage 1).

1. Stichting Impact (2010). Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden. Diemen: Impact.

WERVING, SELECTIE EN OPLEIDING



Goede collegiale ondersteuning begint bij een goede werving en selectie van BOT-leden. Een goede opleiding en structurele bijscholing zorgen dat het BOT volgens de laatste inzichten hun werkzaamheden verrichten en voldoende vaardigheden en expertise hebben om goede ondersteuning te kunnen blijven bieden.

Werving

Het BOT is er voor iedereen die binnen de organisatie het risico loopt om geconfronteerd te worden met een potentieel schokkende gebeurtenis. Het BOT staat dicht bij de medewerkers op de werkvloer en zit door de hele organisatie. Denk daarbij ook aan het organiseren van collegiale opvang voor bijvoorbeeld de meldkamer, de zorgambulance en de psycholance. Het is belangrijk om te beseffen dat het BOT een neventaak is met een aantal belangrijke verantwoordelijkheden. Een professionele werving, met een interne vacature, een duidelijke taakomschrijving en inzicht in de werkzaamheden, is een belangrijke eerste stap voor een professioneel BOT. De vacature dient zo breed mogelijk uitgezet te worden binnen de organisatie, bijvoorbeeld via het intranet of door de vacature onder de aandacht te brengen van managers.

Selectie

Een selectieprocedure kan je helpen om de meest geschikte persoon voor de vacature te vinden. Hierbij is het van belang dat medewerkers bepaalde competenties hebben om lid van het BOT te zijn. Zo moet een BOT-lid over goede communicatieve vaardigheden, goede luistervaardigheden en inlevingsvermogen beschikken. Ook kan een BOT-lid relativeren en voldoende professionele afstand bewaren. Kijk goed of de kandidaat voldoende vertrouwen en draagvlak heeft binnen het team om zijn of haar taak uit te voeren en voldoende werkervaring heeft.

Ook is het van belang dat BOT-leden voldoende weerbaar zijn om deze mogelijk belastende neventaak uit te voeren. Gesprekken met collega's zijn vertrouwelijk van aard, hier moet je als BOT-medewerker aan kunnen bijdragen. Door middel van een gesprek met een geïnteresseerde kan je zicht krijgen op iemands geschiktheid. Probeer het gesprek met de geïnteresseerde altijd door ten minste twee personen te laten voeren.

Opleiding, bijscholing en intervisie

Scholing van BOT-leden, door middel van een basisopleiding collegiale ondersteuning, speelt een grote rol in het goed opleiden van het BOT. Het is belangrijk dat een opleiding gebaseerd is op de laatste wetenschappelijke inzichten en gebruik maakt van de principes uit de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd. Een jaarlijkse bijscholing wordt sterk aangeraaden. Op deze manier blijf je als BOT-lid geoefend in je taak, wordt op systematische wijze met elkaar gesproken over hoe collegiale ondersteuning wordt uitgevoerd, wordt feedback gegeven en ontvangen en worden de nieuwste inzichten in het vakgebied gedeeld. Ook kan dan de ondersteuning worden aangepast als er nieuwe eisen of inzichten zijn.

Steeds vaker maakt het BOT gebruik van intervisie om de deskundigheid van het BOT te bevorderen en de kwaliteit van het BOT te verbeteren. Dit wordt gedaan door in een veilige omgeving van elkaar te leren. Intervisie is geen vervanging van de basisopleiding of de bijscholing en is een opzichzelfstaand onderdeel. Er zijn veel verschillende formats beschikbaar en het is aan ieder BOT om een passend en prettig format te gebruiken. In bijlage 2 vind je een voorbeeld van een intervisie format dat je kan gebruiken bij het houden van intervisie.

In het kort

Werving

- Lid van het BOT is een neventaak
- Zet vacatures breed uit
- Zorg voor een duidelijke taakomschrijving

Selectie

- Zorg voor een selectieprocedure
- Ontwikkel een competentieprofiel, met daarin ten minste aandacht voor:
 - communicatieve vaardigheden
 - luistervaardigheden
 - inlevingsvermogen
 - relativeringsvermogen
 - werkervaring
- De geïnteresseerde moet voldoende draagvlak hebben binnen het team

Opleiding

- Ieder lid van het BOT krijgt een basisopleiding
- Aangeraden wordt om een jaarlijkse bijscholing te organiseren
- Aangeraden wordt om intervisie te organiseren

WERKWIJZE



Het is belangrijk dat iedere medewerker binnen de organisatie een gelijkwaardige, hoge kwaliteit ondersteuning na een incident krijgt. Een werkwijze die op een aantal gebieden is gestandaardiseerd kan daarbij helpen. Denk daarbij aan het constateren van een mogelijke BOT-inzet, het uitvoeren van de ondersteuning, de doorverwijzing, monitoring en registratie. Ook hier is de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd leidend.

Constateren

Als BOT-lid moet je tijdig kunnen constateren dat een collega is blootgesteld aan een potentieel schokkende gebeurtenis. Of dat iemand met de gevolgen van een gebeurtenis kampt. Op basis hiervan kan contact worden gezocht met het BOT en kan mogelijk een BOT-inzet plaatsvinden. Het constateren vindt meestal plaats nadat een bepaald incident heeft plaatsgevonden. Het komt ook voor dat collega's door een stapeling van gebeurtenissen ondersteuning nodig hebben of dat er niet direct een aanwijsbare reden is. Het is daarom belangrijk dat collega's dan ook gemakkelijk zelf de weg naar het BOT kunnen vinden of dat de manager dit kan regelen. Vergeet niet om ook de meldkamer mee te nemen, evenals andere diensten zoals de zorgambulance of de psycholance.

Constateren via de incidentenlijst

Om goed zicht te hebben op de gebeurtenissen binnen de organisatie is het nuttig om gebruik te maken van een incidentenlijst. Hieronder vind je de meest gebruikte incidenten binnen de ambulancediensten in Nederland. Natuurlijk kan je zelf altijd gebeurtenissen toevoegen. Het weglaten van incidenten is minder aan te raden. Een aantal ambulancediensten heeft de incidentenlijst in het meldkamerprotocol staan. Wanneer één van de incidenten voorkomt, neemt de centralist contact op met het BOT. Vergeet als BOT dan niet om de centralist ook mee te nemen in de opvang.

Andere diensten maken gebruik van een dagregistratie. Aan het einde van de dag wordt (al dan niet automatisch) gekeken welke gebeurtenissen van de incidentenlijst hebben plaatsgevonden. Het is belangrijk dat collega's en managers ook weten welke incidenten op de incidentenlijst staan. Zo kunnen zij ook het BOT alarmeren als ze constateren dat er een incident heeft plaatsgevonden.

Incidentenlijst

1. Agressie, geweld, intimidatie naar het ambulancepersoneel
2. Ernstige gebeurtenissen/ letsel met kinderen (bijv. dodelijke ongevallen, mishandeling, ernstige brandwonden, verdrinking, vergiftiging, reanimatie)
3. (verkeers)Ongevallen, met zwaar letsel, dood of verminking
4. (poging tot) Zelfmoord, ook van collega's
5. Situaties waarbij familie of collega's van de ambulancehulpverlener betrokken zijn
6. Situaties waarbij sprake is van onmacht
7. Bizarre situaties en ernstige misdrijven (bijvoorbeeld terrorisme)
8. Het maken van een ernstige fout
9. Mogelijke besmetting en blootstelling (bijv. infecties, virussen, prik- en bijtincidenten, CBRN)
10. Alle situaties waarbij ambulancepersoneel zelf aangeeft behoefte aan opvang te hebben

Constateren door collega's of managers

Het komt voor dat collegiale ondersteuning nodig is, terwijl er geen incident heeft plaatsgevonden. Dit kan komen door een stapeling van gebeurtenissen, een incident dat niet op de incidentenlijst stond maar toch als schokkend werd ervaren of door andere factoren. Het is belangrijk dat collega's dan zelf de weg naar het BOT vinden of dat managers het BOT inschakelen.

Daarom moeten zoveel mogelijk mensen binnen de organisatie op de hoogte zijn van het BOT en wat zij doet. Het is aan te raden om regelmatig voorlichting te geven over het BOT en schokkende gebeurtenissen. Een zichtbare intranetpagina en een piketnummer kunnen goed van pas komen.

Andere doelgroepen

Er zijn verschillende onderdelen van de ambulancedienst, zoals de meldkamer, de zorgambulance (of besteld vervoer) en de psycholance, waarvan de incidenten minder makkelijk via een incidentenlijst zijn te constateren. Het is belangrijk dat je als BOT goed zicht hebt op deze diensten. Zij maken immers ook schokkende gebeurtenissen mee. Een oplossing is om binnen deze diensten BOT-medewerkers te hebben die een vinger aan de pols kunnen houden, zichtbaar zijn en voorlichting kunnen geven over het BOT. Ook kan je afspraken maken met de meldkamer, zodat zij ook bij deze diensten alert zijn op schokkende gebeurtenissen.

Uitvoeren collegiale ondersteuning

Wanneer geconstateerd is dat een collega behoefte heeft aan ondersteuning, is het van belang dat het BOT wordt ingeschakeld. Zorg er dus voor dat het BOT goed bereikbaar is. Dit kan via een piketnummer of via een mailbox die structureel uitgelezen wordt. Grofweg kan het BOT twee inzetten doen. Zo kan het voorkomen dat er na een incident een debriefing plaatsvindt waarbij het BOT aansluit. De andere mogelijkheid is dat je een één-op-één gesprek voert met een collega. Dit kan na een incident zijn of op aanvraag van de collega zelf, andere collega's of de manager. Wanneer het BOT een melding van een schokkende gebeurtenis krijgt, is het van belang dat eerst een beeld van de situatie wordt gevormd. Zo kan je een inschatting maken of en wat voor ondersteuning nodig is. Als er een OvD-G ter plaatse is geweest kan bijvoorbeeld contact worden gezocht met deze persoon.

Eerste contact met collega's en inventarisatie

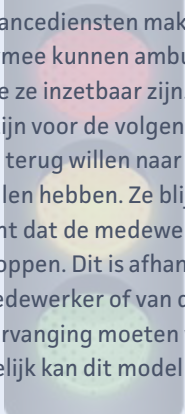
Als BOT-lid ga je uit van de eigen veerkracht en natuurlijke herstel mogelijkheden van collega's. Het is daarom van belang om niet direct over te gaan tot een ondersteuningsgesprek. Wel is het belangrijk om een eerste contactmoment te hebben, dat vooraf gaat aan het eerste gesprek. Hierin ga je na hoe het met iemand gaat en of er behoefte is aan praktische hulp. Een aantal ambulancediensten maakt gebruik van een stoplichtmodel (zie kader), waarmee besloten wordt of iemand aanvullende ondersteuning nodig heeft. Het eerste contactmoment is een mooi moment om het stoplicht toe te passen.

Ook besluit je tijdens het eerste contactmoment – in overleg met de collega – of er een eerste ondersteuningsgesprek gaat plaatsvinden.

Technische debriefing

Het kan voorkomen dat je aansluit bij een technische debriefing. De rol van het BOT is om hierbij aanwezig te zijn om te luisteren en te observeren, eventueel psycho-informatie te geven en aan te geven dat het BOT beschikbaar is voor de collega's. Als BOT ben je beschikbaar, maar treed je niet op de voorgrond. Op basis van de informatie uit de debriefing kan eventueel worden overgegaan tot individuele gesprekken. Voer geen emotionele debriefing uit. Wetenschappelijk onderzoek heeft uitgewezen dat deze geen toegevoegde waarde hebben en soms zelfs een negatief effect hebben op de gezondheid van medewerkers.

Stoplichtmodel



Verschillende ambulancediensten maken gebruik van een stoplichtmodel. Hiermee kunnen ambulancemedewerkers aangeven in hoeverre ze inzetbaar zijn. Groen betekent dat de medewerkers klaar zijn voor de volgende rit. Oranje betekent dat de medewerkers terug willen naar de post en daar even een moment rust willen hebben. Ze blijven echter wel in dienst. Rood betekent dat de medewerkers van de auto af gaan en de dienst stoppen. Dit is afhankelijk van het inzicht van de betrokken medewerker of van de BOT-medewerker ter plaatse. Er zal dan vervanging moeten worden geregeld door de organisatie. Mogelijk kan dit model ook toegepast worden voor centralisten.

Gesprekken

Wanneer de betreffende collega ingaat op het aanbod een gesprek te voeren, maak je een afspraak voor een eerste ondersteuningsgesprek. Het is belangrijk om dit opvanggesprek niet meteen plaats te laten vinden, maar hier enkele dagen mee te wachten. Bijvoorbeeld tussen de 48 en 72 uur. Zo kan het eigen herstel haar werk doen. Probeer dit als richtlijn aan te houden, maar het kan natuurlijk voorkomen dat je in sommige gevallen besluit om eerder tot een gesprek over te gaan. Je voert als BOT-lid maximaal drie gesprekken met een collega. Het tweede gesprek kan plaatsvinden na vier tot zes weken. In dit gesprek besteed je aandacht aan mogelijke klachten en verwerking van het incident. Ook bespreek je hoe het op het werk gaat en of zich nog nieuwe incidenten hebben voorgedaan. Een eventueel derde en laatste gesprek kan plaatsvinden na uiterlijk drie maanden.

Hierin wordt aandacht besteed aan dezelfde zaken als in het tweede gesprek. Na afloop van ieder gesprek wordt in overleg met de collega bekeken of er een vervolgesprek plaats zal vinden of dat er zal worden doorverwezen naar professionele hulpverlening. Met name de eerste periode van eigen herstel is belangrijk.

Doorverwijzing

Het is belangrijk dat een collega tijdig wordt doorverwezen wanneer dit nodig is. Dit besluit zal altijd plaatsvinden in overleg met de collega en kan gedurende de gesprekken altijd worden genomen. Doorverwijzen doe je als gedurende langere tijd de volgende gebeurtenissen regelmatig voorkomen:

- Het hebben van verontrustende herinneringen aan of dromen over de gebeurtenis
- Overstuur raken van herinneringen
- Het hebben van lichamelijke stressreacties
- Vermijdingsgedrag, verzuim
- Slaapproblemen
- Verhoogde prikkelbaarheid of agressieregulatieproblemen (kort lontje)
- Onveiligheids- en/of angstgevoelens hebben, op scherp staan als het niet hoeft
- Stemningsverandering, sombere stemming
- Concentratieproblemen
- Toegenomen alcohol- of drugsgebruik
- Functioneringsproblemen (werk en privé)
- Schuld en schaamte

Probeer een protocol voor doorverwijzing te maken. In dit protocol kan staan naar wie wordt doorverwezen, hoe deze persoon of organisatie bereikt kan worden en binnen welke termijn een afspraak gemaakt moet worden. In sommige organisaties speelt HR een belangrijke rol in de doorverwijzing. Vergeet deze dan niet op te nemen in het protocol. Ook kan je hierin beschrijven in wat voor situaties acuut wordt doorverwezen. Bijvoorbeeld bij een verhoogd risico op het toebrengen van letsel bij de collega zelf of zijn of haar omgeving. Professionele hulpverleners zijn bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werkers, psychologen, bedrijfsartsen en huisartsen.

Registratie

Het is raadzaam om het BOT te ondersteunen met een registratiesysteem. Door een registratiesysteem ben je in staat het welzijn van je collega's te monitoren.

Zo kan je zien of een medewerker (in korte tijd) bij meerdere incidenten betrokken is en al eerder door het BOT is benaderd. Ook kan een registratiesysteem je werkzaamheden vergemakkelijken en bijdragen aan de kwaliteit van de gesprekken die je met collega's hebt. Immers weet je zo wat er in de vorige gesprekken is besproken en kan je de input gebruiken om te kijken of bepaald gedrag verergerd is of niet. De BOT-coördinator kan het registratiesysteem gebruiken om inzicht te krijgen in de collegiale ondersteuning binnen de organisatie, het welzijn en de werkdruk bij de BOT-medewerkers te monitoren en voor het maken van rapportages voor het management. Het is belangrijk dat de registratie voldoet aan alle voorgeschreven privacy wet- en regelgeving.

BOT-web

Het BOT-web van Ambulancezorg Nederland is het digitale portal voor de registratie van BOT-inzetten. In de portal staat een registratieformulier waarmee de BOT-medewerker informatie over het incident kan noteren en de ondernomen activiteiten met de collega('s). Bijvoorbeeld is er telefonisch of face-to-face contact geweest, is er doorverwezen en is er een code rood afgegeven. In het BOT-web worden geen persoonlijke gegevens van de collega's geregistreerd. De BOT-coördinator kan sturingsinformatie uit het systeem halen, zoals de hoeveelheid inzetten en het type incident.

In het kort

Constateren

- Maak gebruik van een incidentenlijst
- Stel collega's en leidinggevenden in staat om te signaleren
- Draag zorg voor andere doelgroepen zoals de meldkamer, zorgambulance en psycholance

Uitvoeren

- Vorm een beeld van de situatie
- Sluit eventueel aan bij een operationele debriefing
- Doe een aanbod voor een opvanggesprek
- Voer maximaal drie gesprekken

Doorverwijzing

- Verwijs tijdig door
- Zorg voor een protocol voor doorverwijzing



ROLLEN EN TAKEN



Bij het BOT zijn verschillende mensen betrokken, vaak uit alle lagen van de organisatie. Al deze mensen hebben een specifieke rol met bijbehorende taken. In dit hoofdstuk komen deze rollen en taken aan bod.

BOT-medewerker

Als BOT-lid geef je ondersteuning aan collega's na een incident en monitor je het welzijn van collega's. Je voert je werkzaamheden uit in een team en stemt af met de BOT-coördinator. Je rol voer je uit door het:

- Constateren van incidenten
- Bieden van praktische hulp
- Stimuleren van een gezonde verwerking bij collega's
- Vroegtijdig signaleren van stagnaties in de verwerking of problemen in het functioneren bij collega's
- Ondersteunen van je collega in het mobiliseren van het sociale netwerk
- Bijsturen van negatieve reacties uit de omgeving en de media
- Collega's te leren omgaan met toekomstige schokkende gebeurtenissen
- Tijdig doorverwijzen naar professionele hulp
- Bijhouden van juiste registratie
- Indien nodig informeren van de leidinggevende over de BOT-inzet
- Het geven van voorlichting

BOT-coördinator

De BOT-coördinator is verantwoordelijk voor de (operationele) aansturing van het BOT. De coördinator speelt een belangrijke rol in het monitoren en borgen van de kwaliteit van het BOT. Het is belangrijk dat de coördinator zijn of haar taken zoveel mogelijk in samenwerking met de BOT-medewerkers uitvoert. De coördinator heeft daarbij verschillende taken:

- Organiseren van (bij)scholing
- Het beheer van instrumenten (bijvoorbeeld formulieren)
- Werving en selectie van nieuwe BOT-medewerkers
- Roostering van BOT-medewerkers
- Het maken van een jaarverslag en verantwoording voor het management
- Inbedding van het BOT in de organisatie
- Afstemming met de leidinggevenden
- Aansluiting met het landelijk BOT-netwerk behouden
- Afstemming met andere BOT-coördinatoren borgen

Leidinggevenden en managers

De leidinggevenden en managers in de organisatie spelen een belangrijke rol in de ondersteuning van medewerkers. Zij hebben een verantwoordelijkheid om de gezondheid van medewerkers te monitoren en, indien nodig, actie op het verbeteren van die gezondheid in te zetten. Het hoger management is verantwoordelijk voor het scheppen van de juiste voorwaarden voor passende collegiale ondersteuning. Met betrekking tot collegiale ondersteuning heeft de leidinggevende of manager de volgende taken:

- Draagt zorg voor een goede afstemming met de BOT-coördinator
- Is op de hoogte van het welzijn van het personeel
- Heeft de vaardigheid om vroegtijdig psychosociale problemen te signaleren
- Signaleert behoeftes aan ondersteuning en schakelt, indien nodig, het BOT in

Meldkamer

De meldkamer en de centralisten spelen een centrale rol in het constateren van incidenten. Aan de hand van de incidentenlijst of eigen inzicht nemen zij contact op met het BOT. Ook centralisten maken heftige incidenten mee. Probeer hen dus ook zoveel mogelijk mee te nemen in de collegiale opvang.

P&O/HR

P&O/HR heeft veelal een ondersteunende rol in de BOT-structuur en kan het BOT faciliteren met bijvoorbeeld specifieke instrumenten of opleidingen. Ook speelt in sommige organisaties de afdeling P&O/HR een rol in het doorverwijzen en/of zal doorverwijzing via P&O/HR lopen.

In het kort

- Een BOT bestaat uit BOT-medewerkers en BOT-coördinatoren
- Leidinggevenden hebben ook een zorgtaak en kunnen belangrijk zijn in het opvangproces
- De meldkamer heeft een centrale rol in het signaleren van incidenten
- Neem ook centralisten mee in de opvang
- P&O/HR kunnen het BOT faciliteren en ondersteunen



ZORG VOOR JEZELF



Als BOT-medewerker heb je de belangrijke taak om ondersteuning te bieden aan collega's die iets schokkends hebben meegemaakt. Vergeet echter niet dat je zelf ook nog steeds het risico loopt om geraakt te worden door een incident. Het werk als BOT-medewerker kan emotioneel zwaar zijn. Zeker als dit werk boven op de incidenten komt die je zelf meemaakt. In dit hoofdstuk staan we kort stil bij wat jij en de organisatie kunnen doen om goed voor jezelf te blijven zorgen.

Wat kan je zelf doen

Als BOT-medewerker krijg je, bovenop je eigen ervaringen, ook veel mee van andere gebeurtenissen die collega's zijn overkomen. Dit kan soms emotioneel zwaar en uitdagend zijn. Daarom is het goed om bij je zelf een vinger aan de pols te houden hoe het met je gaat en – als het nodig blijkt te zijn – ook op tijd hulp of ondersteuning vraagt. Als je zelf iets schokkends meemaakt gelden natuurlijk de uitgangspunten die we hierboven hebben beschreven. Je kunt echter ook stress onderkennen door je werk als BOT-medewerker. Je kan dan merken dat je bijvoorbeeld sneller vermoeid bent, prikkelbaar bent en je afsluit voor anderen. Ook ben je misschien cynischer en kan je je moeilijker inleven in anderen. Hierdoor haal je minder voldoening uit je werkzaamheden als BOT-medewerker. In het ergste geval kan compassie fatigue – oftewel compassiemoeheid – en zelfs burn-out optreden. Het is belangrijk dit te voorkomen!

Je kunt zelf stappen ondernemen om te voorkomen dat je te veel last ondervindt van je werkzaamheden. Dit begint op de eerste plaats met signaleren. Het is aan te raden om tijdens de opleiding aandacht te besteden aan zelfreflectie en evaluatie, zodat je tijdig (stress)signalen bij jezelf kan herkennen. Zodra je één van bovenstaande stressreacties bij jezelf signaleert, ga dan in gesprek met je BOT-coördinatoren en collega's, zodat je gezamenlijk naar een oplossing kan zoeken. Ook is het belangrijk om afleiding en ontspanning te zoeken.

Probeer tijd te steken in dingen waar je energie van krijgt. Zo kan het bijvoorbeeld al helpen door een aantal weken geen piketdiensten te draaien, zodat je niet constant met het werk bezig bent. Geef je zelf voldoende tijd om te herstellen. Alleen jij kan bepalen wanneer dat weer het geval is. Soms overkomt stress je en kan je, ondanks bovenstaande tips, weinig doen om het te voorkomen. Het is dan belangrijk dat je snel het gesprek aangaat met je leidinggevende en BOT-coördinator en samen een passende oplossing zoekt. Zoek bijvoorbeeld professionele hulp via de bestaande hulpstructuren bij je organisatie of vraag je huisarts om hulp.

Wat kan de organisatie doen

Jaargesprekken

Door het houden van jaargesprekken tussen de BOT-medewerker en de BOT-coördinator kan het welzijn van de BOT-medewerker worden gemonitord. Tijdens een dergelijk gesprek kunnen bijvoorbeeld de weerbaarheid en veerkracht van de medewerker worden besproken, ontwikkelpunten en behoeften van de medewerker en de ervaren werklast. Een gesprek kan eventueel ook met iemand anders plaatsvinden, bijvoorbeeld een bedrijfsmaatschappelijk werker of een psycholoog.

Registratie

Overbelasting van de BOT-medewerkers is een aanzienlijk risico. Door middel van de eerder besproken inzetregistratie kan de BOT-coördinator bijhouden hoeveel inzetten een BOT-medewerker heeft gehad. Op basis van deze informatie kan hij of zij besluiten nemen over de inzetbaarheid van een medewerker.

BIJLAGE 1

PSYCHO-INFORMATIE



Het doel van het geven van psycho-informatie is om de zelfredzaamheid van collega's en zijn of haar werkcontext te vergroten. Psycho-informatie is erop gericht de praktische zelfredzaamheid van de geüniformeerde en diens werkcontext te vergroten door:

- Erkenning en herkenning van het meegemaakte
- Het benadrukken van het belang van aspecten als watchful waiting (welke reacties zijn normaal, wanneer wordt het abnormaal?)
- Monitoring van de collega in zijn of haar functioneren
- Indien van toepassing, het bevorderen van adequaat hulpgedrag

Zorg er voor dat deze informatie breed bekend is binnen de organisatie, bijvoorbeeld door in de opleiding van collega's stil te staan bij psycho-informatie. Ook door middel van voorlichting kun je collega's structureel informatie geven over schokkende gebeurtenissen, veerkracht en eigen herstel. Naast het geven van psycho-informatie in voorlichtingen, kan je psycho-informatie geven tijdens operationele debriefings of tijdens de ondersteuningsgesprekken. Let er daarbij op dat je de volgende onderwerpen bespreekt:

- Wat is een potentieel schokkende gebeurtenis
- Veerkracht en natuurlijke herstelmogelijkheden
- Normale (stress)reacties
- Het herkennen van klachten en signalen in de verwerking van een incident
- Normaal verloop van stressklachten
- Sociale steun en de impact op de omgeving;
- Het beschikbare aanbod van psychosociale ondersteuning en eventuele doorverwijzing naar professionele zorg

Normale (stress)reacties

Het verwerken van een potentieel schokkende gebeurtenis is voor iedereen anders. Daarom zal je als BOT-medewerker een groot scala aan verwerkingsprocessen gaan tegenkomen.

Toch is er een aantal reacties die vaak voorkomen bij collega's na een incident. De belangrijkste zijn:

- Je denkt vaak aan het incident
- Je bent somber
- Je bent extra op je hoede en angstiger dan anders
- Je bent sneller geïrriteerd
- Je hebt moeite met het concentreren op je werkzaamheden
- Je kan moeite hebben met slapen
- Je vermijdt sommige plekken of mensen die je aan het incident doen denken

Tips voor verwerking²

De meeste mensen zijn veerkrachtig genoeg en hebben voldoende eigen herstelmogelijkheden. Toch kan het nooit kwaad ze extra informatie te geven over hoe ze de nasleep van een incident kunnen begrijpen en begeleiden. Daarom vind je hier een paar tips die collega's kunnen helpen bij de verwerking van een incident:

- Praat over wat je mee hebt gemaakt en over wat je voelt, als je daar behoefte aan hebt
- Zorg dat je steun krijgt
- Gun jezelf rust en afleiding, bijv. door prettige dingen te doen
- Probeer het dagelijks ritme zoveel mogelijk vast te houden en ga, als je dat kunt, weer aan het werk
- Ga stapsgewijs de confrontatie aan met zaken die je herinneren aan wat er is gebeurd
- Accepteer dat het verwerkingsproces tijd en energie kost
- Sluit je niet af van mensen die belangrijk voor je zijn
- Gebruik zo min mogelijk slaap- of kalmeringsmiddelen en alcohol

2. Instituut voor Psychotrauma (2016). *Soms gebeurt het toch. Stressreacties na een schokkende gebeurtenis*. Diemen: Instituut voor Psychotrauma.

SUPPORT Coach

De SUPPORT Coach is een smartphone applicatie (beschikbaar voor Android en iOS) die ondersteuning biedt aan mensen die last hebben van trauma gerelateerde klachten na het meemaken van een ingrijpende gebeurtenis. Het doel van de SUPPORT Coach is de zelfredzaamheid en mentale weerbaarheid van mensen te vergroten, en mensen te helpen bij het (zelfstandig) leren omgaan met hun klachten.

BIJLAGE 2

INTERVISIE



Het doel van intervisie is het bevorderen van de deskundigheid van de BOT-medewerkers en de kwaliteit van de collegiale ondersteuning door van elkaar te leren. De intervisiebijeenkomsten zijn bedoeld om van elkaars ervaringen met het BOT te leren en dragen bij aan de onderlinge evaluatie van het werk. Door het format wat gebruikt wordt oefenen de BOT-medewerkers ook met gespreksvaardigheden als niet te snel oordelen, samenvatten en feedback geven. Zo krijgen de BOT-medewerkers meer handvatten voor de uitvoering van hun taken en zijn zij in staat hun werkzaamheden goed uit te voeren.

Een intervisiebijeenkomst duurt minimaal één uur. Het gestructureerd met elkaar doornemen van een ingebrachte casus duurt ongeveer vijfenveertig minuten tot één uur. Het is wenselijk dat er ook even de tijd wordt genomen te bespreken hoe het met iedereen gaat en om ruimte te bieden voor kortere vragen van medewerkers. Het is daarom aan te raden anderhalf uur te plannen.

Basisstructuur

Een goede intervisie kent een basisstructuur. Bijna alle intervisievormen zijn gebaseerd op deze basisstructuur. Daarbij staan de praktijkvragen van de deelnemers centraal in relatie tot het eigen handelen en denken. Intervisie kent de volgende basisstructuur:

- Er wordt afgesproken wie de gespreksleider is.
- In een kort rondje kunnen deelnemers stoom afblazen: hoe stapt iedereen de intervisie in. Zijn er bijvoorbeeld punten die mensen dwars zitten en voor de start met elkaar willen delen. Bijvoorbeeld: 'Ik heb net een heel drukke dag gehad en me de hele tijd lopen haasten' of 'Ik heb op dit moment een erg hoge werkdruk en voel me gejaagd'.
- Iedereen brengt kort iets in waarover hij/zij wil praten en waar ondersteuning bij nodig is.

Bijvoorbeeld: 'Ik weet niet goed hoe om te gaan met privé-problemen in de BOT gesprekken. Hoort het ook bij het BOT om deze te bespreken en hoe ga ik er dan mee om?' of 'Hoe kan ik iemand motiveren om in gesprek te gaan met zijn leidinggevende?'

- De groep kiest één of, indien er voldoende tijd is, twee casussen om aan te werken.
- Vervolgens wordt er volgens een bepaalde intervisietechniek gewerkt (zie hieronder).
- Aan het eind is er even tijd voor evaluatie: hoe werd de intervisie ervaren door de inbrenger en door de andere deelnemers?

De Balint methode

De Balint methode is er op gericht om een groep professionals samen een probleem te laten verkennen en zicht te krijgen op mogelijke blinde vlekken. Het stellen van een gemeenschappelijke 'diagnose' en het beschouwen van het aandeel en invloed van de professional op de oplossing staat daarbij centraal. Kenmerkend aan deze methode is de duidelijke structuur die wordt gevolgd en het onderscheid in beeldvorming, oordeelsvorming en besluitvorming.

- Wie heeft welk probleem: iedereen brengt kort iets in waarover hij/zij wil praten en waar ondersteuning bij nodig is. Dit gebeurt kort en feitelijk.
- Keuze van het probleem: welk probleem spreekt het meeste aan of is herkenbaar voor meerdere deelnemers?
- Keuze van de gespreksleider: wie bewaakt de fases van deze methode? De inbrenger is nooit de gespreksleider.
- Probleemstelling:
 - De inbrenger geeft een korte, feitelijke beschrijving van zijn of haar probleem en stelt nog eens duidelijk zijn vraag.
 - De groepsleden schrijven voor zichzelf op wat zij denken en voelen bij het probleem.

Dit maakt de groepsleden ook beter bewust van eventuele weerstand tegen het probleem/inbrenger (tegenoverdracht), zodat er met meer vrije aandacht naar het probleem geluisterd kan worden.

e) Verkenning:

- De deelnemers bedenken open vragen om het probleem te verhelderen.
- De gespreksleider nodigt ieder groepslid uit om hun vragen te stellen om de beurt en let erop dat er nog geen adviezen of oordelen gegeven worden.
- De inbrenger antwoordt kort, zonder verdere discussie.

f) Oordeel en advies: de gespreksleider geeft deelnemers de ruimte om een eigen oordeel en advies te geven. Iedere deelnemer geeft mondeling zijn advies zonder dat de inbrenger daarop reageert.

g) Besluitvorming: de inbrenger vertelt wat hij aan de adviezen heeft, wat hij heeft gedaan of wil gaan doen.

h) Delen: de groepsleden vertellen over hun eigen moeilijkheden in vergelijkbare situaties.

i) Evaluatie: deelnemers geven kort aan hoe ze de bespreking van de casus hebben ervaren en wat ze hebben geleerd.

HANDBOEK BEDRIJFSOPVANGTEAMS AMBULANCEZORG
februari 2018

Ambulancezorg Nederland

Veerallee 68
8019 AE Zwolle

088 38 38 200

info@ambulancezorg.nl

www.ambulancezorg.nl

