



Nationaal
Psychotrauma
Centrum

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerden

Samenvatting

In het onderstaande wordt de kern van de Richtlijn psychosociale ondersteuning geüniformeerd en beknopt samengevat. Tussen [vierkante haken] staat een verwijzing naar het hoofdstuk of paragraaf in de richtlijntekst.

Doel en doelgroep

Het doel van deze richtlijn is het beschrijven van optimale **ondersteuning** voor geüniformeerden, om stressgerelateerde gezondheidsklachten en werkuitval zoveel mogelijk te voorkomen. Onder geüniformeerden worden verstaan: geüniformeerden van wie het de taak is hulp te verlenen bij incidenten en calamiteiten, vanuit een georganiseerd professioneel verband.¹ Deze richtlijn bevat aanbevelingen voor geüniformeerden zelf, voor de leden van de georganiseerde collegiale ondersteuning, de leidinggevenden en het management. [1.1]

De veerkracht van de geüniformeerde

In deze richtlijn staan geüniformeerden en hun eigen natuurlijke herstelmogelijkheden centraal. Binnen de psychosociale zorg is dit immers een belangrijk uitgangspunt: dat de meeste mensen in staat zijn potentieel schokkende gebeurtenissen op eigen kracht te boven te komen, met behulp van de eigen directe omgeving, zoals familie, vrienden, collega's of lotgenoten. Essentieel is de **veerkracht** van het individu. [2.1.2, 2.3, 3.1, aanbeveling 4]

Iedere werknemer heeft een **eigen verantwoordelijkheid** om zijn inzetbaarheid in stand te houden. Dit niet alleen door zijn kennis en beroepsvaardigheden bij te houden, maar ook door zijn gezondheid en psychische gesteldheid in de gaten te houden. Hij moet met enige regelmaat gewezen worden op de mogelijkheden van de beschikbare hulp. [4.2.4, aanbeveling 39]

De rol van de organisatie

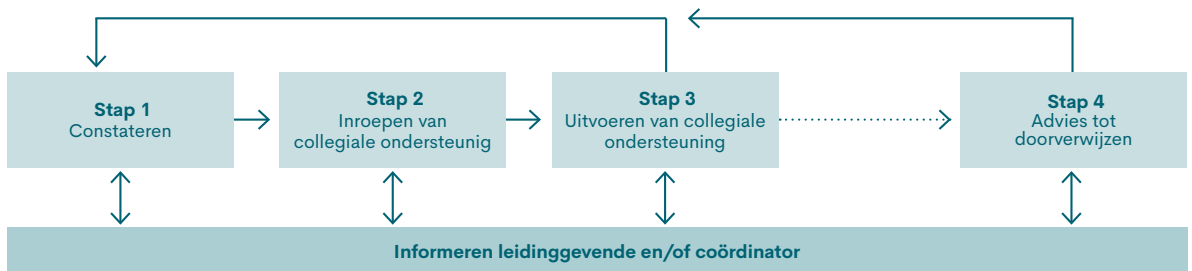
Bij het behouden en vergroten van de veerkracht van geüniformeerden speelt hun organisatie een zeer belangrijke rol. Dankzij een **gezonde werkcultuur** zijn veel klachten te voorkomen en wordt de kans op negatieve consequenties van schokkende gebeurtenissen verkleind. Dit houdt onder meer in dat de geüniformeerde goed getraind wordt; ook moet er aandacht zijn voor gezondheidsbeleid en een goede organisatie voor het afhandelen van incidenten, met vooraf duidelijk vastgelegde rollen en verantwoordelijkheden van de zorgverleners. [2.3, 4.1.1, aanbeveling 4]

¹ Het betreft daarbij in de eerste plaats medewerkers uit de volgende organisaties, die direct betrokken zijn bij de ontwikkeling van deze richtlijn: Politie Nederland; Korps Landelijke Politiediensten; Brandweer; Ambulancezorg Nederland; Landelijke Meldkamer Ambulancezorg; Defensie; Koninklijke Marechaussee; Koninklijke Nederlandse Bond tot het Redden van Drenkelingen; Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij; Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond.

Collegiale ondersteuning

Collegiale ondersteuning volgt uit het bovenstaande. Ondersteuning die door collega's wordt geboden is goed toegankelijk en biedt, indien nodig, een laagdrempelige toegang tot professionele (GGZ-)zorg. Geüniformeerden geven aan dat de collegiale

context de mogelijkheid biedt om ondersteuning te laten plaatsvinden zonder oordeel, commentaar of kritiek en juist met openheid, begrip en steun; aspecten die bij de verwerking van groot belang zijn. Het is wijs dit principe in te bedden in de dagelijkse gang van zaken binnen de organisatie. [4.1.1, aanbeveling 17 en 18]



Vier stappen binnen de georganiseerde collegiale ondersteuning

Uitgaande van de nu binnen veel geüniformeerde organisaties gehanteerde werkwijze, beschrijft deze richtlijn een **generieke vorm** van georganiseerde collegiale ondersteuning. Hierin worden vier stappen onderscheiden: [4.2.1, aanbeveling 22, 23 en 25]

Stap 1 en 2.

Tijdig constateren van de noodzaak tot en de inzet van georganiseerde collegiale ondersteuning. Collegiale ondersteuning dient in ieder geval te worden overwogen bij incidenten waarbij sprake is van:

- ernstig letsel of dreiging (met name bij kinderen);
- betrokkenheid van familie of collega's van geüniformeerden;
- onmacht bij de geüniformeerde;
- een geüniformeerde die zelf aangeeft behoefte aan ondersteuning te hebben;
- direct geweld tegen de geüniformeerde. [4.2.2, aanbeveling 27]

Stap 3.

Uitvoeren van georganiseerde collegiale ondersteuning. Belangrijk is dat collegiale ondersteuning een puur signalerende en ondersteunende functie heeft. Tot de taken behoren:

- bieden van praktische hulp;
- stimuleren van een gezonde verwerking;
- vroegtijdige signalering en tijdige doorverwijzing;
- monitoren van het proces van verwerking;
- aandacht schenken aan het sociale netwerk;
- aandacht schenken aan (eventuele) negatieve reacties uit de omgeving.

[4.2.3, aanbeveling 23 en 35]

De geüniformeerde moet gelegenheid worden geboden het eigen verhaal te vertellen. Daarbij is het af te raden om kort na een incident te actief de gevoelens en emoties uit te vragen die de geüniformeerde mogelijk heeft ervaren. Dit wordt wel gedaan bij een psychologische debriefing (een eenmalig semigestructureerd gesprek met een persoon die net getroffen is door een schokkende gebeurtenis). Psychologische debriefing is af te raden, omdat de effectiviteit ervan niet wetenschappelijk is aangetoond; er zijn zelfs aanwijzingen dat het psychosociale gevolgen verergert. Het is zaak continu te waken voor te veel focus op pathologie, zoals posttraumatische stressstoornis (PTSS); veel reacties na schokkende gebeurtenissen zijn immers 'normaal', en langetermijnklachten kunnen zich op vele andere wijzen dan PTSS uiten. Hoe dan ook dient binnen de organisatie een steunende context te bestaan die de bovengenoemde taken van collegiale ondersteuning mogelijk maakt. [4.1.2]

Ook is het van belang de geüniformeerde van **psycho-informatie** te voorzien. 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;
- monitoring van de geüniformeerde in diens functioneren;
- en – indien van toepassing – het bevorderen van adequaat hulpgedrag.

Het is verstandig psycho-informatie niet alleen na een incident aan te bieden, maar ook al eerder onder de aandacht van de geüniformeerde te brengen. [4.1.2, aanbeveling 19 en 21]

Daarnaast is het belangrijk de collegiale ondersteuning niet te lang in te zetten, om te voorkomen dat de geüniformeerde als het ware wordt '**vastgehouden**'. Aan te bevelen is een maximum van drie gesprekken met de collegiale ondersteuning, in drie fases: een eerste gesprek enkele dagen na het incident, een tweede gesprek na vier tot zes weken, en een derde gesprek na drie maanden. Wel kan de geüniformeerde direct na een incident uiteraard al praktische ondersteuning aangeboden krijgen. [4.2.3, aanbeveling 32, 33 en 34]

Stap 4.

Tijdige advisering tot doorverwijzing naar professionele hulpverlening binnen of buiten de organisatie. Zodra het noodzakelijk blijkt te zijn, moet de betrokken geüniformeerde het advies krijgen contact met professionele hulpverlening (GGZ) op te nemen. De onderstaande signalen wijzen op een verstoorde verwerking en dienen mondeling besproken te worden tijdens een gesprek met de georganiseerde collegiale ondersteuning:

- het hebben van verontrustende herinneringen 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;
- stemmingsverandering, sombere stemming;
- concentratieproblemen;
- toegenomen alcohol- of drugsgebruik;
- functioneringsproblemen (werk en privé);
- schuld en schaamte.

Vertoont een geüniformeerde na de schokkende gebeurtenis tijdens een van de gesprekken met de collegiale ondersteuner een verontrustende hoeveelheid van de bovenstaande aanwijzingen/signalen, dan is het goed hem/haar te adviseren contact met professionele hulpverlening op te nemen. [4.3, 5.1, aanbeveling 41, 50 en 51]

Langetermijneffecten

Bij al deze stappen dient de collegiale ondersteuning de leidinggevende (of coördinator) op de hoogte te houden. Deze leidinggevende of coördinator heeft een zeer belangrijke taak in het **monitoren** van de geüniformeerde.

Dit is van groot belang ten aanzien van uitgestelde (langetermijn)reacties of de effecten van accumulatie. [4.3.2, 4.4]

Toepasbaarheid richtlijn

Uitgangspunt van deze richtlijn is dat de visie en aanbevelingen **generiek toepasbaar** zijn voor de betrokken geüniformeerde organisaties. De inrichting van de psychosociale ondersteuning – en de wijze waarop dit organisatorisch structuur krijgt – zal verschillen naargelang de mogelijkheden en werkwijzen binnen de verschillende organisaties. De richtlijn zou sowieso het uitgangspunt moeten zijn bij het (verder) ontwikkelen van procedures en protocollen voor psychosociale ondersteuning aan geüniformeerden binnen de betrokken organisaties. [1.1]

De complete richtlijn is te bestellen bij:

**ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises**

Nienoord 5
1112 XE Diemen

088 - 330 51 75
impact@arq.org

**De richtlijn is ook beschikbaar op de website:
impact.arq.org**

