

## Peer support na incidenten op de werkvloer

# ‘Je bent geen robot’

Het overlijden van een patiënt, een foute diagnose of bedreiging door een bezoeker. Zorgmedewerkers maken het meer dan eens mee. Het ziekenhuis OLVG in Amsterdam werkt al jaren met peer support: een serie gesprekken met een collega. Met succes. Ruim 90% van de medewerkers voelt zich daarna weer goed.

Het is 1983 als Lucy Dijkman tijdens haar stage op de spoedeisende hulp een kind ziet overlijden. Ze is geschokt. Het is voor het eerst dat ze als leerling-verpleegkundige zoiets heftigs meemaakt. Maar voor emoties is geen plaats. Sterker, een oudere verpleegkundige zegt haar dat als ze hier niet tegen kan, ze maar op de afdeling neurologie moet gaan werken. ‘Als je zoiets hoort, houd je je mond wel’, blikt ze terug. ‘Ik heb ’s avonds thuis een potje zitten janken.’

Anno 2018 is de opvang na een ingrijpende gebeurtenis heel anders geregeld. Althans, in het

Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) in Amsterdam, waar Dijkman werkt als coördinator traumaopvang. Collega’s ondersteunen elkaar na een heftige ervaring op de werkvloer, via het programma peer support. Dit is in het OLVG al sinds de eeuwwisseling gemeengoed. Dijkman ontwikkelde peer support eind jaren negentig. Ze ontdekte toen tijdens haar studie zorginnovatie dat er een enorme behoefte was aan collegiale ondersteuning na een ingrijpende gebeurtenis. ‘Ik heb de werkgever aangesproken op zijn verantwoordelijkheid, omdat hij zorg moet dragen voor het wel-

zijn van de medewerkers. Gelukkig sluit de visie van het OLVG hierbij aan: als je goed voor je medewerkers zorgt, zorgen zij goed voor de patiënten. De medewerkers zelf waren direct blij met deze aanpak.’

### **Veerkracht aanspreken**

Peer support gaat uit van het natuurlijk herstellende vermogen van de mens. Een laagdrempelige manier om de veerkracht van een zorgmedewerker aan te spreken. Na een incident heeft de zorgmedewerker drie gesprekken met een collega: een peer supporter. De peer supporter houdt zo de eerste maand na het incident de vinger aan de pols als het om het welzijn van de collega gaat. De gesprekken gaan niet alleen over de gebeurtenis zelf, maar ook over slapen, concentratie, steun van het sociaal netwerk en



Lucy Dijkman



Ruim 90% van de medewerkers **voelt zich weer goed** na de peer support.



Sociale steun **werkt beschermend** tegen psychische klachten.



het werk zelf. Dijkman: 'Ook andere collega's zijn betrokken, maar zij gaan na de eerste week over tot de orde van de dag. Terwijl degene die het incident heeft meegemaakt nog vol verhalen en vragen zit, maar er niets meer over kwijt kan. Dan is er de peer supporter die wél aandacht heeft en tips kan geven.'

Dijkman streeft ernaar om een op de tien medewerkers van een afdeling te trainen als peer supporter. Ze adviseert de leidinggevenden van deze afdelingen om in overleg met hun medewerkers te bepalen wie peer supporter wordt. 'Als je alle medewerkers vraagt naar wie ze toe zouden gaan om hun hart te luchten, weet je meteen wie de natuurlijke vertrouwenspersonen zijn. Vaak zijn dat ook de toekomstige peer supporters. Liefst een ouder iemand met ervaring, die meer dan 24 uur per week werkt en die in ieder geval géén leidinggevende is.' Oók de baliemedewerkers en coassistenten kunnen peer

supporter worden. 'Juist deze medewerkers kunnen weinig of niets doen tijdens het incident, maar maken het wél mee', vertelt Christianne van der Meer. Zij is psycholoog en onderzoeker in het AMC in Amsterdam, en was eerder betrokken bij het peer support-programma in het OLVG. 'Een risicofactor om psychische klachten te ontwikkelen is het machteloze gevoel tijdens een incident.'

### **Beschermende factor**

Hoewel er geen wetenschappelijk onderzoek gedaan is naar de effecten van peer support, weet Dijkman wel dat ruim 90% van de medewerkers mede hierdoor herstelt. 2% wordt doorgestuurd met PTSS-klachten. 'Er is ook landelijk niets bekend over de effecten', aldus Van der Meer. 'Steeds meer ziekenhuizen nemen peer support over. Maar er zeggen ook nog genoeg mensen: "Ingrijpende gebeurtenissen?

Dat hoort bij je werk, daar moet je tegen kunnen.'" Terwijl sociale steun na een ingrijpende gebeurtenis een van de belangrijkste beschermende factoren is bij het ontwikkelen van psychische klachten of PTSS, zo laat onderzoek zien.'

De kracht van peer support? Van der Meer: 'Het is support onder gelijken. Een psycholoog spreekt de taal van de afdeling niet, de collega wel. Je kunt afgestompt raken als je vaak geconfronteerd wordt met ingrijpende gebeurtenissen. Met peer support erken je dat deze incidenten impact kunnen hebben op jou als persoon en dat het dus goed is om daar stil bij te staan.' Dijkman: 'Erkenning voor het feit dat je als zorgmedewerker geen robot bent, maar een mens.' /



Christianne van der Meer