TIJDELIJK UIT BALANS

De coronacrisis heeft de mentale gezondheid van het zorgpersoneel een stevige knauw gegeven. Zij maakten heftige situaties mee en hadden amper tijd om het te verwerken. Hoe veer je terug na zo'n periode?

tekst Sterre ten Houte de Lange
beeld Wavebreak Media LTD/
picture alliance

GEHULD IN EEN PLASTIC PAK EEN PATIENT HELPEN DIE MET GROTE PUPILLEN NAAR ADEM SNAKT. Zo beschrijft Kaz de Jong de zorgverlening van Covid-19-patiënten. 'Dat doet iets met een mens', weet de trauma- en bedrijfspsycholoog bij Artsen zonder Grenzen. Normaal gesproken vliegt hij naar crisisgebieden zoals in Congo, Afghanistan en Syrië om mentale steun te geven aan de zorgverleners. Door de coronacrisis kon hij niet meer vliegen en zat hij vast in Nederland, zijn thuisland dat zelf ineens in crisis was. Dus zette hij zich in om de Nederlandse zorgverleners door de crisis te loodsen, wat zoals hij het zelf zegt vooral uit coaching bestond. 'Nederland heeft zo'n goed gezondheidszorgsysteem en de pro-

fessionals hier hebben een goede opleiding genoten. Het enige dat we hier hoeven te doen is de psychologen coachen of het één keer voordoen en dan voorzien ze precies wat ik waarom doe.'

Mentale douche

Een van de belangrijkste lessen die De Jong ziekenhuizen en zorginstellingen leerde, is 'de mentale einde-dienstdouche'. De Jong: 'In veel organisaties komt het hele team eens per week samen om te bespreken hoe de week ging. Ik raad aan om dat dagelijks aan het einde van elke dienst te doen met de mensen van die dienst. Aan het eind van je dienst trek je dat verschrikkelijke pak uit en neem je een douche. Een gesprekje met elkaar over hoe de dienst ging, werkt als een mentale douche. Je verwerkt samen de dingen die je hebt meegemaakt, en neemt dus ook minder mee naar huis.' De Jong benadrukt dat je bij dat gesprek ook de positieve kanten moet bespreken. 'Je mag het met mij over alles hebben, maar vertel wel het hele verhaal. Dus vertel wat niet kon, wat je gemist hebt, waar je je belemmerd voelde. Maar vertel ook wat je wél hebt gedaan. Hoe je het

Psychosociale ondersteuning voor zorgprofessionals, ondersteunden verscheidene zorginstellingen en adviseerden het kabinet.

Nu de eerste piek voorbij is, heeft het ARQ IVP een analyse gemaakt van de mentale toestand van het Nederlandse zorgpersoneel. Directeur Caroline Six:

‘Van massale PTSS bij zorgpersoneel is geen sprake. Maar het zorgpersoneel heeft wel heftige tijden dooremaakt en is daar nog niet van hersteld. Zorgmedewerkers uit alle sectoren rapporteren stressklachten. Ze zijn tijdelijk uit balans.’ Veel mensen

hebt opgelost toen je anders dan normaal moest handelen. Dan zie je in dat het niet alleen ellendig was, maar dat je ook inventief bent. We hebben als mensen nogal de neiging om 90 procent van de tijd te focussen op de 10 procent die niet goed ging. Maar dat is geen goede afspiegeling van de werkelijkheid.’

ARQ IVP monitoring

Tijdens de eerste piek werd het ARQ IVP landelijk ingezet voor ondersteuning en advies. Het ARQ IVP is onderdeel van ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum, en gespecialiseerd in ingrijpende gebeurtenissen, nationale rampen en ondersteuning van risicoberoepen zoals militairen, politie en zorgpersoneel. Tijdens de coronacrisis verzorgden zij het Contactpunt

‘Maak de handen aan het bed tot hoofd van het beleid’

sen zijn ook nu nog moe, blijkt uit de analyse van ARQ IVP. Ze denken regelmatig terug aan moeilijke situaties die ze hebben meegemaakt, voelen de druk om weer aan het werk te moeten, weten dat als ze uitvallen er geen vervanging is, realiseren zich hoe gevaarlijk hun werk was en is, zijn bang om besmet te raken en om dierbaren te besmetten. Ze kunnen maar moeilijk aan de crisis ontsnappen: ook als ze thuiskomen is Covid-19 het gesprek van de dag en het onderwerp op televisie.

Volgende piek

Over de angst voor de volgende piek zegt Kaz de Jong: ‘Realiseer je dat je de eerste piek hebt overleefd! Die eerste piek was verschrikkelijk. En onverwacht. De grote vraag voor de volgende is: hoe komt het dat we die eerste zijn doorgekomen? Want als er nu een volgende piek komt, zien we hem aankomen en hebben we kennis en ervaring van de vorige piek.’ Daarom is volgens De Jong de beste voorbereiding op een volgende piek, een evaluatie van de vorige: ‘Begin bij wat er goed ging. Evaluaties zijn vaak een opsomming van dingen die niet goed gingen. Daardoor zien mensen er tegenop.

C I J F E R S

151

keer is gebeld naar het Contactpunt psychosociale ondersteuning zorgprofessionals; de meeste in het begin van de crisis

90

procent van de bellers was vrouw (schatting)

alle

beroepen uit alle sectoren zijn aan de lijn geweest, maar vooral verpleegkundigen en verzorgenden uit de ouderenzorg

Maar het is ook super leerzaam om te kijken naar wat goed ging en hoe je problemen hebt opgelost.’ En, benadrukt De Jong, luister daarbij heel goed naar de mensen die aan het bed stonden. ‘Zij hebben heel veel kennis en ervaring hoe je zo’n crisis te lijf moet gaan. Daarom denk ik ook: maak van de handen aan het bed ook het hoofd van het beleid. Zij weten wat nodig is.’

Veerkracht

Ondanks alle zorgelijke berichten ziet Caroline Six ook de veerkracht van het zorgpersoneel. ‘Stress, tijdelijk niet goed kunnen slapen, vermoeidheid. Het zijn logische reacties op een ramp als deze. Dat neemt niks weg van de veerkracht van mensen. Die zien we bij elke ramp en crisis weer.’

Six stippelt een helder stappenplan uit hoe leidinggevendenden een mentaal vangnet kunnen bouwen voor het zorgpersoneel. De eerste stap is een goede, gezonde psychosociale cultuur en *peer support*. ‘Bijvoorbeeld door zo’n mentale douche in te lassen. Let als leidinggevende op voldoende tijd en ademruimte tussen het werken door. Werksfeer kan het personeel maken of breken.’ Daarin is solidariteit heel belangrijk, weet Six. ‘Als collega’s het gevoel hebben dat ze het samen doen en dat ze ondersteund worden door hun leidinggevende, kunnen ze veel aan. In organisaties waar spanningen waren tussen bijvoorbeeld verplegend personeel en artsen, of boosheid richting leidinggevendenden, zien we meer stressklachten en uitval.’

Stap twee voor een mentaal veerkrachtige organisatie is goed informeren over wat wel en niet een normale, gezonde reactie is op heftige gebeurtenissen. ‘Als je mensen ziet sterven, kan het best zijn dat je een paar nachten niet goed slaapt en emotioneel bent. Houden klachten echter langer dan drie weken aan, dan is het raadzaam om een check up te doen bij een psycholoog. Als personeel weet wat normaal is en wat zorgelijk is, kunnen ze ook zorgdragen voor elkaar door op elkaar te letten.’ In dat advies zit gelijk stap drie: zorg dat medewerkers weten waar ze terecht kunnen als ze extra zorg nodig hebben. Six: ‘Hierin hebben organisaties twee mogelijkheden: via de huisarts een verwijzing vragen voor een psycholoog of als organisatie een psycholoog inhuren.’