

Niet alles wat je meemaakt is normaal

Bedrijfs Opvang Team

Sinds kort is in ons ziekenhuis een Bedrijfs Opvang Team, kortweg BOT genoemd, actief. Het team bestaat uit een tiental medewerkers uit verschillende disciplines van Máxima Medisch Centrum. Zij zijn geschoold om collega-medewerkers na een schokkende gebeurtenis op te vangen. Immers mensen die in een ziekenhuis werken kunnen op hun werk gebeurtenissen meemaken die niet alleen een diepe indruk achterlaten, maar soms ook een behoorlijke impact hebben op hun eigen welbevinden. Te denken valt aan agressie, prikkincidenten, fouten bij het geven van medicatie, een overlijden onder bijzondere omstandigheden. Hoewel het BOT nu pas echt van de grond komt, heeft het al een lange geschiedenis. Op locatie Veldhoven is begin 2000 gewerkt aan richtlijnen voor bedrijfsopvang en op locatie Eindhoven is veel aandacht geweest voor omgaan met agressie. In het BOT krijgt dit nu een praktisch en Máxima-breed vervolg.

Traject Opvang

In eerste instantie zal opvang altijd gebeuren door de direct leidinggevende en door de eigen collega's. Als dit niet voldoende blijkt, wordt het BOT ingeschakeld. De leidinggevende of betrokkene kan een van de leden van het BOT benaderen of het speciale telefoonnummer bellen. Binnen 72 uur na het incident vindt het eerste gesprek plaats, na ongeveer twee weken het tweede gesprek en indien wenselijk of nodig na zes weken een derde gesprek.

In het eerste gesprek wordt vooral ruimte gemaakt om te vertellen wat er feitelijk gebeurd is. Daarnaast wordt er iets verteld over het verwerkingsproces. "Het is niet zo dat alles wat je tijdens je werk meemaakt normaal is", zo betogen Hanny Metz en Michela Zanetti die als duo het BOT voorzitten. "Het is misschien wel de belangrijkste bijdrage in de opvang om collega's duidelijk te maken dat bepaalde fysieke en psychische reacties normale reacties zijn op een abnormale situatie." Vaak blijven mensen rondlopen met ervaringen waarvan men zelf denkt, of gezegd

wordt, dat het gewoon bij het werk hoort. Als men lichamelijke of psychische reacties niet serieus neemt kan dat leiden tot een Post Traumatisch Stress syndroom, tot depressiviteit of burn-out. Mensen raken korte of langere tijd arbeidsongeschikt of keren helemaal niet meer terug in hun werk.

"Het serieus nemen van dergelijke ingrijpende ervaringen is van belang voor elke individuele werker in de zorg. De zorg voor de individuele werker is ook een uiting van goed werkgeverschap en van collegiale betrokkenheid", aldus Hanny. Binnen andere hulpverleningsdiensten zoals politie en brandweer is het heel normaal dat incidenten worden nabesproken en opvang geregeld is. Binnen de gezondheidszorg moet er wat dat betreft nog een cultuuromslag plaatsvinden. Het BOT is geen vrijblijvende zaak. In de CAO is vastgelegd dat elke gezondheidszorginstelling bedrijfsopvang geregeld heeft als uitvoering van het arbobeleid.

Geen therapie

De leden van het BOT hebben niet de pretentie therapeutisch werkzaam te zijn. Ze zijn weliswaar geschoold in deze vorm van opvang, maar het blijven collegiale gesprekken. Als men constateert dat de opvang niet voldoende is of als de verwerking stagneert, dan zal via de bedrijfsarts professionele hulp worden ingeschakeld. De opvangsgesprekken hebben altijd een vertrouwelijk karakter en de informatie zal nooit aan derden worden doorgespeeld. Het BOT dat onder verantwoordelijkheid van P&O functioneert, heeft een neutrale positie en draagt geen verantwoordelijkheid als het gaat over bijvoorbeeld werkhervatting. "Dat is en blijft voorbehouden aan de leidinggevende en de bedrijfsarts", stelt Hanny.

Op grond van ervaringen elders verwacht men dat er gemiddeld twee aanvragen per maand zullen binnenkomen. Dat wil niet zeggen dat er niet vaker incidenten plaatsvinden, maar het meeste zal binnen het eigen team worden opgevangen. "Niet alles hoeft dus bij het BOT te komen", zegt Michela. "Wij willen geen vervanging zijn voor wat binnen eigen teams gebeurt, maar een aanvulling daarop."

Implementatie

De werkwijze van de bedrijfsopvang moet nog worden geïmplementeerd. Voor leidinggevenden komen er workshops om hen meer toe te rusten voor de eerste opvang en hen gevoelig te maken voor signalen. Daarna zullen teams geïnformeerd worden over opvangmogelijkheden. De komende tijd zullen veel pr-werkzaamheden plaatsvinden om het BOT in de organisatie bekend te maken. Er bestaan zeker raakvlakken met activiteiten in het kader van Veiligezorg® en de commissie seksuele intimidatie/ongewenst gedrag. Afgezien van het feit dat veel gebeurtenissen daar niet onder vallen, is daar bovendien geen opvang geregeld. Hoe de onderlinge activiteiten verder kunnen worden afgestemd, moet nog nader onderzocht en uitgewerkt worden.

Bedrijfs Opvang Team:

Links van boven naar beneden: Dirk Bakkeren, Gwan Jonker, Michela Zanetti (voorzitter), Hanny Metz (voorzitter) en Marijke Dijkstra. Rechts van boven naar beneden: Werner van de Wouw, Palske Zandstra, Carla Auer en Jan Verbruggen. Marlene Chatrou (supervisor) en Ineke Raaijmakers ontbreken op de foto

