

PEER SUPPORT NA EEN INGRIJPEND INCIDENT

‘Nu we meer behandelaar worden, zien we ook meer ellende’



Ruth Kaufmann

Een heftige situatie waar je, ook vanuit de radiologie, zomaar bij betrokken kunt raken. Hoe goed getraind en ervaren ook, soms word je ineens geraakt en kun je een casus maar moeilijk loslaten. Ook radiologen zijn net mensen. En dan? Nanko de Graaf is sinds 16 jaar radioloog in het Erasmus MC en voorvechter van peer support op de afdeling radiologie.

Tijdens een weekenddienst komt een jonge patiënt na een noodlottig ongeval in reanimesetting op de spoedeisende hulp. Het behandelteam gaat tot het uiterste, maar ondanks verwoede pogingen mag hulp niet meer baten. De behandeling wordt gestaakt en de patiënt overlijdt direct in het bijzijn van zijn familie. De schreeuw van zijn moeder gaat echt door merg en been. De familie is er kapot van, en ook het behandelteam blijft verslagen achter.

Wat houdt peer support in?

‘Je biedt een luisterend oor voor het acute moment. Er kan van alles gebeuren waardoor mensen van de leg raken. Het is een situatie waarvan mensen schrikken. Er ontstaat dan een *fight, flight or freeze*-reactie. Dat is normaal, maar een ingrijpend incident kan er ook toe leiden dat een medewerker niet goed meer kan functioneren of zelfs uitvalt.

Praktisch gezien komt het verzoek voor peer support na een indrukwekkende gebeurtenis vaak via een leidinggevende.

luistert naar wat er is gebeurd. Het luisteren gebeurt zonder actieve of oordelende rol, dus de peer stelt alleen vragen ter verduidelijking. Na een gesprek neemt de peer, 2 tot 3 dagen later, opnieuw contact op om te vragen hoe het gaat.

Het verloop van de stressrespons na een indrukwekkende gebeurtenis heeft een vrij voorspelbaar patroon. De belangrijkste rol van een peer is in de gaten houden of mensen een stressrespons hebben die in dat patroon past, en of de stressrespons afneemt. Het overgrote deel van alle stressreacties verdwijnt vanzelf. Soms is er echter aanvullend professionele hulp nodig.’

Hoe start je met peer support op je afdeling en welke mensen kunnen het geven?

‘In het Erasmus MC is het centraal geregeld. Mensen met interesse kunnen zichzelf aanmelden. Alle peers volgen een eendaagse training. Bij de radiologie hebben we een diverse groep, bestaande uit 1 medisch specialist, 4 laboranten



Nanko de Graaf

ling. Dit creëert iets meer afstand. We kunnen dat aanbieden, omdat het programma centraal geregeld is. Ik heb ook weleens een collega gesproken die per se een andere arts wilde spreken als er iets zou gebeuren. Verder is peer support voor de spoedeisende hulp vaak goed geregeld. Daar kun je de kunst afkijken.’

Waarom is het nog niet overal geregeld? Missen we kennis of vinden we het niet belangrijk?

‘Ik weet niet waarom het nog niet overal geregeld is. Het kan betekenen dat een peer supporter soms werk moet laten liggen om een gesprek te gaan voeren. Maar geleidelijk komt het besef dat je een investering doet in de afdeling als je dit goed regelt. Wij hebben, zonder uitzondering, het gevoel dat ons werk gewaardeerd wordt.’

‘Het is belangrijk dat mensen weten dat ze er niet alleen voor staan’

Mensen worden daarna actief benaderd door getrainde zorgprofessionals, die collega's in de gaten houden, monitoring doen en niet zozeer actief ingrijpen. Is er behoefte, dan is het mogelijk om op zeer korte termijn in gesprek te gaan. De peer

en 1 doktersassistente. We hebben geen 24/7-dekking: het eerste verzoek komt via de leidinggevende.

Sommige mensen hebben voorkeur voor een peer supporter van een andere afde-

Is het bij de radiologie anders dan bij andere specialismen?

‘Wat we ons in de afgelopen jaren waarschijnlijk niet hebben gerealiseerd, is dat nu we meer behandelaar worden, ook meer ellende zien. Vanuit de radiologie zijn we meer betrokken bij behandelingen zoals embolisaties bij acute bloedingen en patiënten met stroke. Verder blijven patiënten langer onder behandeling, waarbij wij het gevecht voor kwaliteit van leven meer van nabij meemaken. Daarnaast is er maatschappelijk een verschuiving te zien. Vroeger vond je als zorgprofessional dat het erbij hoorde, nu – mede door de grote hoeveelheid prik-

vuiling op en komt de ellende binnen. Dit zijn juist de mensen die last krijgen. In het Erasmus MC ben je alleen welkom bij een trauma als je er daadwerkelijk gaat werken: dus 2 laboranten voor de foto's, niet 2 voor de foto's en 2 om te kijken.’

We hebben het allemaal al zo druk. Kan dit er dan nog wel bij in het takenpakket?

‘Onze groep peer supporters bestaat uit 6 mensen. Hierdoor valt de belasting per persoon erg mee. Wij hebben het gevoel dat men onze support waardeert en dat de collega's graag faciliteren dat wij deze gesprekken voeren. Dus, ja, wij denken dat dit er nog wel bij kan.’

Hoezo hebben we peer support nodig? Ons werk gaat toch over leven en dood, hoort het er dan niet gewoon bij dat je dit soort dingen meemaakt?

‘Wat maakt dat de ene gebeurtenis bij de een wel en bij de ander niet tot klachten leidt, blijft onvoorspelbaar. De impact van een gebeurtenis verschilt per persoon en dus de noodzaak van peer support ook. Maar dat we in de ziekenhuiswereld aandacht voor peer support hebben, is goed. We zijn hierin overigens zeker niet de eerste: bij de politie en brandweer bestaan peersupportnetwerken al langere tijd. Daar krijgen professionals ook te maken met aangrijpende gebeurtenissen en ziet men het nut van collegiale supportnetwerken in. Al heet het soms anders, bij de brandweer heet het bijvoorbeeld BOT, bedrijfs/brandweer opvang team.’

‘Het doel van peer support is lief zijn voor elkaar en langdurige uitval voorkomen’

kels waar we dagelijks aan worden blootgesteld – is er minder veerkracht om een dergelijke situatie te verwerken.

Terugkomend op de vraag: als radiologie komen we door het gehele ziekenhuis. Het Erasmus MC is een groot ziekenhuis, bestaande uit de centrumlocatie en het Sophia MC Kinderziekenhuis, maar we hebben ook een operatiecomplex en de psychiatrische spoedeisende hulp. Daardoor worden we met meer impactvolle casussen geconfronteerd.’

Wat is de toegevoegde waarde van peer support?

‘Het brengt de menselijkheid terug. Dat is heel belangrijk. Het zorgt ervoor dat een zorgprofessional zich gehoord en gezien voelt. Er is ruimte om stil te staan bij de emoties die een situatie heeft opgeroepen, en deze te uiten. Het is belangrijk dat mensen weten dat ze er niet alleen voor staan.

We hebben in het Erasmus MC overigens de werkwijze op de spoedeisende hulp aangepast. Uit onderzoek is bekend dat als je doorwerkt tijdens een traumatische gebeurtenis, dat je werkgeheugen dan actief is en dat de ellende dan niet zo binnenkomt. Als je er als omstander bent en niet aan het werk bent, is je werkgeheugen niet actief. Dan treedt er netvliesver-

Er zullen ook mensen zijn die het maar gezeur vinden. Hoe kijk je daarnaar?

‘Mij een biet! Het doel van peer support is lief zijn voor elkaar en langdurige uitval voorkomen. Je moet er wel voor openstaan. En voor eenieder is het anders: de een wil weten wat de stressreacties zijn, de ander wil gewoon zijn of haar verhaal kwijt.’

Stel nou dat mensen niet aan zichzelf of een ander toe willen geven dat ze misschien wel steun nodig hebben na een voorval. Hoe kijk je daarnaar?

‘Dat is een lastige. We benaderen mensen actief. Als mensen niet willen, houdt het op. Dan heeft peer support geen rol meer.’

Is dit over 10 jaar in alle ziekenhuizen goed geregeld? En wat moet er gebeuren om dat voor elkaar te krijgen?

‘Ik zou zeggen, begin klein. Maak het bespreekbaar. Vraag je collega's hoe het met hen gaat na aangrijpende zaken. Neem oprecht de tijd daarvoor. En hopelijk draagt dit artikel ook bij om dit voor elkaar te krijgen. *Baby steps!*’

Ruth Kaufmann

Fight, flight, freeze or focus

Na een ingrijpende gebeurtenis kun je merken dat je gevoel van veiligheid en vertrouwen is aangetast. Daarnaast kan een dergelijke stressvolle situatie tot allerlei soms heftige fysieke en emotionele reacties leiden. Het begint vaak met overlevingsreacties, te weten *fight, flight, freeze* or *focus*.

De reacties die daarna ontstaan, kunnen veelal samengevat worden onder de categorieën herbeleven, hyperalertheid, vermijding en verandering in denken en voelen. Het is goed om jezelf wat tijd, rust en ontspanning te gunnen. De meeste stressreacties nemen geleidelijk af en verdwijnen na enkele dagen of weken. Mocht dit toch niet het geval zijn, neem dan contact op met een professionele hulpverlener binnen of buiten het werk. (bronnen: folders *Soms gebeurt het toch* en *Verwerkingsschema*, ARQ IVP)