

Opvang na een schokkende ervaring

Zelfdoding van een patiënt, een ernstige verpleegkundige fout, onverwacht overlijden van een kind, hevige fysieke agressie, mogelijke besmetting met HIV: vooral in het ziekenhuis kun je te maken krijgen met een traumatische ervaring. In deze folder kun je lezen over het protocol wat gevolgd wordt bij opvang na een schokkende ervaring.

Een arm om je schouder, je verhaal kunnen doen bij een collega, even je hart luchten. Als je geconfronteerd bent met een schokkende gebeurtenis op de werkvloer is het belangrijk dat je direct opgevangen wordt. Gebeurt dat niet, dan kan een dergelijke gebeurtenis leiden tot een trauma dat veel verdergaande gevolgen heeft.

Collega's en leidinggevende zijn de eerst aangewezen personen om je op te vangen als je net geconfronteerd bent met een schokkende gebeurtenis. Het is belangrijk dat je je verhaal kunt doen. Wellicht kunnen ze ook even je taken overnemen of je naar huis begeleiden als dat nodig is. In deze folder vind je een aantal belangrijke punten waar je aan zou kunnen denken in zo'n geval. De folder is een onderdeel van het protocol schokkende ervaringen dat te vinden is in het handboek personeelsmanagement en op Processen GV.

Ervaring

Een schokkende gebeurtenis wordt niet door iedereen hetzelfde ervaren. Een confrontatie met agressie en geweld, ernstig lijden, de dood of een grote fout kan voor de ene persoon schokkend zijn, terwijl de ander zo'n gebeurtenis gemakkelijk achter zich laat. Het kan ook zijn dat problemen rondom de traumatische ervaring pas later naar boven komen, of dat het een reeks van incidenten is die aanleiding zijn.

Het protocol dat Ziekenhuis Gelderse Vallei heeft voor opvang na een schokkende ervaring is een leidraad om emotionele belasting achteraf te beperken.

Opvang

De eerste opvang vindt in het eigen team op de afdeling plaats. Bij voorkeur zo snel mogelijk en in elk geval binnen de dienst. Het incident wordt tevens gemeld bij de leidinggevende. Medewerkers kunnen natuurlijk te allen tijde zelf contact opnemen met het bedrijfsmaatschappelijk werk bij geestelijke of lichamelijke gezondheidsklachten die in verband staan met de werksituatie. De bedrijfsmaatschappelijk werker zal dan met de medewerker bespreken hoe de leidinggevende geïnformeerd wordt.

Melden

Als je als medewerker betrokken bent geweest bij een schokkende ervaring, dan verzoeken we je zo spoedig mogelijk als de situatie het toelaat het

incident te melden in de organisatie. Het melden van een schokkende ervaring kan door middel van een formulier dat bij het protocol hoort. Dit formulier is verkrijgbaar bij je leidinggevende, opgenomen in het handboek personeelsmanagement en op Processen GV. Dit formulier kan ingeleverd worden bij de direct leidinggevende of bij het bedrijfsmaatschappelijk werk.

Je leidinggevende of de bedrijfsmaatschappelijk werker bekijkt in overleg met je of er nazorg nodig is.

Symptomen

Hoe weet je of een situatie op het werk later nog aanleiding is voor psychische problemen? Dat is niet altijd makkelijk te zeggen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat je een situatie steeds herbeleeft: de film van het incident speelt zich als het ware telkens opnieuw voor je ogen af. Een andere mogelijkheid is dat je mijdingsreacties vertoont: je doet veel moeite om situaties die met het voorval te maken hebben te ontlopen. Reacties kunnen ook lichamelijk zijn: slapeloosheid, duizeligheid, hoofd- of rugpijn, onregelde menstruatie, hartkloppingen, zweten, etcetera. Het is belangrijk om niet met dit soort klachten rond te blijven lopen. Vraag hulp aan je leidinggevende of de medewerkers van de arbodienst.

Vang je collega's op!

Opvangtips

1. Zorg voor een veilige en rustige omgeving
2. Neem de dienst en taken over
3. Schakel zo nodig collega's van andere units in
4. Stel direct de leidinggevende op de hoogte
5. Laat je collega niet alleen
6. Praat niet zelf, maar laat hem of haar praten
7. Zorg voor vervoer naar en opvang thuis
8. Maak afspraken over verdere opvang
9. Kom er later nog eens op terug
10. Stuur een kaartje, mailtje of sms-je.

Kijk voor meer tips in het protocol 'Opvang na een schokkende ervaring' van ZGV of in het boekje 'De klap te boven' dat verkrijgbaar is bij P&O en de arbodienst. Ook op internet is meer informatie te vinden, bijvoorbeeld op <http://www.trauma-opvang.com>