

Protocol Bedrijfsopvang 2009



**Bedrijfsopvang na ingrijpende of
schokkende gebeurtenissen.**



***“In het St.Jansdal
zorgen we voor elkaar”***

Inhoudsopgave

1.0	Verantwoording	Pag. 1
1.1	Doel	Pag. 1
1.2	Uitgangspunten	Pag. 1
1.3	Wanneer bedrijfsopvang	Pag. 2
2.0	Het drie-lagen systeem	Pag. 2
2.1	De drie lagen	Pag. 2
2.2	De samenstelling	Pag. 3
3.0	Het V.I.P-model	Pag. 4
3.1	Opbouw van het V.I.P-model	Pag. 4
3.1.1	Het eerste gesprek	Pag. 4
3.1.2	Het tweede gesprek	Pag. 5
3.1.3	Het derde gesprek	Pag. 5
4.0	De taakverdeling	Pag. 5
4.1	De direct leidinggevende	Pag. 5
4.2	De getroffen medewerker	Pag. 6
4.3	De teamleden	Pag. 6
4.4	De collegiale opvang	Pag. 6
4.5	Het bedrijfsopvang team	Pag. 6
5.0	Informatie over B.O.T	Pag. 7
5.1	Contact	Pag. 7
6.0	Procedure bedrijfsopvang	Pag. 7
6.1	Stroomschema bedrijfsopvang	Pag. 8
7.0	Registratie formulier	Pag. 9
8.0	Bronvermelding	Pag. 11

1.0 Toepassing

Het protocol bedrijfsopvang is van toepassing op de opvang van medewerkers van het St. Jansdal ziekenhuis die bij het uitoefenen van hun functie met een ingrijpende/schokkende gebeurtenis worden geconfronteerd.

Een protocol werkt alleen als alle medewerkers van het bestaan weten en het kennen. Ook ter opfrissing van het geheugen moet het opvangprotocol elk jaar binnen de instelling worden besproken.

1.1 Doel

Het doel van het protocol is vierledig:

- het bieden van adequate opvang aan medewerkers die tijdens de uitoefening van hun functie een schokkende/ingrijpende gebeurtenis meemaken.
- het tijdig signaleren van dreigende verwerkingsproblematiek en zo nodig, doorverwijzen naar deskundigen.
- het vergroten van het gevoel van veiligheid voor alle medewerkers, binnen het St. Jansdal ziekenhuis *'Als mij tijdens mijn werk iets overkomt, is de organisatie er voor mij'*.
- door het goed regelen van bedrijfsopvang voldoen we aan de landelijke kwaliteitseisen voor ziekenhuizen.

1.2 Uitgangspunten

- de acute opvang vindt in principe plaats binnen het eigen team, liefst binnen 24 uur en uiterlijk binnen 72 uur.
- bij ingrijpende incidenten dient ook de 'vervolg'-opvang binnen/door het eigen team (door getrainde collegiale opvanger) plaats te vinden.
- na opvang door opvanger of na doorverwijzing naar een specialistische hulpverlener (bedrijfs-opvangteam) dienen de (overige) collega's en de leidinggevende de betrokkene te blijven steunen. Hun aandacht, betrokkenheid en blijvende belangstelling na een incident zijn van vitaal belang voor het herstel.
- opvang is uitsluitend bedoeld voor incidenten die zich voordoen tijdens het werk.

1.3 Wanneer bedrijfsopvang?

Bij iedere werkgerelateerde individuele hulpvraag van betrokkenen bij een ingrijpende gebeurtenis.

- Zoek steun bij een (geschoolde) aanwezige collega naar eigen keuze.
- maak een afspraak met iemand van het B.O.T-team, via de dienst telefoon <nummer>, of laat een berichtje achter op de B.O.T-mail, je wordt dan teruggebeld.

Als er behoefte is aan groepsopvang bij een gebeurtenis waar meerdere teamgenoten bij betrokken zijn.

- neem contact op met coördinator (<NAAM>), zij zal dit dan organiseren.

Als multidisciplinaire evaluatie van ingrijpende gebeurtenissen gewenst is.

- aanvragen bij coördinator.

Het doorverwijzen naar de derde laag, vb. de ziekenhuispsycholoog gaat eveneens via de coördinator.

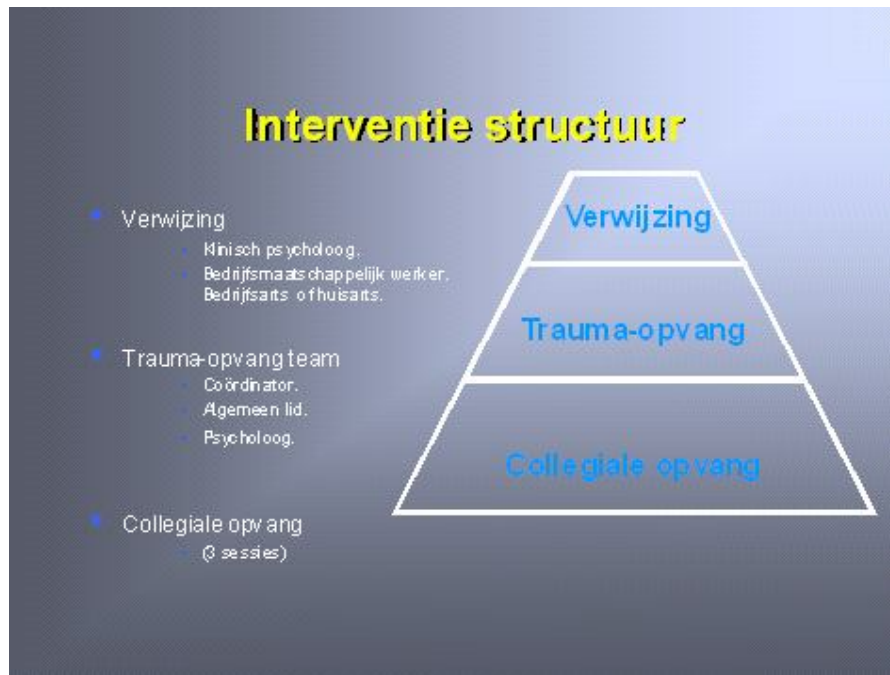
2.0 Het 'drie-lagensysteem'

De bedrijfsopvang vindt plaats volgens een 'drie-lagensysteem', bestaande uit de collegiale opvang, het Bedrijfs Opvang Team en verwijzing. Er is gekozen voor een dergelijke vorm binnen het ziekenhuis om de bedrijfsopvang opvang optimaal invulling te kunnen geven.

Onderstaand vind je de interventie structuur en in de daarop volgende paragrafen worden de drie lagen toegelicht. De partners van medewerkers en leidinggevenden maken geen deel uit van het drie-lagensysteem, maar zijn daarentegen zeer belangrijke schakels op het gebied van signalering van of hulp bij (verstoorde) verwerking na een schokkend incident.

2.1 De drie lagen

1. Collegiale opvang: door directe (geschoolde)collega /afdelingshoofd.
2. Bedrijfs Opvang Team: bestaande uit, trauma coördinator, een algemeen lid en een trauma psycholoog.
3. Verwijzing naar de ziekenhuis psycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werker of de bedrijfsarts of de huisarts.



2.2 Samenstelling

Eerste laag: de collegiale opvang, waarvan een coördinator, namen zijn bekend op de desbetreffende afdeling.

Tweede laag: het Bedrijfs Opvang Team, een algemeen lid, een coördinator en een (trauma) psycholoog op de achtergrond.

<NAAM>, (Alg. lid)

<NAAM>, (Coördinator)

<NAAM>, (klinisch trauma psycholoog)

Derde laag: Klinisch psycholoog, bedrijfsmaatschappelijk werker, bedrijfsarts.

3.0 Het V.I.P-model

Als Bedrijfs Opvang Team hebben wij ervoor gekozen de bedrijfsopvang volgens de nieuwste inzichten en naar de eisen van de laatste onderzoeken op trauma gebied samen te stellen.

Hierbij hebben we gebruik gemaakt van een onderzoeksrapport welke in opdracht van het ministerie van volksgezondheid is uitgevoerd, waaruit een richtlijn is ontstaan is voor de professional die te maken krijgt met rampen, terrorisme en schokkende gebeurtenissen.

In Nederland worden na schokkende gebeurtenissen op grote schaal Vroegtijdige Interventies Psychosociale zorg aangeboden. (het V.I.P-model)

Deze interventies worden ook wel acute psychische traumahulp genoemd.

De belangrijkste interventies van dit Vroegtijdige Interventies Psychosocialezorg model zijn: steun, voorlichting, en monitoring.

Mensen die getroffen worden door rampen of andere schokkende gebeurtenissen of ingrijpende ervaringen moeten zo snel mogelijk ondersteuning krijgen.

Het verlenen van praktische ondersteuning, empathische houding en het inschakelen van de eigen sociale hulpbronnen heeft daarom prioriteit.

Emotionele en sociale steun hebben een positieve invloed op de verwerking van schokkende ervaringen. Daarnaast kunnen zij ook dienen als buffer tegen stress.

Bovenstaand proces bevordert het eigen herstelvermogen in de eerste zes weken (en daarna) na het incident, dit is *best practice* volgens de richtlijnen van dit moment.

3.1 Opbouw V.I.P-model

Er worden in een periode van 4 tot 6 weken drie gesprekken gevoerd met de getroffen medewerker waarin steun, voorlichting en monitoring de basis vormen.

3.1.1 Het eerste gesprek

Maximaal binnen 72 uur na het incident.

- sleutelwoorden gesprek: verhaal laten vertellen, klachten inventariseren, **steun** mobiliseren, **voorlichting** geven over verwerking.
- vertel dat normaliter de menselijke geest zelfhelend vermogen heeft over een periode van 6 weken, en daarna.
- adviseer de getroffene zo snel mogelijk de normale werkzaamheden weer te hervatten.
- vraag of er een sociaal vangnet is, schakel desnoods partner, huisarts in.
- geef informatie folder mee, wijs op de normale stress reacties.
- maak een afspraak voor tweede gesprek.
- houd je collega indien mogelijk in de gaten, **monitoren** tijdens de komende periode.

3.1.2 Het tweede gesprek

Na twee weken.

- sleutelwoorden gesprek: terug komen op eerste gesprek, samenvatten en checken of dit klopt.
- klachten nagaan, vragen naar reacties en **steun** naaste omgeving. Bij ernstige klachten kan nu al besloten worden tot verwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening.
- **voorlichting** over copingstyle, en hoe de getroffene deze kan gebruiken als stress reductie.
- houd je collega wederom zo mogelijk in de gaten, **monitoren** tijdens de komende periode.

3.1.3 Het derde gesprek

Vindt een maand tot zes weken na het incident plaats.

- sleutelwoorden gesprek: even napraten, stand van zaken, terugblikken op voorbijgaande periode, nagaan of verwerking voldoende is gevorderd of dat verwijzing nodig is.

4.0 De taakverdeling bij bedrijfsopvang

4.1 De direct leidinggevende

- medeverantwoordelijk voor signaleren van traumatische gebeurtenissen en inschatten of opvang nodig is.
 - organiseren acute opvang (of zelf deze zelf bieden).
 - blijk geven van medeleven en belangstelling tonen, ook indien adequate en voldoende nazorg door anderen wordt geboden.
 - begeleiding bieden van getroffen medewerker: praktisch en/of juridisch steunen.
 - eigen leidinggevende informeren over wat medewerker is overkomen en zo nodig stimuleren ook medeleven te tonen.
 - monitoren of bewaken voortgang: krijgt medewerker nazorg en is deze voldoende?
 - indien mogelijk: praktische maatregelen nemen om herhaling van incident te voorkomen.
 - zorgen voor open cultuur, waarin ingrijpende gebeurtenissen bespreekbaar zijn.
- 5-
- heldere afspraken maken over gezamenlijke normen en waarden, met name

- over wat men in team acceptabel vindt.
- afspreken dat zowel ingrijpende als traumatische gebeurtenissen altijd worden gemeld en geregistreerd (anoniem).
 - ervoor zorgen / erop toezien dat ingrijpende incidenten regelmatig in het team worden besproken.
 - zorgen dat medewerkers voldoende deskundigheidsbevordering krijgen op het terrein van traumaopvang.

4.2 De getroffen medewerker

- melden aan collega en/of leidinggevende een schokkende gebeurtenis te hebben meegemaakt.
- zich inspannen voor/meewerken aan herstel na oplopen van een psychotrauma.

4.3 De teamleden/collega's

- bieden van praktische opvang aan getroffen medewerker.
- getroffen medewerker attenderen op de mogelijkheid van bedrijfsopvang.
- ook bij nazorg door collegiale opvang en/of B.O.T-team: steun blijven bieden aan getroffen collega.
- signaleren van verstoorde verwerking en stimuleren professionele hulp te zoeken.

4.4 De collegiale opvang

- bieden van acute opvang van de betrokkene na incident.
- attenderen op mogelijkheden van bedrijfsopvang.
- signaleren van verstoorde verwerking.
- ook bij opvang door professional blijven steunen.

4.5 De afdelings coördinator van de collegiale opvang

- creëren draagvlak op eigen afdeling.
- registratie opvangsgesprekken bijhouden.
- contacten team/leidinggevende onderhouden.
- klinische lessen op afdeling geven.
- contacten met B.O.T onderhouden.
- planning van intervisie bijeenkomsten.

4.5 Het Bedrijfs Opvang Team

- individuele opvang bieden aan medewerkers na een incident.
- bij vermoeden verstoorde verwerking: verwijzing naar verdere professionele hulpverlening.
- instellingsbrede voorlichting verzorgen over wat, waarom en hoe van bedrijfsopvang.
- management adviseren over preventie van traumatische ervaringen en vergroten van sociale veiligheid.
- adviseren van medewerkers die vragen hebben over collegiale opvang (bijv.: 'doe ik het wel goed?', 'moet ik doorverwijzen naar opvangteam?').
- coördineren van en controle op de bedrijfsopvang.
- het maken van beleid ten aanzien van bedrijfsopvang.
- het bijhouden, verwerken en rapporteren van het aantal meldingen met betrekking tot schokkende gebeurtenissen om zodoende een goed overzicht te krijgen over de aard, de omvang en implicaties hiervan.
- verantwoordelijk voor de (bij)scholing voor de collegiale opvangsers.
- organiseren van intervisie.
- contactpersoon voor collegiale opvangsers, professionele hulpverleners, medewerkers.
- het geven en organiseren van groepsgesprekken op aanvraag.
- een vangnet zijn voor de collegiale opvangsers in de organisatie.

5.0 Informatie over bedrijfsopvang

- formulier incidentenregistratie: op elke afdeling op een voor de geschoolde collegiale opvangsers toegankelijke plaats.
- notitie bedrijfsopvang 2009: intranet.
- protocol bedrijfsopvang 2009: intranet.
- folder "voor collega's door collega's": op elke afdeling op een voor alle medewerkers toegankelijke plaats.

5.1 Contact

Toestel <nummer>

Receptie <nummer> / vragen naar coördinator B.O.T.

Link mailadres B.O.T-mail.

<NAAM>, (Alg. lid/vpk-e I.Z)

<NAAM>, (Coördinator/vpk-e S.E.H)

<NAAM>, (klinisch trauma psycholoog)

6.0 Procedure bedrijfsopvang

Het 'stroomschema traumaopvang' maakt duidelijk hoe de opvang na een traumatische ervaring eruitziet.

6.1 Stroomschema traumaopvang

Traumatische gebeurtenis

Aktie

Acute opvang door collega/leidinggevende
beveiliging

- * Eventueel inschakelen van
- * Samen invullen formulier (bijv. VIM)
- * Bespreken evt. inschakelen B.O.T

1e opvanggesprek
binnen 1-3 dagen door (geschoolde)opvanger/B.O.T

↓

2e opvanggesprek
2 weken na incident

- * Bij twijfels over verloop van verwerking: bespreken mogelijkheid contact te zoeken met deskundige

↓

3e opvanggesprek
4 tot 6 weken na incident

- * Bij niet afgenomen klachten doorverwijzen naar deskundige traumaverwerking vb:
klinisch psycholoog,
bedrijfsmaatschappelijkwerker,
bedrijfsarts of huisarts.
(via coördinator B.O.T)

“Wij bepalen niet wanneer iets traumatisch is dat bepaal je nog altijd zelf!”

Er staan collega's voor je klaar als je dat wilt, als je geen nazorg wilt wordt dat uiteraard gerespecteerd.

7.0 Registratie formulier.

Anoniem bedrijfsopvang melden, en ingrijpende gebeurtenissen per afdeling registreren.

Invullen en na de drie gesprekken opsturen naar de coördinator B.O.T.

Registratie Formulier Bedrijfsopvang

Datum:		Naam collegiale opvang:	
Afdeling:		Functie getroffene:	
Datum incident:		Aard van incident:	
Opvanggesprek op eigen initiatief?	ja	nee	
Hoeveel gesprekken hebben er plaats gevonden?	1	2	3
Doorverwijzen noodzakelijk?	ja	nee	Doorverwezen naar:

Gespreksverslag

1e gesprek d.d.	
2e gesprek d.d.	
3e gesprek d.d.	
Samenvatting/ conclusie	

8.0 Bronvermelding.

Auteurs.

Notitie trauma opvang.
Ziekenhuis St. Jansdal (2000)

M. Noltes/ F.v/d Velde

Protocol opvang medewerkers
na ingrijpende incidenten
olvg (2007)

A.Lok/ L. Dijkman

Sociaal beleidsplan.
Ziekenhuis St.Jansdal (2009-2011)

Multidisciplinaire richtlijn vroegtijdige
psychosociale interventies. (2007)

Ministerie van volksgezondheid