

## Handelen na een crisissituatie

Wanneer er een onvoorziene situatie of crisissituatie is geweest, moet de situatie goed afgesloten worden. Dat maakt goede verwerking van ervaringen mogelijk en laat zien hoe een situatie ontstaat. Vervolgens kan de preventie verbeteren en is de kans op nog zo'n incident kleiner.

### Melden van incidenten

Bij de meeste crisissituaties ben je verplicht om een melding te maken, of je kunt vrijwillig besluiten om een melding te maken. Voor de gezondheidszorg is er bijvoorbeeld de verplichte meldcode van huiselijk geweld en kindermishandeling.

En soms is een crisissituatie zo extreem dat een zorgvrager geweld gebruikt en er slachtoffers vallen. Dan kun jij, je collega, of een andere betrokkene aangifte doen bij de politie.

### Nazorg

Een onderdeel van de nazorg is de crisissituatie goed nabespreken met je collega's en alle andere mensen die erbij betrokkenen zijn.

Nazorg heeft dus te maken met de personen in een organisatie (zorgvragers, collega's, slachtoffers, betrokkenen, hulpverleners), maar ook met de zorgorganisatie zelf.

#### Nazorg gericht op personen

Nazorg voor personen betekent het geven van medische en maatschappelijke nazorg. Je geeft bijvoorbeeld voorgeschreven medicatie aan een zorgvrager, zodat hij gemakkelijker slaapt na een incident. Of een collega voert na een heftig incident een aantal gesprekken met een vertrouwenspersoon, zodat hij zijn verhaal kwijt kan.

#### Nazorg gericht op de organisatie

Met nazorg gericht op de organisatie wordt bedoeld dat naar aanleiding van een incident de richtlijnen en werkprocessen goed worden bekeken. Daarna kunnen ze eventueel aangepast en verbeterd worden.

#### Nabespreken

Een crisissituatie nabespreken is nuttig, omdat je er veel van leert over jezelf en over de organisatie. Bij het nabespreken zijn de personen aanwezig die bij het incident aanwezig waren. Maar er kunnen eventueel ook personen bij zijn die niet bij de crisissituatie waren, maar die wel op een andere manier betrokken zijn bij de veiligheid in een organisatie, zoals:

- een vertrouwenspersoon
- beveiligingspersoneel
- leden van de meldingscommissie

*In vrijwel iedere organisatie is wel een vertrouwenspersoon aangesteld die zonder oordeel naar je luistert.*

#### *Vertrouwenspersoon*

In vrijwel iedere grotere organisatie is wel een vertrouwenspersoon aangesteld. Dat is een persoon die zonder oordeel naar je wil luisteren en bij wie je terechtkunt met je verhaal.

### *Bedrijfs Opvang Team (BOT)*

Ook is er in een organisatie soms een Bedrijfs Opvang Team (BOT): een team van collega's die elkaar opvangen na ernstige incidenten.

### *Externe partijen*

Soms wordt besloten om externe partijen te betrekken bij het nabespreken. Je kunt denken aan een politieagent, of aan iemand die specialistische kennis heeft van de crisissituatie.

### *Onderwerpen voor een nabespreking*

Bij het nabespreken van een crisissituatie komen verschillende zaken aan bod, zoals:

- hoe de crisissituatie is ontstaan;
- op welk moment precies de situatie veranderde van een goed handelbare situatie in een crisissituatie;
- wie welke rol had en welke handelingen verrichtte, en of dit goed paste bij de persoon en de situatie;
- wat uiteindelijk heeft geholpen om tot een fase van ontspanning te komen;
- wat we terugkijkend op deze situatie hetzelfde zouden doen;
- wat we terugkijkend op deze situatie anders zouden doen;
- of er zaken zijn die we moeten aanpassen in de procedures.

**Een crisisincident wordt uitgebreid nabesproken met alle betrokken collega's, zodat er zaken verbeterd kunnen worden.**

## **Opvangmodellen**

Een opvangmodel is een hulpmiddel waarmee crisissituaties goed kunnen worden afgehandeld. Er zijn verschillende opvangmodellen ontwikkeld. Voor het nabespreken van crisissituaties noemen we hier twee opvangmodellen:

1. Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten (TAvA)
2. Crisismanagement

### *Teamgerichte Analyse van Agressie-incidenten (TAvA)*

Dit opvangmodel is een vorm van werkoverleg. In het (team)overleg wordt een incident, samen met de betrokken medewerkers, nabesproken. Er wordt ook een analyse gemaakt. Het nabespreken gebeurt volgens een vast gespreksmodel, en met behulp van een checklist.

Naar aanleiding van de nabespreking wordt een verbeterplan gemaakt. Het verbeterplan wordt gemaakt op basis van de praktijkervaringen met incidenten van de teamleden. Leidinggevend van teams zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering van het verbeterplan.

### *Crisismanagement*

Bij grote calamiteiten wordt er een crisisteam ingesteld onder leiding van de hoogst leidinggevende in de organisatie. Meestal is dit een lid van de Raad van bestuur. Het crisisteam komt een aantal afgesproken keren bij elkaar. Het team krijgt hulp van werkgroepen in de organisatie die worden aangestuurd door leden van het crisisteam. Het doel van het opzetten en werken met een crisisteam is weer orde en rust in de organisatie krijgen, zodat het werk in de organisatie weer opgepakt kan worden.

Bron: [staz.nl](http://staz.nl) (PDF opvangmodellen)

## **Aanpassen van omstandigheden en procedures**

Naar aanleiding van de nabespreking van een crisissituatie kan besloten worden om dingen aan te passen. Dit hangt niet alleen van die specifieke crisissituatie af, maar ook van crisissituaties die er eerder zijn geweest.

### *Samenhang tussen crises*

Soms komt een crisis meerdere keren achter elkaar voor, en het kan dan zo zijn dat er een verband, een samenhang is tussen de crises. In de casus aan het begin van dit onderwerp las je dat er een verband is tussen het weekendverlof van Ineke en het agressie-incident. Doordat dit na de eerste crisissituatie duidelijk is geworden, werd een tweede crisissituatie voorkomen.

Wanneer er vaker achter elkaar een (zelfde soort) crisissituatie is ontstaan, dan is het belangrijk om op zoek te gaan naar de samenhang tussen die situaties. Wanneer die duidelijk is, kunnen er acties en handelingen verzonden worden om een escalatie te vermijden.

### *Aanpassen van procedures*

Soms moeten procedures aangepast worden. De aanpassing wordt doorgegeven aan de juiste personen in de organisatie. Dit kan bijvoorbeeld een leidinggevende zijn, een afdelingshoofd, een hoofd beveiliging, het hoofd BHV of de directie of de afdeling kwaliteit.

## **Voorbeeld**

Tijdens een klein brandincident ontdekt Kees, verzorgende, dat het heel lang duurde voordat de BHV'ers ter plaatse waren. Hierdoor was de situatie veel te lang onveilig voor alle betrokkenen. Kees geeft dit meteen na het incident door aan het hoofd BHV. Het hoofd BHV bespreekt het met het BHV-team, waarna de BHV-procedures worden aangepast.

## **Omgaan met traumatische ervaringen**

Het kan gebeuren dat je in een situatie terecht komt die kan leiden tot een trauma. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren:

- na een ernstige daad van agressie
- na de onverwachte zelfdoding van een zorgvrager
- na een uit de hand gelopen conflict
- als een zorgvrager in aanraking komt met de politie
- als een kind klem zit in een gezin
- enzovoort

Een **traumatische ervaring** kan iemands functioneren sterk beïnvloeden. In eerste instantie kunnen zorgverleners vaak goed en rustig reageren op een bepaalde situatie. Ze geven de zorg die noodzakelijk is, ze reageren rustig op het probleemgedrag en kunnen de situatie goed aan. De schok komt pas later: dan beseft de zorgverlener bijvoorbeeld wat er had kunnen gebeuren.

### *Een traumatische ervaring kan iemands functioneren sterk beïnvloeden.*

Dit kan jou als verzorgende ook overkomen. Het is belangrijk dat je de traumatische ervaringen meldt en ook verwerkt, en dat je daar de tijd voor neemt. Je kunt de traumatische ervaringen verwerken in je eigen omgeving, maar het kan ook zijn dat je daarvoor professionele hulp nodig hebt.

## **Zelfzorg**

Erkenning, bevestiging en aanvaarding van de traumatische ervaring is de eerste stap van het verwerkingsproces. Erken voor jezelf dat je een ernstige situatie hebt meegemaakt en dat dit vervelende gevoelens heeft veroorzaakt.

Je kunt je verdrietig, angstig, boos en geschokt voelen. Het is belangrijk om hierover met medezorgverleners te praten. Zij kennen de zorgvrager ook en ze waren misschien ook bij de situatie betrokken. Maar besef ook dat zij de situatie misschien anders hebben beleefd. Toch kun je je gevoelens en ervaringen bij hen uiten. Luister niet alleen naar wat anderen hebben meegemaakt in de crisissituatie, maar probeer ook je eigen verhaal te vertellen.

Het is goed dat je je gevoelens uit bij mensen die je vertrouwt. Denk aan je collega's, vrienden en familieleden. Niet iedereen zal je begrijpen of je willen horen. Binnen de organisatie kun je terecht bij een vertrouwenspersoon of bij het Bedrijfs Opvang Team.

Andere mogelijkheden om je te uiten zijn: een dagboek bijhouden, muziek maken of naar muziek luisteren en creatief bezig zijn. Je kunt ook wandelen of de natuur in trekken.

Gun jezelf de tijd om na te denken over de traumatische ervaring. Soms is de situatie op je werk te emotioneel en zwaar, en te belastend, zodat je niet toekomt aan het verwerken van de traumatische ervaring. Vraag dan of je tijdelijk in een minder ingewikkelde situatie mag werken. Zorg in deze periode goed voor jezelf door genoeg te slapen, je regelmatig te ontspannen en goed te eten. Probeer je aan een vaste dagindeling te houden.

Het verwerken van een traumatische ervaring kost tijd. Tijd is een ruim begrip, dat iedereen anders kan interpreteren. Vergeet niet om de tijd te nemen die jij nodig vindt.

### **Professionele hulp inschakelen**

Soms lukt het je niet om met je gevoelens en gedachten om te gaan. Je voelt je na een maand nog steeds verdoofd, het blijft moeilijk om je te concentreren of je bent in de war.

Je kunt je chronisch gespannen voelen en bang zijn dat je weer in een onverwachte situatie terechtkomt. Genieten van de dingen die gebeuren lukt niet meer: je blijft je uitgeput en leeg voelen.

Soms is het verstandig om professionele hulp te zoeken. Bijvoorbeeld als je merkt dat je boos en agressief op iedereen en alles in je omgeving reageert. Of als je nog steeds slecht slaapt en vaak nachtmerries hebt. Je kunt deze klachten met je huisarts of met de bedrijfsarts bespreken. Zij kunnen jou naar iemand anders verwijzen. Door te vertellen wat je zelf merkt of tegenkomt en door te vertellen wanneer de verschijnselen zijn gestart, kan gerichte hulp geboden worden.

Het kan zijn dat de stap om hulp te accepteren erg groot voor je is, of dat je je ervoor schaamt. Praat dan met vertrouwde mensen uit je omgeving, en vraag hen ook of ze veranderingen aan je merken. Door naar hen te luisteren en te delen wat je merkt bij jezelf, leer je jezelf beter kennen en kan de stap naar deskundige hulp minder groot lijken.

### **Tijdelijk aanpassen van je (werk)situatie**

Bij een traumatische ervaring kan het gebeuren dat je niet goed meer kunt functioneren. Soms zijn er dan meer stappen nodig voor verwerking. Je werkt bijvoorbeeld tijdelijk alleen maar in

heel rustige situaties, of neemt in overleg met je leidinggevende ziekteverlof. Je kunt ook naar de bedrijfsarts gaan en om psychologische hulp vragen.

Het belangrijkste is dat je niet twijfelt om in deze situatie naar anderen toe te stappen. Deel je ervaringen en gevoelens met anderen.

## Stressverwerking

Ook stress kan een grote invloed op je hebben. In de zorg heb je vaak een hoge werkdruk. Dit kan erg belastend zijn en een burn-out ligt op de loer.

Het is niet erg om af en toe stress te hebben. Bijvoorbeeld bij een spannend gesprek of een toets. Je lichaam wordt in een staat van actie gezet zodat je optimaal kunt presteren. Je bent bijvoorbeeld alerter, voelt adrenaline door je lichaam stromen en hebt aangespannen spieren. Maar het is belangrijk om na een periode van stress ook weer te kunnen ontspannen.

Wanneer je lang achter elkaar stress ervaart, wordt het een last. Je lichaam blijft in die staat van actie zitten en je krijgt bijvoorbeeld slaapproblemen, een zenuwachtig gevoel of spierpijn, of je raakt uitgeput.

## Omgaan met stress

Heb je veel stress gehad? Dan is het belangrijk om veel ontspanning in te bouwen in je leven. Hoe langer of intenser de periode van stress, des te meer ontspanning je nodig hebt. Bij veel stress moet je deze ontspanning bewust inbouwen.

Normaal gesproken kunnen mensen gemakkelijk een balans vinden tussen inspanning en ontspanning. Maar wanneer je veel stress hebt, kan dit moeilijker zijn. Er ontstaat een disbalans, omdat je niet meer aan ontspanning toekomt. Je hebt er bijvoorbeeld geen tijd voor of je bent zo uitgeput dat je er geen puf voor hebt. Het is daarom goed om te weten hoeveel stress je eigenlijk hebt en hoe je in kunt grijpen om het stressniveau omlaag te krijgen.

Tips om grip te krijgen op stress:

- Maak een stressthermometer, waarmee je bijhoudt hoeveel stress je hebt. 0 staat voor helemaal geen stress, 10 staat voor onnoemelijk veel stress. Probeer op je gevoel te bepalen op welk niveau je zit. Hoe vaker je een inschatting maakt, des te beter ga je stress herkennen. Je zult merken dat bij een bepaald cijfer ook bepaalde symptomen horen (bijvoorbeeld piekeren, je kaken aanspannen en niet lekker slapen). Ook kun je patronen gaan herkennen. Je voelt je bijvoorbeeld op je werk gestrest, maar 's avonds niet. Of je merkt dat je eigenlijk nooit op de '0' zit.
- Bedenk maatregelen die ervoor zorgen dat je stressniveau naar beneden gaat. Bij een laag stressniveau horen andere maatregelen dan bij een hoog stressniveau. Zo doe je bij een laag stressniveau bijvoorbeeld een ademhalingsoefening of let je goed op of je spieren ontspannen zijn. Bij een hoog stressniveau las je een extra pauze in, ga je een rondje wandelen (ook al heb je geen puf), bespreek je je stress met je leidinggevende of bel je met een vriend om de dag door te nemen. Bij het hoogste stressniveau neem je bijvoorbeeld vakantie op, zorg je dat je taken aan iemand anders overdraagt, of meld je je ziek.

**Tip**

Kijk eens op de website [vergeetjenzelfniet.nu](http://vergeetjenzelfniet.nu) voor tips & trucs over de mentale gezondheid van zorgverleners.

### **Stressverwerking bij een pandemie**

Een [pandemie](#) is een zeer ingrijpende gebeurtenis waarbij zorgverleners een grote last op hun schouders krijgen. Je komt terecht in een onbekende en onvoorspelbare situatie: op het werk, maar ook thuis. Dit kan op veel verschillende vlakken stress opleveren.

Als zorgverlener wil je waarschijnlijk graag helpen. Maar door de onbekende en dreigende situatie kan dit spannend zijn. Je weet misschien niet goed wat je kunt verwachten. Blijf niet alleen rondlopen met deze gevoelens. Praat erover met een collega of leidinggevende en besef dat je niet de enige bent.

Tijdens een pandemie, zoals de [coronacrisis](#), is het van groot belang dat je langdurig inzetbaar blijft. Vergelijk het met een marathon: je kunt niet in één keer alles geven, maar zult het moeten blijven volhouden. Dat kan alleen als je goed voor jezelf zorgt.

#### *Informatie vragen*

Je kunt stress voorkomen door zo veel mogelijk informatie te vragen bij je leidinggevende en ervaren collega's. Zo kun je je zo goed mogelijk voorbereiden op wat je tegenkomt. Ook al is er veel onzeker en onvoorspelbaar, door zo veel mogelijk informatie te verzamelen bereid je jezelf toch enigszins voor en kun je verwachtingen hebben.

#### *Val terug op basisprincipes*

Val terug op de basisprincipes die je hebt geleerd. Er zijn waarschijnlijk nog geen protocollen die je kunt gebruiken. En misschien moet je werk doen waar je niet (volledig) voor bent opgeleid of wat je nog nooit in deze vorm hebt hoeven doen. Met terugvallen op de basisprincipes weet je zeker dat je handelt naar het beste van je kunnen.

#### *Maak een plan (zoals de stressthermometer en maatregelen)*

Maak een overzicht waarin je opschrijft hoe je onder stress reageert, bijvoorbeeld met behulp van de stressthermometer. Schrijf op welke concrete maatregelen jijzelf kunt nemen en wat je van anderen nodig hebt. Bespreek het met collega's en je leidinggevende.

#### *Leef gezond*

Zorg ervoor dat je voldoende slaapt en zo veel mogelijk op vaste tijden. Probeer ook vast te houden aan een ritme en structuur, dat geeft houvast en helpt om langdurige stress zo lang mogelijk vol te houden. Probeer verder zo gezond mogelijk te leven: eet gezond, drink voldoende, zorg voor een goede persoonlijke hygiëne, ga op tijd naar het toilet en vermijd roken, alcohol en drugs.

Zorg verder voor voldoende beweging. Fysiek fit zijn is belangrijk om mentaal gezond te blijven en om te kunnen gaan met stressvolle situaties.

#### *Zorg voor ontspanning en rust*

Zorg voor voldoende rust tussen je diensten. Zoek afleiding en doe dingen waar je van geniet en waardoor je ontspant. Voel je niet schuldig als je aandacht niet bij het werk is, het is juist erg belangrijk om te kunnen herstellen.