

# Peer Support

- Zorg voor de zorgprofessional bij ingrijpende gebeurtenissen op het werk
- Charlotte Nillesen, coördinator / trainer Peer Support

# Peer Support

- Een systeem waarmee collega's elkaar opvangen wanneer zij betrokken zijn geweest bij een ingrijpende gebeurtenis/incident
- In de praktijk loop je al snel naar een collega toe
- Een Peer Supporter is die zelfde collega maar met schooling
- Peer Support is onderdeel van een NFU-verbetercluster

# Kenmerken ingrijpende / traumatische gebeurtenis

Overkomt je plotseling en  
onverwacht

Brandt in op je zintuigen

Roept extreme gevoelens  
van machteloosheid,  
boosheid, angst en  
afschuw op

Confronteert je (in)direct  
met de dood of tast je  
lichamelijke  
integriteit/vrijheid aan

Klachten nadien zijn  
normale reacties op een  
abnormale gebeurtenis!

NB: Eén of meerdere  
gebeurtenissen kunnen  
emotionele overbelasting  
veroorzaken  
Stapeleffect





# Hoofdkenmerken van een psychotrauma

- **Veelvuldige herbeleving:**

De film van het incident steeds opnieuw zien afspelen

- **Vermijdingsreacties:**

Veel moeite doen om situaties of prikkels die met het voorval te maken hebben, te ontlopen. Het doet te zeer.

- **Verhoogde prikkelbaarheid:**

De eerste periode na het incident staat je geest op scherp en is heel alert voor herhaling.



# De behoefte aan Peer Support

- Ingrijpende gebeurtenissen komen frequent voor
- Peer Support Collaborative (Nederland) (n=4369)
  - Voorkomen van ingrijpende gebeurtenissen (gehele carrière)
    - 100%
    - 45% met blijvende schade en/of dood

• Vanhaecht K. BMJ Open  
2019



En....het kan iedereen overkomen



## Het verborgen verdriet van de dokter

In het ziekenhuis is het ongebruikelijk om te praten over overleden patiënten of fouten. Maar ook de arts heeft emoties. Het ziekenhuis

## Medical error: the second victim

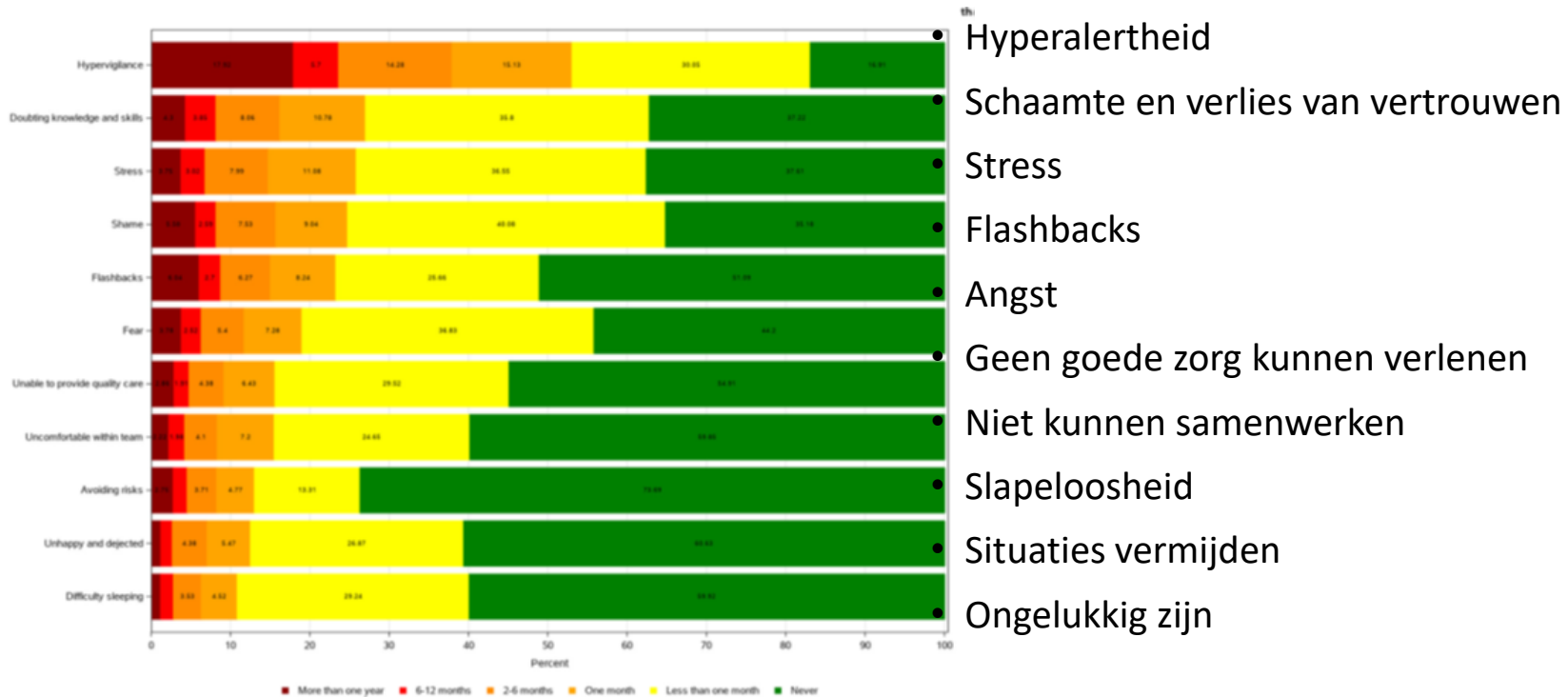
*The doctor who makes the mistake needs help too*

Incidenten hebben gevolgen

- Wu, BMJ. 2000



# Klachten na een incident



- Hyperalertheid
- Schaamte en verlies van vertrouwen
- Stress
- Flashbacks
- Angst
- Geen goede zorg kunnen verlenen
- Niet kunnen samenwerken
- Slapeloosheid
- Situaties vermijden
- Ongelukkig zijn






# Peer support

**Onmisbaar in de verbetercyclus  
na een incident**

**‘ALLE RESPONDENTEN ZOUDEN PEER  
SUPPORT AANRADEN AAN COLLEGA’S’**



# Ervaringen Peer Support

- Open cultuur
  - Zeer gewaardeerd
  - Belangrijk voor de verbetercyclus en duurzaam behoud voor de gezonde professional
- 

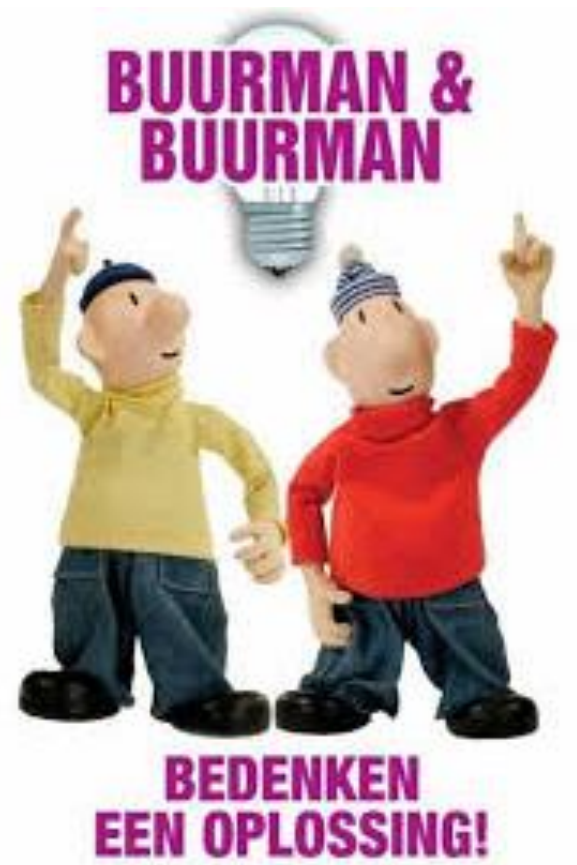
## **Praktische steun**

- Waar heb je nu het meeste behoefte aan?
- Aansluiten op deze behoefte
- Praktische zaken regelen
- Handelen volgens protocol organisatie bij agressie en geweld

## **Emotionele steun**

- Waar heb je het meeste behoefte aan?
- Niet teveel vragen en zeggen
- Betrokkenheid laten blijken
- Steun mobiliseren
- Niet alleen laten





Zelf praten  
over eigen  
ervaringen

Goed  
bedoelde  
adviezen  
geven

Mening  
of  
oordeel  
geven

Oplossing  
en  
zoeken

Aanmoedigen tot  
herstel

woorden  
gebruiken:  
*waarom, toch,  
maar, had je  
niet...*

Grapjes  
maken

‘Wroeten’ naar  
gevoelens, de  
therapeut spelen

Clichés  
gebruiken

Overbezorgd of  
geforceerd vrolijk  
reageren

# Do's

Veilige rustige  
plek zoeken

Practische steun  
bieden

Respecteer een  
NEE

Stel open vragen

Vat samen en  
vraag of dat klopt

sta stiltes toe

Laat merken dat  
je meeleeft

Reageer op  
feitelijke emoties  
en gevoelens  
“ je huilt ?? “

‘vraag later nog  
eens hoe het gaat

Stuur een kaartje  
–appje –mailtje

# Peer Support – in de praktijk



## Peer Support –in de praktijk

Eerste gesprek is luisteren, samenvatten en uitleg

- Verhaal op een rijtje krijgen
- Uitleg dat de reactie normaal is
- Kijken naar copingstrategieën

Geen psycholoog/geen medicatie

Wel alarmering en evt. doorverwijzing bij alarmsymptomen

# Uitgangspunten bij opvang

Opvang aanbieden is verplicht

Opvang aannemen is vrijwillig

Opvang weigeren is een recht

*Praten helpt!*

*Moeten praten helpt niet!!*