

ARQ Kenniscentrum
Impact van Rampen
en Crises

Ondersteuning aan zorgprofessionals in coronatijd

Informatie voor leidinggevenden

Ondersteuning aan zorgprofessionals tijdens de coronacrisis

De coronacrisis legt een enorme druk op de gezondheidszorg en haar zorgprofessionals. De situatie kan stress en onrust opleveren om verschillende redenen. In deze folder leest u welke stressreacties zorgprofessionals kunnen ervaren, en hoe u hen als leidinggevende kunt ondersteunen.

Stressreacties bij zorgprofessionals in crisistijd

Zorgprofessionals zijn gewend aan stressvolle situaties en getraind hiermee om te gaan. Het harde werken kan ook energie, trots en een gevoel van betekenis en voldoening geven. In deze crisis is de druk op de zorg echter extreem hoog. De grote hoeveelheid werk blijft maar doorgaan. De coronacrisis werkt ook door in het privéleven van de zorgprofessional. Het is een situatie van voortdurende stress. De beperkingen die gevoeld worden in het professionele functioneren, kunnen zorgen voor een gevoel van machteloosheid, frustratie en schuldgevoelens.

Functioneren bij aanhoudende spanning en stressgevoelens

Zorgprofessionals reageren mogelijk gevoeliger of raken sneller geïrriteerd, zijn angstig, vermoeid of kunnen zich minder goed concentreren. Het kan lastiger zijn om los te komen van werk en te ontspannen. Ook fysieke klachten komen voor, zoals gespannen spieren of hoofdpijn. Hoewel professionals dit soort reacties wellicht niet van zichzelf kennen, zijn het toch normale reacties in een uitzonderlijke situatie als deze.

Zorgen en moeilijkheden die druk leggen op het welzijn

Het coronavirus brengt een aantal specifieke zorgen en moeilijkheden met zich mee die druk leggen op het welzijn van zorgprofessionals. Als leidinggevende kunt u het welzijn ondersteunen om chronische stress, een slechte (mentale) gezondheid en traumatische klachten in een later stadium te voorkomen. Iedereen krijgt in deze tijden te maken met stressoren. Voor zorgprofessionals komen daar een aantal specifieke stressfactoren bij:

- De angst om besmet te raken of het virus zelf over te dragen.
- De strenge(re) veiligheidsmaatregelen bij het uitvoeren van het werk:
 - fysieke uitputting, door het dragen van beschermende uitrusting.
 - restricties in autonoom handelen, door strikte procedures.
 - mentale uitputting, omdat continue alertheid en waakzaamheid vereist is.

- Afstand voelen tot patiënten door de strikte maatregelen rondom aanraken en vasthouden. Dat maakt het lastig, soms onmogelijk, om patiënten te steunen en gerust te stellen.
- Onzekerheid en discussie over de beste manier van professioneel handelen.
- Naasten van zorgprofessionals die zich (soms overmatige) zorgen maken. Anderen zien hen mogelijk als besmettingsbron en vermijden daarom contact.
- De hoge werkdruk, samen met de overheidsmaatregelen, leidt tot minder sociale contacten.
- Onvoldoende tijd nemen voor zichzelf, bijvoorbeeld om stil te staan bij hoe het gaat en te bedenken en te doen wat er nodig is om fysiek en mentaal fit te blijven.
- Moeilijke afwegingen en keuzes moeten maken, zowel op professioneel als persoonlijk vlak. Uit onderzoek is bekend dat deze morele dilemma's zwaar op mensen kunnen drukken.

Wat kunt u als leidinggevende doen om zorgprofessionals te ondersteunen?

Zelf het goede voorbeeld geven laat zien dat het, ondanks de hoge werkdruk, toch mogelijk is om goed voor jezelf te zorgen. De onderstaande punten kunnen ook voor uzelf van toepassing zijn en nuttig om in uw managementteam te bespreken:

Houd aandacht voor de basisbehoeften en het fysieke- en mentale welzijn

Uitgerekend in deze uitzonderlijke en drukke periode is het belangrijk dat zorgprofessionals structuur in hun dagelijks leven vasthouden. Bespreek hoe toch zoveel mogelijk een dagritme en een goede privé-werkbalans behouden kunnen blijven en bied ondersteuning als dat nodig is. Het is belangrijk voldoende rust te krijgen om te ontspannen en te herstellen.

Creëer een ondersteunende omgeving

- Maak het, ondanks de hoge werkdruk, mogelijk om ervaringen met elkaar te delen. Zowel tussen collega's als met leidinggevenden. Deel zorgen, belemmeringen, stressreacties met elkaar en manieren om daarmee om te gaan. Juist in deze periode kan contact met collega's steun bieden. Creëer met elkaar een moment op de dag om te vragen hoe het gaat. Aandacht voor het welzijn van elkaar op de werkvloer draagt bij aan saamhorigheid en gezamenlijke focus.
- Maak waar mogelijk gebruik van bestaande systemen, zoals peer support, het buddysysteem of een opvangteam. Zet wanneer het nodig is de bedrijfsarts, een vertrouwenspersoon of bedrijfspsycholoog in.



Maak ruimte om problemen buiten de werkvloer te bespreken

Buiten de werkomgeving kunnen medewerkers bijvoorbeeld te maken krijgen met persoonlijke problemen, familie en vrienden die bezorgd zijn, een geliefde die ziek is of andere mensen die bezorgd zijn over hun eigen gezondheid. Maak ook dit bespreekbaar.

Stimuleer het behouden van sociale contacten

Ga na of zorgprofessionals, ondanks de sociale isolatie, voldoende terug kunnen vallen op familie of vrienden buiten werk.

Bied betrouwbare informatie en bijscholingsmogelijkheden over het coronavirus

Voor iedereen die betrokken raakt in een crisis geldt dat goede informatievoorziening buitengewoon belangrijk is. Omdat inzichten over het coronavirus zich nog ontwikkelen, is informatie soms onvolledig of onduidelijk. Dit kan tot stress leiden of onrust, onzekerheid of een gevoel van regieverlies geven. Blijf steeds de laatste informatie uit betrouwbare bronnen bieden. En leg uit welke maatregelen genomen worden voor de veiligheid van de zorgprofessionals. Bied daarnaast, indien mogelijk, korte (online) informatie aan om kennis en kunde over het coronavirus te vergroten.

Geef informatie over psychosociale effecten

Geef aan dat het normaal is als zorgprofessionals in deze uitzonderlijke situatie, gekenmerkt door onzekerheid en angst, bepaalde gevoelens van stress ervaren. Benoem het gevoel van machteloosheid, boosheid of frustratie. Ook kunnen zorgprofessionals schuldgevoelens ervaren. Benoem dat iedereen op een andere manier met de coronacrisis omgaat.

Probeer vroegtijdig te signaleren en tijdig door te verwijzen

- Houd zicht op wat er speelt bij uw medewerkers, ook in de thuissituatie. Zorgprofessionals kunnen zelf of in de directe omgeving te maken krijgen met besmetting door het coronavirus. Ga na of zorgprofessionals, ondanks de sociale afstand, voldoende terug kunnen vallen op familie of vrienden.
- Houd specifiek aandacht voor de zorgprofessionals waarvan u weet dat zij persoonlijke moeilijkheden doormaken, kamp(t)en met mentale klachten, of geen sociale kring om zich heen hebben.

Organiseer toegang tot aanvullende ondersteuning

Bespreek de mogelijkheden voor aanvullende (mentale) ondersteuning. Zorg dat zorgprofessionals ook buiten werktijden weten waar die aanvullende ondersteuning te vinden is. Dat kan in deze tijden minder voor de hand liggen dan normaal. Denk bijvoorbeeld aan de vertrouwenspersoon of bedrijfsarts, een psycholoog of coach.

Bronvermelding

De informatie in deze folder is gebaseerd op:

- IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Settings, "Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak-Version 1.0". February 2020.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. "Mental Health and Psychosocial Support for Staff, Volunteers and Communities in an Outbreak of Novel Coronavirus", version 2020.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Unicef & WHO, "Social Stigma associated with COVID-19: A guide to preventing and addressing social stigma". Updated 24 February.

Contact

Nienoord 5
1112 XE Diemen
088 - 330 51 75
impact@arq.org
impact.arq.org/covid-19

2 april 2020