		Opvang en nazorg na een schokkende gebeurtenis	
Type document	Beleidsnotitie	Vastgesteld door	Raad van Bestuur
Status document		Datum vaststelling	
Versie	1.0.	Datum laatste wijziging	22- 02- 2021
Eigenaar	Directeur Services	Datum evaluatie document	31-12- 2023

## 1. Inleiding

Ipse de Bruggen is als zorgaanbieder verantwoordelijk voor een degelijk beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn en het creëren van de noodzakelijke voorwaarden daarvoor. Een van de onderdelen hierbij is het bieden van de juiste opvang en nazorg om te voorkomen dat medewerkers die slachtoffer zijn van een schokkende gebeurtenis zelf om hulp moeten vragen. Deze procedure maakt onderdeel uit van het beleid Veilig werken bij agressie.

## 2. Doel

- Het vergroten van het gevoel van veiligheid;
- Het helpen verwerken van de gebeurtenis;
- Draagt bij aan goed werkgeverschap;
- Het voorkomen van langdurige klachten en/of uitval van medewerkers.

## 3. Doelgroep

De opvang richt zich op alle medewerkers en personen die voor Ipse de Bruggen, Maatwerk en KCN werkzaam zijn, inclusief de vrijwilligers.

## 4. Begripsbepaling

Een schokkende gebeurtenis is een ervaring die je denken, voelen en handelen voor een korte of langere tijd in kleine of grote mate beïnvloedt. De gebeurtenis is zo schokkend dat iemand hier direct en/of blijvend last van heeft (lichamelijk en/of psychisch).

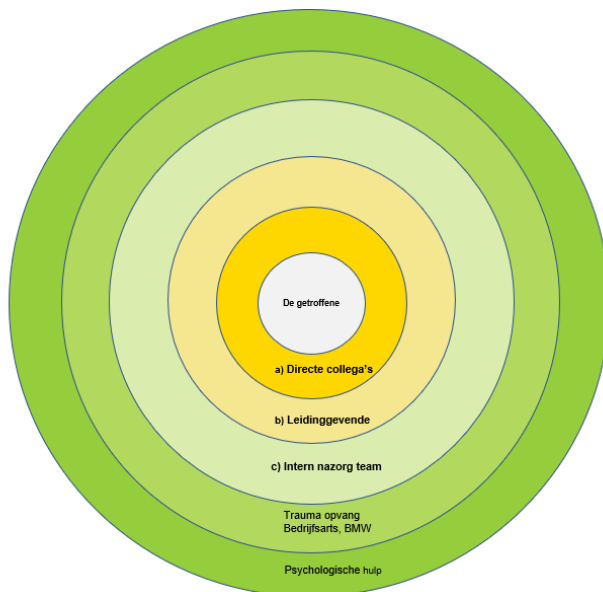
**Let op:** wat als traumatisch en/ of schokkend wordt ervaren kan per individu verschillen.

Voorbeelden van mogelijk schokkende gebeurtenissen:

- Lichamelijke agressie, zoals schoppen en slaan, vooral als men letsel oploopt of als agressie fataal had kunnen eindigen;
- Verbale agressie en intimidatie/ (be)dreigingen;
- Ernstig ongeval al dan niet met dodelijke afloop of lichamelijk letsel;
- Slachtoffer worden van ongewenst gedrag;
- Confrontatie met de dood (bijvoorbeeld overlijden van een client, suïcide);
- Medicatiefout;
- Slik- en stikincidenten;
- Vermissing.

## 5. Taken en verantwoordelijkheden

Na een schokkende gebeurtenis is een goede verwerking belangrijk, dit kan eventuele klachten voorkomen of beperken, direct of enige tijd na de gebeurtenis. De getroffene bepaalt in eerste instantie zelf de hulpvraag.



### Kringenmodel

Rondom de medewerker die betrokken is geweest bij een schokkende gebeurtenis, bevinden zich een aantal kringen van personen en professionele hulpverlening die hem/haar kunnen helpen bij de verwerking.

#### De getroffene

De medewerker die getroffen is, is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn eigen gezondheid en de hulp die hij vraagt en inzet. Uitgangspunt is dat hij zich inspant ten behoeve van zijn eigen herstel. Dit houdt in dat hij om hulp vraagt bij de leidinggevende of collega's indien hij dat nodig heeft en ook zelf hulp zoekt wanneer hij klachten of signalen heeft of krijgt die horen bij een te heftige gebeurtenis<sup>bijlage 1</sup>. De getroffen medewerker heeft het mandaat van de organisatie om het nazorgteam in te schakelen wanneer hij nazorg nodig acht.

#### a) Directe collega's

De directe collega's van de getroffene spelen een belangrijke rol in de opvang en zijn ondersteunend bij de verwerking van de schokkende gebeurtenis. Van collega's die aanwezig zijn tijdens en/of vlak na het incident wordt verwacht dat zij in het eerste contact de tijd nemen om met de getroffen medewerker te spreken en een luisterend oor te bieden. Daarbij informeren zij de (dienstdoende) leidinggevende. Bij (grotere) incidenten waarbij het Crisis Management Plan van Ipse de Bruggen in werking treedt volgen zij de daarvoor bekende afspraken.

#### b) De (dienstdoende) leidinggevende

De tweede kring bestaat uit ondersteuning door de (dienstdoende) leidinggevende; deze is eindverantwoordelijk voor het directe contact met de getroffen medewerker, de afhandeling van het incident alsmede de registratie. De (dienstdoende) leidinggevende schakelt directe trauma opvang in als de getroffene deze hulp behoeft. De dagen en weken na het incident houdt de leidinggevende de vinger aan de pols en zorgt ervoor dat hij het nazorgteam inschakelt als er meer nodig is. Tevens zorgt hij ervoor dat de getroffene kennis heeft van de mogelijkheid tot inschakelen van overige professionele hulp.

De leidinggevende onderhoudt de contacten met zowel de medewerker als het nazorgteam (met behoud van de privacy van de medewerker), zo lang als dat nodig is.

Van de leidinggevendens van VZ en K&J wordt verwacht dat zij eens per twee jaar de training opvang en nazorg na een schokkende gebeurtenis volgen van één dag. De training wordt In company gegeven door een externe organisatie. De training is ook opengesteld voor managers van Services die te maken hebben met incidenten waarbij opvang en nazorg nodig is. Deze training is een onderdeel van het leiderschapsprogramma voor VZ en K&J.

#### c): Nazorgteam

Ten behoeve van de nazorg beschikt Ipse de Bruggen over een nazorgteam. Het nazorgteam acteert laagdrempelig, vindt plaats in een vertrouwelijke sfeer, handelt en spreekt vanuit integriteit, begrip en steun. De duur van de nazorg omvat maximaal drie gesprekken en vindt binnen 72 uur plaats. Na afloop van het nazorgtraject heeft de leidinggevende een proces van evaluatie. Bij stresssignalen die duiden op een mogelijke problematische verwerking wordt altijd doorverwezen naar professionele hulp.

Het nazorgteam wordt altijd ingeschakeld na een schokkende gebeurtenis waarbij een jongere medewerker onder de 30 jaar is betrokken (inclusief stagiaires). De betrokken medewerker heeft

daarna tenminste een telefonisch contact met het nazorgteam waarbij samen wordt besproken of nazorg gesprekken nodig zijn.

Bij (grotere) incidenten waarbij het Crisis Management Plan van Ipse de Bruggen in werking treedt, kan het nazorgteam ook worden ingezet op aanvraag van het coördinatieteam en met hetzelfde doel, de nazorg aan collega's.

## **6. Wanneer professionele hulp noodzakelijk is**

Ipse de bruggen heeft met een aantal externe partijen afspraken gemaakt over het leveren van diensten aan medewerkers die slachtoffer zijn geworden van een schokkende gebeurtenis of psychosociale hulp. Dit hoofdstuk beschrijft in het kort de gecontracteerde partijen. De kosten van de externe ondersteuning van traumaopvang en bedrijfsmaatschappelijk werk voor het GIMD worden centraal gedragen.

### *(Externe) Trauma opvang door het GIMD*

Bij ernstige incidenten is de leidinggevende geautoriseerd om de trauma opvang (en nazorg) uit te laten voeren door het GIMD; deze partij staat onder contract bij Ipse de Bruggen en is voor trauma opvang 24/7 bereikbaar. De (dienstdoende) leidinggevende van de getroffen(e) is verantwoordelijk voor het inschakelen van de trauma opvang. Samen met de hulpverlener van de trauma opvang bepaalt de leidinggevende binnen hoeveel tijd de hulpverlener op locatie aanwezig moet zijn om de medewerker of het team te begeleiden. Afhankelijk van de noodzaak bepaalt de hulpverlener samen met de leidinggevende en de getroffen(e) wanneer de begeleiding stopt en of individuele medewerkers verdere hulpverlening behoeft van bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werk of de arbodienst. De externe trauma opvang wordt **altijd** ingeschakeld na een incident met een (bijna) fatale afloop.

### *Bedrijfsmaatschappelijk werk*

Bij stressreacties van de getroffen(e) waarbij te veel en soms te lang hinder wordt ervaren, is er bedrijfsmaatschappelijk werk beschikbaar. Deze kan worden ingeschakeld door de getroffen(e) zelf, als ook door de leidinggevende en ook kan het nazorgteam en de trauma opvang bedrijfsmaatschappelijk werk inschakelen.

De leidinggevende maar ook de medewerker zijn beiden geautoriseerd om zonder een verwijzing of toestemming direct contact op te nemen met de bedrijfsmaatschappelijk werker. Ipse de Bruggen heeft bedrijfsmaatschappelijk werk bij het GIMD gecontracteerd en centrale prijsafspraken gemaakt.

### *Bedrijfsarts*

Soms is een schokkende gebeurtenis zo ingrijpend, dat het dagelijks functioneren en het welbevinden (ernstig) verstoord worden; ondanks de collegiale ondersteuning van het nazorgteam en de leidinggevende treedt er dan onvoldoende herstel op. Daarvoor wordt (o.a. op advies van het nazorgteam of bedrijfsmaatschappelijk werk) een bedrijfsarts ingeschakeld. De bedrijfsarts schakelt specifieke deskundige hulpverlening in indien nodig.

## 7. Inbedding in de organisatie

Op het moment van een schokkende gebeurtenis is het belangrijk dat de betrokken medewerkers en leidinggevende op de hoogte zijn van de afspraken over opvang en nazorg. Om de bekendheid met het nazorgteam duurzaam te realiseren worden in alle PAT trainingen de afspraken over de opvang en nazorg uitgedragen en opgenomen in de curricula. In de PAT basistrainingen wordt uitgelegd en geoefend hoe een collegiaal opvanggesprek kan verlopen. Dit op basis van een methodiek. Omdat voor alle zorgmedewerkers van Ipse de Bruggen de PAT trainingen verplicht zijn kan hiermee worden uitgegaan van structurele en actieve kennisoverdracht over de opvang en nazorg aan de zorgmedewerkers. Dit geldt ook voor de medewerkers zonder een zorg gerelateerde functie die regelmatig te maken hebben met cliëntcontact, aan hen wordt ook een PAT training aangeboden waarin de aspecten van opvang en nazorg in zijn meegenomen.

Het onderwerp nazorg wordt zoveel als mogelijk in bestaande trainingen, e-learning of programma's uitgedragen zodat alle medewerkers regelmatig op de hoogte worden gesteld van dit aanbod.

Voor leidinggevendenden geldt dat zij eens per twee jaar een training 'opvang na een schokkende gebeurtenis' kunnen volgen. Nieuwe leidinggevendenden en trainees worden automatisch opgenomen in dit aanbod.

Zowel in de PAT als in de trainingen voor managers zal er speciale aandacht zijn voor leerlingen, stagiaires en jongeren (< 30).

Jaarlijks wordt de evaluatie inclusief data en investering door HRM gerapporteerd en besproken met directie.