



Peer support voor duurzame inzetbaarheid

Wat zou het mooi zijn, als we nog meer op elkaar zouden letten. Een arm om de schouder, tijd maken voor een goed gesprek of samen een kopje koffie drinken”, zegt Jos Hoofs, beleidsadviseur Kwaliteit & Veiligheid. “Collegialiteit – want daar hebben we het over – is een groot goed in een normale situatie, maar is extreem belangrijk als er sprake is van een incident, calamiteit of andere aangrijpende gebeurtenis zoals en klacht, tuchtzaak of agressie.”

‘Het hoort nu eenmaal bij je vak’, hoorde je nog niet zo lang geleden (en soms nog wel eens) zeggen, als een arts, ai of verpleegkundige geconfronteerd werd met een aangrijpende gebeurtenis. Inmiddels is wel duidelijk dat deze macho-aanpak niet werkt. “Onbegrip of gebrek aan steun kan leiden tot onzekerheid en verminderd functioneren, met zelfs mogelijke impact op de patiëntveiligheid. Er kan sprake zijn van tijdelijke uitval en soms zelfs tot uitstroom uit het werkveld”, zegt Jos. “Dat is precies wat we niet willen. Waar we dan wel naar streven? Goede collegiale, emotionele ondersteuning van een medewerker na/bij een aangrijpende gebeurtenis, oftewel peer support.”

Begin 2020 gaat het MUMC+ gericht met peer support aan de slag. Jos: “Als je kijkt naar andere umc’s en topklinische ziekenhuizen, dan lopen wij bepaald niet voorop. Voordeel onder peer support verstaan en hoe we het in het ziekenhuis willen vormgeven.”

BREDE SCOPE

Jos licht toe: “Je kunt peer support mooi inrichten, maar het succes ervan valt of staat met de cultuur in de organisatie. Als een arts of verpleegkundige na een goed gesprek met een peer terugkeert op de afdeling en daar geconfronteerd wordt met onbegrip, dan bloedt het dood. Dat gebeurt ook als incidenten niet openlijk besproken kunnen worden op de afdeling of met de patiënt, als medewerkers zich psychologisch onveilig voelen of als er geen gesprek mogelijk is over moreel-ethische kwesties. Met andere woorden: om van peer support een succes te maken, vinden wij die brede benadering onontbeerlijk. In de kern spreken we eigenlijk over een verandering van cultuur.” Jos benadrukt dat peer support er niet uitsluitend voor zorgprofessionals is, maar voor alle medewerkers van het MUMC+.

‘Om van peer support een succes te maken, vinden wij die brede benadering onontbeerlijk. In de kern spreken we eigenlijk over een verandering van cultuur.’

Om een goede start te maken, is het afgelopen jaar veel tijd in de totstandkoming van het projectplan gestoken. Jos: “Het projectplan is het resultaat van intensief overleg met tal van mensen en disciplines die een link met peer support hebben; van aios, artsen en verpleegkundigen, tot vertrouwenspersoon, klachtencommissie, juristen en geestelijk verzorgers en natuurlijk de leden van het bedrijfsopvangteam (BOT-team). Samen hebben we bepaald wat we onder peer support verstaan en hoe we het in het ziekenhuis willen vormgeven.”

MOREEL BERAAD

Geestelijk verzorger Frans Savelkoul: “peer support is overigens niet helemaal nieuw. Op allerlei manieren wordt er al aan gewerkt; het BOT-team bestaat al jaren, incidenten worden multidisciplinair besproken, we hebben een vertrouwenspersoon en via moreel beraad kunnen morele dilemma’s op afdelingen bespreekbaar worden gemaakt. Wat wel nieuw is, is dat we al deze initiatieven nu



⋮ *'Een chirurg praat nu eenmaal
het liefst met een chirurg, een
kinderarts met een kinderarts
en een verpleegkundige met een
verpleegkundige'*

met elkaar verbinden en er tegelijkertijd iets aan toevoegen. De toevoeging bestaat uit een structurele aanpak van peer support, de benoeming van een coördinator peer support, het samenstellen van een peer supportgroep waarin alle disciplines en de leden van het BOT-team zijn vertegenwoordigd en het trainen en opleiden van deze groep. Bovendien is er veel aandacht voor communicatie om de bekendheid en beschikbaarheid van peer support te vergroten.”

Als geestelijk verzorger is Frans regelmatig betrokken bij moreel beraad sessies op afdelingen. “Moreel beraad heeft een duidelijke link met peer support”, zegt hij. “Stel je de situatie voor waarin de arts een besluit neemt waar de verpleegkundige niet achter staat. De verpleegkundige kan dan een casus inbrengen in moreel beraad. Het doel is dan niet het besluit te herzien, maar wel om alle betrokkenen meer inzicht te geven in bepaalde overwegingen en handelingen. Zo hopen we tot meer wederzijds respect

en begrip te komen en ervoor te zorgen dat iedereen zich gehoord voelt.”

GEHOORD EN GEZIEN WORDEN

Ook bij peer support draait het om gehoord en gezien worden. Dat gaat straks als volgt in zijn werk. Jos: “Als een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis behoefte heeft aan peer support kan hij of zij zelf iemand uit de groep van peer supporters benaderen. Daarvoor richten we een ‘loket’ in. De insteek is dat iedereen (die dat wil) met een peer supporter uit de eigen groep kan praten, want een chirurg praat nu eenmaal het liefst met een chirurg, een kinderarts met een kinderarts en een verpleegkundige met een verpleegkundige.” Frans: “We willen het zo laagdrempelig mogelijk maken. Dus wil iemand niet zelf een peer supporter benaderen, dan kan dat via de coördinator peer support lopen of de peer supporter kan door de coördinator gevraagd worden contact te zoeken. Omdat niet iedereen zal willen toegeven behoefte te hebben aan peer

support, is een belangrijke rol weggelegd voor de leidinggevende om hierover zo nodig in gesprek te gaan.” De peer supporter en medewerker voeren drie gesprekken, er wordt niets vastgelegd, ook niet wie gebruik heeft gemaakt van peer support. Omdat de peer supporters wel over kennis en vaardigheden moeten beschikken om signalen te herkennen en daadwerkelijk een ‘luisterend oor’ te bieden, krijgen ze speciale training. De peer supporter kan ook het advies geven naar een professionele hulpverlener te gaan.”

DUURZAME INZETBAARHEID

Rode draad in peer support is duurzame inzetbaarheid. “We willen dat onze zorgprofessionals goed in hun vel zitten, weerbaar zijn, geen morele stress ervaren en goed herstellen na een aangrijpende gebeurtenis”, licht Jos toe. “Iedereen weet dat het steeds moeilijker wordt mensen te vinden die in de zorg willen werken, laten we dan in elk geval goed zorgen voor de medewerkers die we al hebben.” Wat verder

nodig is om peer support te laten slagen?
“peer support is complex en hangt met veel dingen samen. Het gaat erom mensen bij elkaar te brengen, samenhang aan te brengen en goed te communiceren. Daarnaast hebben we ambassadeurs nodig die erin geloven, zich niet van de wijs laten brengen en het gedachtengoed in huis overtuigend uitdragen. Voorts vinden we het belangrijk dat niet de afdeling Kwaliteit & Veiligheid, maar medewerkers zelf het gezicht zijn van peer support.” Frans: “Voor de rest is het een kwestie van klein beginnen, laten zien dat het werkt en langzaam het vertrouwen opbouwen.”

Tekst Margo van Vlierden

Verhaal uit:

8 x 2 verbeterverhalen uit umc's

NFU-consortium Kwaliteit van Zorg 2019

