

## Handreiking voor leidinggevenden in gezondheidszorginstellingen om mentaal welbevinden van medewerkers te ondersteunen ten tijde van Corona

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

5.1.2e

### Achtergrond

Tijdens een infectieziektecrisis staan zorgwerkers in de vuurlinie en is het risico op het zelf oplopen van een infectie inherent aan de uitvoering van het vak. Maar er staat voor zorgwerkers meer op het spel dan hun lichamelijke gezondheid. De zorg voor (mogelijk) geïnfecteerde patiënten kan ook –zo laten eerdere uitbraken zien– grote impact hebben op het mentaal welbevinden van zorgwerkers. Zorgwerkers ervaren bovendien niet alleen een zorgplicht voor hun patiënten, zij hebben ook ouders, partners, kinderen en andere dierbaren voor wie zij zich verantwoordelijk voelen. Ze lopen dus niet alleen het risico om zelf besmet te raken; ze zijn ook bang hun familie te besmetten of ze ervaren dat hun familie bang is om door hun besmet te raken. Ook bedreigen de lange werkdagen de balans tussen werk en gezin en hun persoonlijke veerkracht. De meeste adviezen aan gezondheidszorginstellingen over het ondersteunen van zorgwerkers ten tijde van crisis gaan over medisch technische zaken: hoe zorgwerkers te beschermen tegen infectie, bijvoorbeeld, of hoe hen te trainen in of te informeren over aanbevolen zorg. Expliciete aanbevelingen met betrekking tot ondersteuning van mentaal welbevinden van zorgwerkers zijn schaars.

In dit artikel geven we een samenvatting van de ‘lessons learned’ van eerdere uitbraken zoals beschreven in de proefschriften van prof.dr. [5.1.2e](#) (2010)<sup>1</sup> en dr. [5.1.2e](#) (2018)<sup>2</sup>. Beide proefschriften samen geven, in systematische literatuurstudies en originele studies, een breed overzicht van optimale preparedness en optimale bestrijding. De literatuurstudies bestrijken de literatuur die verschenen is tussen 1996 en 2013; een periode met publicaties over uitbraken van onder meer SARS en H1N1 influenza. Originele studies beschrijven onder meer uitbraken van Marburg hemorrhagische koorts (Timen), lymphogranuloma venereum (Timen) en Ebola (Belfroid). Beide proefschriften keken naar de ervaringen met uitbraken. De zaken dus die -achteraf gezien- node werden gemist dan wel zeer werden gewaardeerd door zorgwerkers. Het onderzoek laat zien dat ondersteuning van mentaal welbevinden meestal node werd gemist; daar waar de ondersteuning wel werd geboden, werd die zeer gewaardeerd. De boodschap uit beide proefschriften is dan ook duidelijk: tijdens uitbraken is het cruciaal om aandacht te besteden aan het mentaal welbevinden van zorgwerkers en hen zo goed mogelijk te ondersteunen.

De aanbevelingen voor een **concrete en pro-actieve** ondersteuningsaanpak zijn hieronder samengevat in twee overzichten:

- een set van aanbevelingen voor teammanagers, afdelingshoofden en andere leidinggevendenden om te waken over mentaal welbevinden van de zorgwerkers;
- een overzicht van onderwerpen die hierbij concreet aan de orde moeten worden gesteld.

#### **Aanbevelingen voor managers**

Dit is wat u, zo hebben studies van eerdere uitbraken aangetoond, kunt doen zodat uw medewerkers in de zorg voor (vermoedelijke) COVID-19 patiënten minder stress en angst ervaren en een beter gevoel hebben bij het werk dat ze doen:

- **Onderscheid verschillende groepen binnen uw team**
  - Maak indien mogelijk onderscheid tussen medewerkers die zich vrijwillig aanmelden voor zorg aan (vermoedelijke) COVID-19 patiënten en degenen die dat niet doen;
  - Koppel onervaren medewerkers aan hun meer ervaren collega's. Het buddy-systeem stimuleert professionele begeleiding en de mogelijkheid om meningen en ervaringen te delen. Op deze manier helpt het buddy-systeem om ondersteuning te bieden, stress te bewaken en veiligheidsprocedures te versterken;
  - Wissel werknemers af van taken met meer stress naar taken met minder stress;
  - Implementeer flexibele schema's voor werknemers die zelf een stressvolle gebeurtenis hebben meegemaakt of die een familielid hebben die een stressvolle gebeurtenis heeft meegemaakt.
- **Zorg ervoor dat medewerkers de mogelijkheid hebben om open te zijn naar elkaar en dat hun zorgen worden erkend door collega's (zie lijst met onderwerpen)**
  - Stimuleer collegiale ondersteuning en kameraadschap onder medewerkers;
  - Geef medewerkers tijd om elkaar sociaal te ondersteunen;
  - Bied medewerkers de mogelijkheid om snel met collega's te kunnen overleggen;
  - Zorg ervoor dat medewerkers in contact kunnen blijven met hun collega's die de reguliere taken uitvoeren.
- **Zorg ervoor dat medewerkers de mogelijkheid hebben om open te zijn naar u en dat hun zorgen door u worden erkend (zie lijst met onderwerpen)**
  - Bied medewerkers de mogelijkheid om snel met u te kunnen overleggen;
  - Wees een rolmodel van zelfzorgstrategieën om stress te verminderen en bied zelf actief ondersteuning aan;
  - Houd het welzijn van uw medewerkers, op een ondersteunende wijze, in de gaten en bevorder een omgeving waarin medewerkers gemakkelijk een gesprek met u aangaan.
- **Zorg ervoor dat medewerkers toegang hebben tot ondersteunende diensten**
  - Zorg voor laagdrempelige toegang tot diensten voor geestelijke gezondheidszorg en psychosociale ondersteuning en zorg ervoor dat de medewerkers weten waar ze toegang hebben;
  - Zorg voor laagdrempelige toegang tot op geloof gebaseerde diensten en zorg ervoor dat de medewerkers weten waar ze toegang hebben.
- **Toon uw waardering voor uw medewerkers en help hen op elke mogelijke manier**
  - Kom tegemoet aan behoeften van medewerkers met betrekking tot kinderopvang, gezinsondersteuning en huisvesting;
  - Druk regelmatig uw waardering uit;

- Initieer, stimuleer en bewaak werkpauses;
- Regel eenvoudige ondersteunende zaken zoals lunch en snacks.

**Onderwerpen die, zo hebben studies van eerdere uitbraken aangetoond, belangrijk zijn om te bespreken:**

- De angst om zelf de ziekte op te lopen
- De angst om familie en vrienden te besmetten
- De angst van familie en vrienden dat ze besmet raken door de medewerker
- Het zich geïsoleerd voelen
- Het omgaan met overlijden en met familie van stervende patiënten
- Eventueel demoraliserende negatieve opmerkingen
- De zorgen vanwege het ontbreken van vooruitgang bij veel patiënten
- Het zien van collega's, familieleden en vrienden tussen patiënten in de zorg
- De (on)mogelijkheid om de toestand van de patiënt bij te houden buiten diensttijd
- De aandacht vanuit de pers/media en wat dat met je doet
- Ethische zorgen, waaronder eerlijkheid (bijv. 'Eigen veiligheid eerst'-principe versus professionele plicht, waarbij levensreddende invasieve procedures mogelijk worden vertraagd door persoonlijke beschermende maatregelen)
- Vertrouwen in / wantrouwen jegens voorgestelde preventieve maatregelen
- De balans tussen werk en gezin
- Duurzaamheid / veerkracht
- Uitputting

Wij hopen met beide overzichten handvaten te geven aan leidinggevendenden in gezondheidszorginstellingen voor het ondersteunen van hun medewerkers zodat deze zorgwerkers minder stress en angst ervaren en een beter gevoel hebben bij het cruciale werk dat ze doen.

#### Referenties

1. **5.1.2e** (15-12-2010). *Outbreak management: towards a model for the next crisis*. Radboud Universiteit Nijmegen, 191 pp. (Ede: GVO drukkers & vormgevers).
2. Belfroid, E. (04-07-2018). *Defining quality in outbreak management: a perspective from the first responders*. Radboud Universiteit Nijmegen, 197 pp. (Ede: GVO drukkers & vormgevers).