

Covid-19: Snelcursus Psychosociale Opvang

FOD Volksgezondheid, de Vlaamse overheid en Rode Kruis-Vlaanderen bieden deze Nederlandstalige snelcursus aan voor de specifieke aspecten bij de psychosociale opvang bij COVID-19.

Tijdsinvestering: 2 uur.

Doelgroep: Psychosociale hulpverleners of verantwoordelijken voor de zorg voor personeel

Achtergrond: We gaan ervan uit dat je als lezer over een basiskennis psychosociaal welzijn beschikt.

☰ Voor je start aan deze snelcursus

1. BASISOPBOUW PSYCHOSOCIALE ZORG

☰ 1.1 Normale reacties op epidemies

☰ 1.2 Reacties op COVID-19

☰ 1.3 Psychosociale ondersteuning: acute fase

☰ 1.4 Vijf Basiselementen Psychosociale Hulp tijdens de epidemie

2. PSYCHOSOCIALE ZORG AAN DE BEVOLKING

☰ 2.1 Langere termijn impact op de bevolking

☰ 2.2 Adviezen voor de bevolking

☰ 2.3 Tele-ondersteuning aan de bevolking

3. PSYCHOSOCIALE ZORG AAN ZORGVERLENERS

☰ 3.1 Impact op zorgverlener

☰ 3.2 Adviezen voor zorgverleners

☰ 3.3 Tele-ondersteuning aan zorgverleners

4. PSYCHOSOCIALE ZORG AAN JE TEAM

☰ 4.1 Inleiding

☰ 4.2 De voorbeeldfunctie

☰ 4.3 Basiszorg voor je team

☰ 4.4 Briefing en debriefing

☰ 4.5 Organiseer een hulplijn voor je personeel

SLOT

☰ Einde van deze snelcursus

COLOFON

☰ Vervolgacties, dankwoord en referenties

Voor je start aan deze snelcursus

Opdeling per thema

FOD Volksgezondheid, de Vlaamse overheid en Rode Kruis-Vlaanderen bieden deze Nederlandstalige snelcursus aan voor de specifieke aspecten bij de psychosociale opvang bij COVID-19.

In deze snelcursus worden volgende thema's behandeld.

THEMA 1: Maak kennis met de **psychosociale impact** van een epidemie. Een bevattelijke samenvatting van psychosociale aspecten.

THEMA 2: De basis van de **psychosociale ondersteuning** lees je hier. We bespreken specifiek de acute fase waarin we zitten (maart 2020).

THEMA 3: Hoe je een individu bij staat in deze specifieke omstandigheden lees je op deze pagina's. Ze zijn geschreven voor mensen die **een hulpverlenend gesprek** kunnen voeren en in deze crisis een extra psychosociale taak opnemen: mensen aan hulplijnen of mensen die hun zorgverleners moeten bijstaan.

Deze thema's vormen de **rode draad** doorheen de cursus, te beginnen bij de basisopbouw van psychosociale zorg.

Basisopbouw Psychosociale zorg

In dit onderdeel krijg je de basisopbouw mee.

START

Opdeling per doelgroep

Omdat de invulling van deze thema's anders kan zijn bij verschillende doelgroepen, bieden we ze ook per doelpubliek aan.

Bekijk hieronder de verschillende doelgroepen.

Psychosociale zorg aan de bevolking

Hoe kunnen we de **brede bevolking** bijstaan tijdens deze epidemie?

START

Psychosociale zorg aan zorgverleners

Ook **zorgverleners** hebben bijstand nodig. Hoe kunnen we hen ondersteunen?

START

Psychosociale zorg aan teams

Dit deel richt zich tot **leidinggevenden**: alle mensen met een verantwoordelijkheid over het welzijn van personeelsleden of zorgverleners.

START

Deze snelcursus liever op papier?

Klik hieronder om deze snelcursus in pdf-formaat te downloaden.



Snelcursus Psychosociale Opvang.pdf
6.5 MB



Rode Kruis
Vlaanderen



federale overheidsdienst
**VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETEN
EN LEEFMILIEU**



Vlaanderen
verbeelding werkt

Volgende

1.1 Normale reacties op epidemies

Maak kennis met de psychosociale impact van een epidemie. Een bevattelijke samenvatting van psychosociale aspecten.



Bij elke epidemie is het normaal dat mensen zich gestresseerd en bezorgd voelen.

Gemeenschappelijke reacties van getroffen mensen (zowel direct als indirect) zijn:

- **Angst** om ziek te worden en dood te gaan
- Het **vermijden van gezondheidsvoorzieningen** uit angst om tijdens de zorg besmet te raken
- Angst om het **levensonderhoud te verliezen**, niet in staat te zijn om tijdens isolatie te werken en om te worden ontslagen
- Angst om sociaal **uitgesloten te worden** / in quarantaine geplaatst te worden door associatie met de ziekte (bijv. racisme tegen personen die afkomstig zijn uit, of vermoedelijk afkomstig zijn uit getroffen gebieden)

- **Zich machteloos voelen** bij het beschermen van dierbaren en angst om dierbaren te verliezen vanwege het virus
- Angst om **gescheiden te worden van dierbaren** en verzorgers vanwege het quarantaineregime
- **Weigering om te zorgen voor anderen:** niet-begeleide of alleenstaande minderjarigen, mensen met een handicap of ouderen uit angst voor infectie, omdat ouders of verzorgers in quarantaine zijn geplaatst
- **Gevoelens van hulpeloosheid**, verveling, eenzaamheid en depressie als gevolg van geïsoleerd zijn
- Angst om de ervaring van een eerdere epidemie opnieuw te beleven

Volgende

1.2 Reacties op COVID-19

Noodsituaties zijn altijd stressvol, maar stressfactoren die specifiek zijn voor de COVID-19, hebben een impact op de bevolking.

Stressfactoren zijn onder meer:



Risico om geïnfecteerd te raken en anderen te infecteren, vooral als de transmissiemodus van COVID-19 niet 100% duidelijk is.



Veelvoorkomende symptomen van andere gezondheidsproblemen (bijv. koorts) kunnen worden aanzien **als COVID-19** en leiden tot angst om geïnfecteerd te raken.



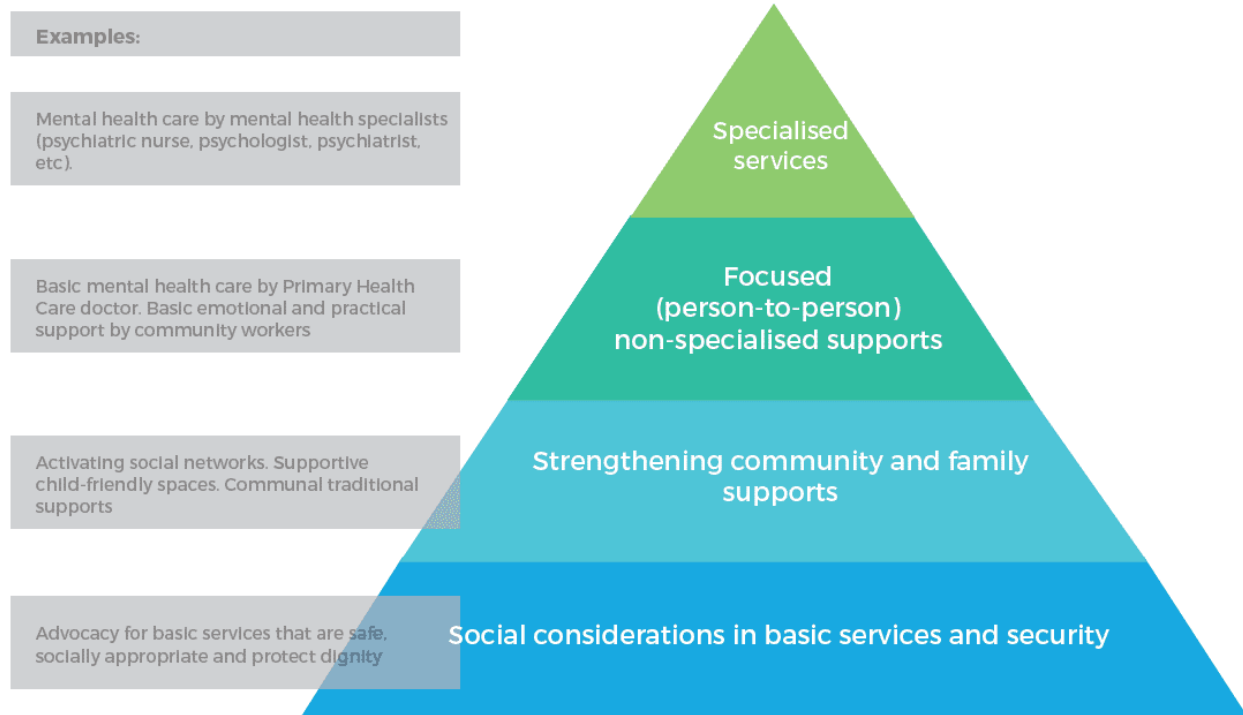
Zorgverleners kunnen zich steeds **meer persoonlijke zorgen** maken dat hun kinderen alleen thuis zijn (als gevolg van schoolsluitingen) zonder de juiste zorg en ondersteuning.



Risico op verslechtering van de fysieke en mentale gezondheid van kwetsbare personen, bijvoorbeeld oudere volwassenen en mensen met een handicap als hun zorgverleners in quarantaine worden geplaatst en er geen andere zorg en ondersteuning is.

Volgende

1.3 Psychosociale ondersteuning: acute fase



Op deze pagina bespreken we de basisprincipes van de opvang.

We focussen op de onderste twee banden van de piramide voor psychosociale ondersteuning.

Alle psychosociale interventies beogen:

- een gevoel van veiligheid te creëren
- een gevoel van rust te bieden
- zelfredzaamheid en veerkracht te promoten
- verbondenheid te verhogen
- een gevoel van hoop of toekomstperspectief te installeren

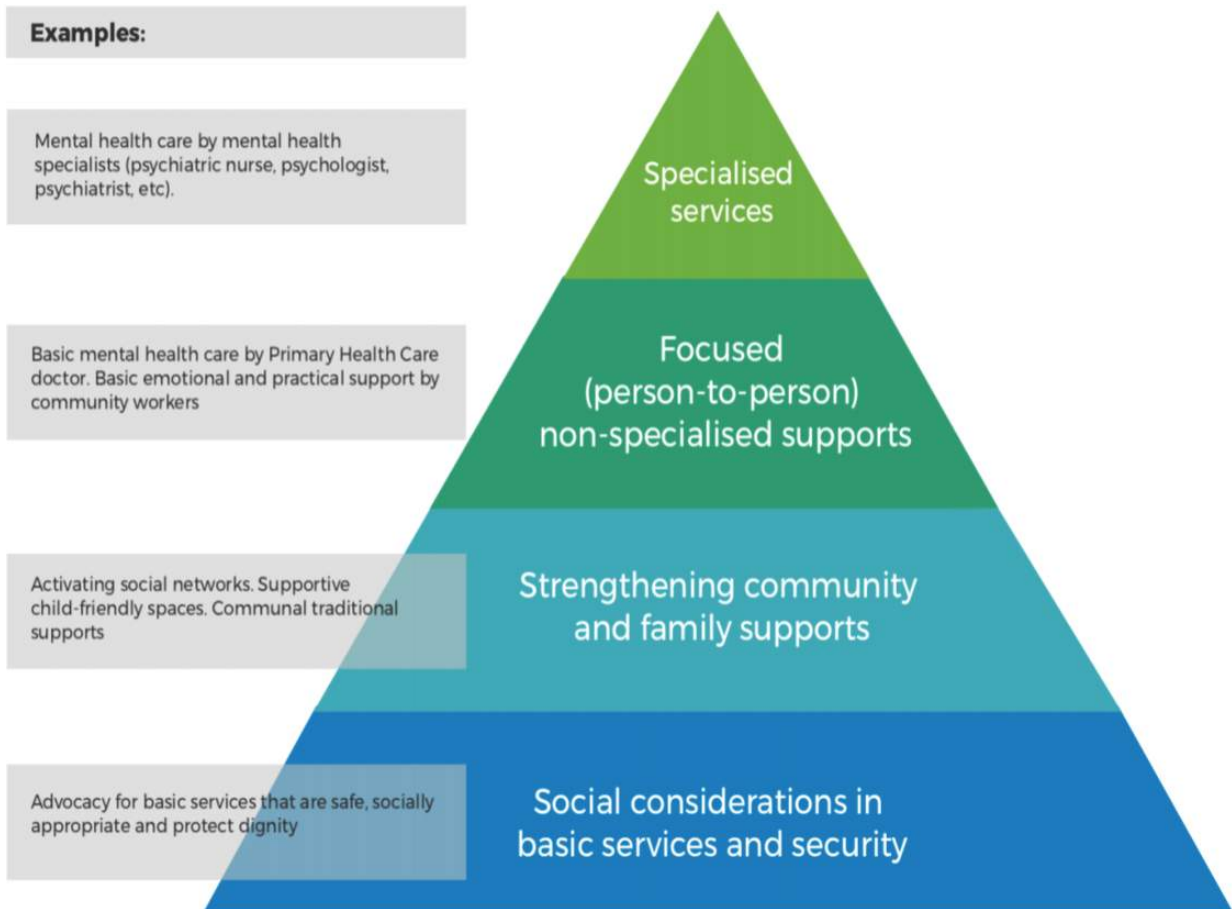
Deze principes staan bekend als de 5 elementen van Psychological First Aid, of "the Hobfoll 5". ([bron](#))

Als hulpverlener verantwoordelijk voor psychosociaal welzijn hou je rekening met volgende zaken:

- Nu (maart 2020) bevinden we ons in de **acute fase van een trage crisis**.
- We bevinden ons allemaal in de gevarezone. Daar waar we in normale omstandigheden iemand in veiligheid brengen en dan ondersteunen kan dit hier niet.
- Het ergste moet nog komen.
- De reactie op onzekerheid is **angst, ongerustheid over familieleden, machteloosheid**. Deze is langdurig aanwezig, maar minder sterk dan bijvoorbeeld bij een ontploffing.
- Als zorgverlener focussen we in deze fase op **het management van de angst- en stressreacties**. Mensen, burgers én zorgverleners hebben nood aan informatie, praktische tips en adviezen met de situatie om te gaan.
- Enkele tips en adviezen zijn:
 - Het **gevoel van veiligheid verhogen** door de instructies te volgen (was je handen, blijf binnen, ...)
 - Het **gevoel van rust vergroten** door te temporiseren, kennis en inzicht te hebben in het vreemde van de crisis, de reacties wat te aanvaarden.
 - Ga op zoek naar **(zinnvolle) activiteiten die mensen zelf kunnen doen**. We stimuleren om zelf suggesties te doen. Het maken van maskers is een voorbeeld. Maar thuisblijven ook.
 - We hebben **aandacht voor de verbondenheid met familie, collega's en buurt**. Ook acties als "applaus voor de zorgverlener" passen hier in.
 - Tenslotte hebben we **aandacht voor de toekomst of hoop**. Bekijk het dag per dag. #samenerdoor is hiervan een voorbeeld.

Volgende

1.4 Vijf Basiselementen Psychosociale Hulp tijdens de epidemie



Op deze pagina's bespreken we de basisprincipes van de opvang.

We focussen op de groene banden van de piramide voor psychosociale support.

Ook hier beogen we volgende elementen:

- een gevoel van veiligheid te verhogen
- een gevoel van rust te bieden
- zelfredzaamheid en veerkracht te promoten
- het gevoel verbondenheid te stimuleren
- installeren van een gevoel van hoop of toekomstperspectief.

We passen deze toe op het individu, maar vooraleer we dit doen, staan we even stil bij het specifieke van de hulpverlening bij deze crisis.

We overlopen de vijf elementen van psychosociale steun bij rampen en passen deze toe op een dreiging. Deze inzichten helpen bij de verdere uitoefening van jouw hulpverlening.



Veiligheid bieden

De dreiging en onzekerheid zorgen voor een verhoogd angstniveau. Normale coping, zoals het zichzelf in veiligheid brengen is minder duidelijk. Je kan er niet van weglopen en niet zomaar tegen vechten.

Met de toegenomen angst zijn er bijhorende mentale en fysieke gevolgen. Een langdurige alarmstatus van het lichaam zorgt voor uitputting. Mensen slapen slecht, krijgen sneller hoofdpijn, zijn prikkelbaarder. Dit was rond 20 maart al goed merkbaar. Er is geen reden waarom de angst zou afnemen vóór april 2020. Integendeel: het ergste moet nog komen.

Gevolg voor de hulpverlening:

Daar waar we als zorgverlener gewoon zijn om mensen op te vangen (net) na het gevaar, zitten we er mee in. De sleutelzin "hier bent u veilig" werkt nu niet. We passen onze ambitie aan. We erkennen en kaderen de angst. We helpen mensen met hun angstmanagement. We beluisteren of ze zich al houden aan de maatregelen van de overheid, of ze hun handen wassen, ...

Gevoel van rust

Bij "gewone" schokkende gebeurtenissen zien we ongeloof en ontredning. Bij deze crisis zien we dit ook, samen met ons bijzondere aanpassingsvermogen. Ons vermogen ons aan te passen wordt getest tot de limieten. Het lijkt erop alsof we in een snel veranderende situatie zitten die we constant moeten monitoren. Dit is fout.

De situatie blijft dagen tot wekenlang dezelfde. De adviezen blijven dezelfde (handen wassen, afstand houden, binnen blijven...). Dit is een trage crisis.

Gevolg voor de zorgverlening: "hou het simpel".

Bij je individuele zorgverlening is het cruciaal om goed na te gaan hoe iemand begrijpt of niet begrijpt wat de impact van de situatie is op zichzelf. Stel jezelf twee vragen:

- Welke infobron volgt men en hoe vaak.
- Begrijpt men de impact op zichzelf van deze langdurige onzekerheid.

Tijdens het luisteren bereik je wellicht een gevoel van rust, maar besef heel goed dat door het hogere angstniveau je uitleg en je tips minder onthouden worden. **Hou het simpel.**

Zelfredzaamheid of handelingsperspectief

De frustratie groeit, want men heeft het gevoel niets te kunnen ondernemen. Toch kan men veel doen, de uitdaging is het te blijven doen.

Gevolg voor de zorgverlening:

Luister en overloop hoe iemand met de situatie omgaat. Benadruk de welke stappen men al genomen heeft. Geef prioriteit aan de zelfzorg en de zorg voor het gezin. Wijs op het belang van ritme. En wijs er op dat thuisblijven in deze crisis ook helpen is.

Gevoel van verbondenheid

Het gevoel van verbondenheid wordt op twee niveaus getest. Er is ten eerste de isolatie en de vraag om geen fysiek contact te hebben met anderen. Ten tweede is er de vrees om naasten te verliezen. Dit laatste gevoel is zeer sterk aanwezig bij mensen met kinderen en al zeker bij mensen met kinderen uit de risicogroep. Ook mensen in een rouwproces zullen hier meer moeilijkheden ondervinden.

Gevolg voor de hulpverlening:

1. Isolatie van anderen

Mensen met een klein netwerk zullen zich eenzamer voelen. Hier kan je de klassieke tips gebruiken die mensen stimuleren om in contact te blijven met anderen. Stimuleer ook deelname aan solidariteitsacties zoals applaus voor de zorgverlener of beertjes achter het venster. Benadruk dat thuisblijven een daad van solidariteit is.

2. Bezorgdheid om naasten

Hier zijn je mogelijkheden beperkter als zorgverlener. Net als bij angst moet je hier denken aan management van dit gevoel. Je kan hier verzachting krijgen door erkenning te bieden en te normaliseren.

Hoop of toekomstperspectief

De hoge onrust zorgt ervoor dat men het vermogen om perspectief te nemen verliest. Het tijdspectief raakt verloren.

Gevolg voor de zorgverlening:

Afhankelijk van het niveau van onrust blijf je met je adviezen dicht bij het heden. Stel vragen als: "Wat ga je straks doen?", "Wat ga je nog doen vandaag?". Dit zal vaak al een inspanning vergen.

Mensen met een lager stressniveau kunnen verder in de toekomst kijken. Aan hen kan je voorstellen een weekplanning te maken.

Het is wel goed om een perspectief op lagere termijn mee te geven, bvb. "Uit China komen hoopvolle berichten".

#samenerdoor.

Volgende

2.1 Langere termijn impact op de bevolking

In dit hoofdstuk behandelen we de **psychosociale zorg voor de brede bevolking** en starten met de langetermijnimpact van deze epidemie op de bevolking.

De constante angst, zorgen en stress bij de bevolking tijdens de COVID-19 uitbraak kan binnen gemeenschappen en gezinnen op lange termijn gevolgen hebben:

- **Verslechtering van sociale netwerken, lokale dynamiek en economieën**
- **Stigma** voor overlevende patiënten, resulterend in afwijzing door gemeenschappen
- Mogelijke **woede en agressie tegen regering en eerstelijnsverleners**
- Mogelijk wantrouwen ten aanzien van door de overheid en andere autoriteiten verstrekte informatie
- Mensen met zich ontwikkelende of bestaande psychische stoornissen en verslavingsproblematiek ervaren een terugval of andere negatieve gevolgen omdat ze gezondheidsfaciliteiten vermijden of geen toegang hebben tot hun zorgverleners

Sommige mensen hebben ook positieve ervaringen, zoals trots op het vinden van manieren om ermee om te gaan en veerkracht. Geconfronteerd met een ramp tonen gemeenschapsleden vaak veel altruïsme en samenwerking, en mensen kunnen grote voldoening ervaren door anderen te helpen.

[Volgende](#)

2.2 Adviezen voor de bevolking

Wil je psychosociale hulp bieden aan mensen? Informeer jezelf dan vooraf zeer goed.

Je *moet* op de hoogte zijn van de bestaande adviezen én hulpbronnen.

Lees regelmatig de informatie op:

- <https://www.info-coronavirus.be/nl/faqs/>
- [rodokruis.be](https://www.rodokruis.be) : tips voor de bevolking zoals "omgaan met stress"

Moet je mensen ondersteunen uit een specifieke doelgroep?

Zorg er dan voor dat je op de hoogte bent van de laatste adviezen die gelden.

Wij vertaalden alvast de adviezen van:

BEVOLKING: WHO: Psychosociale adviezen bevolking

12 maart 2020

Deze crisisperiode veroorzaakt stress bij de bevolking.

- 1. Mensen die door Covid-19 worden getroffen, hebben niets verkeerd gedaan en ze verdienen onze steun, medeleven en vriendelijkheid.**
- 2. Verwijs naar mensen! 'mensen met COVID-19', 'mensen die worden behandeld voor COVID-19', 'mensen die herstellen van COVID-19' en na herstel van COVID-19 zal hun leven doorgaan met hun werk, gezinnen en geliefden.** (vermijd terminologie als "COVID-19-gevallen", "slachtoffers", "COVID-19-families" of de "zieken"). **Het is belangrijk om een persoon te scheiden van een identiteit gedefinieerd door COVID-19, dit om stigma te verminderen.**
- 3. Minimaliseer het kijken, lezen of luisteren naar nieuws dat u angstig of bedroefd maakt;** zoek alleen informatie in vertrouwde bronnen en vooral om praktische stappen te ondernemen om uw plannen voor te bereiden en jezelf en dierbaren te beschermen. Zoek informatie-updates op specifieke tijden van de dag, een of twee keer. De plotselinge en bijna constante stroom van nieuwsberichten over een uitbraak kan bij iedereen ervoor zorgen dat men zich ongerust voelt. Verkrijg de feiten, niet de geruchten en desinformatie.
- 4. Bescherm jezelf en geef steun aan anderen.** Anderen helpen als ze er nood aan hebben kan zowel baten voor de persoon die steun ontvangt als voor de helper. Bijvoorbeeld burens of mensen in je gemeenschap die mogelijk wat extra hulp nodig hebben telefonisch contacteren en opvolgen. Samenwerken als één gemeenschap kan helpen om solidariteit te creëren om samen Covid-19 aan te pakken.
- 5. Zoek mogelijkheden om positieve en hoopvolle verhalen en positieve beelden van lokale mensen die COVID-19 hebben ervaren, te versterken.** Bijvoorbeeld verhalen van mensen die hersteld zijn of die een geliefde hebben gesteund en bereid zijn hun ervaringen te delen.
- 6. Loof zorgverleners die in je gemeenschap mensen ondersteunen die getroffen zijn door COVID-19.** Erken de rol die ze spelen om levens te redden en je dierbaren te beschermen.



World Health Organization

OUDEREN: OUDEREN en COVID-19 Actiekaart IASC

Ouderen helpen omgaan met COVID-19 stress

- Ouderen, vooral zij in isolatie of met cognitieve achteruitgang/dementie, worden misschien angstiger, bozer, meer gestresseerd, meer geagiteerd, teruggetrokken of wantrouwig tijdens de uitbraak of in quarantaine.
 - Voorzie emotionele ondersteuning via informele netwerken (familie) en zorgverleners uit de geestelijke gezondheidszorg.
 - Deel eenvoudige feiten over wat er gebeurt en geef duidelijke informatie over hoe ze het risico op infectie kunnen beperken.
 - Doe dit met woorden die ouderen met of zonder cognitieve beperking kunnen begrijpen. Herhaal deze informatie wanneer nodig.
- De suggesties hieronder zijn voornamelijk gericht op thuiswonende ouderen.
Voor ouderen in residentiële voorzieningen (vb. geassisteerd wonen, woonzorgcentra) moeten werknemers en administratief bedienden veiligheidsmaatregelen garanderen om infecties en uitbraken van buitensporige paniek te vermijden (net zoals in de ziekenhuizen).
Tevens moet ondersteuning voorzien worden aan zorgverleners die in verlengde quarantaine zitten met residenten en daardoor niet in staat zijn bij hun familie te zijn.
- Ouderen zijn in het bijzonder kwetsbaar voor COVID-19 gezien hun beperkte informatiebronnen, zwakker immuunsysteem en een hogere mortaliteit van COVID-19 in de oudere populatie.
Geef specifiek aandacht aan risicogroepen, i.e. ouderen die alleen wonen/zonder nauwe verwanten; met een lage socio-economische status en/of comorbide gezondheidsproblemen zoals cognitieve achteruitgang/dementie of andere. Ouderen met een milde cognitieve beperking of in een vroeg stadium van dementie moeten binnen hun vermogen geïnformeerd worden over wat er aan het gebeuren is en ondersteuning is nodig om hun angst en stress te verlichten. De dagelijkse behoeften van personen met matige tot gevorderde dementie moeten beantwoord worden tijdens de quarantaine.
 - Medische noden van ouderen met of zonder COVID-19 moeten beantwoord worden tijdens de uitbraak. Dit omvat ononderbroken toegang tot essentiële medicatie (voor diabetes, kanker, nierziekten, HIV). Telegeneeskunde en e-Health-toepassingen kunnen gebruikt worden om medische diensten te verlenen.
 - Geïsoleerde of besmette ouderen moeten waarheidsgetrouwe informatie krijgen over risicofactoren en herstelkansen.
 - Stuur tijdens quarantaine diensten van respijt- en thuiszorg aan om technologie te gebruiken (WeChat, WhatsApp) om training/begeleiding te voorzien voor mantelzorgers thuis, waaronder ook training van mantelzorgers in psychologische eerste hulp.
 - Ouderen hebben mogelijks beperkte toegang tot applicaties om berichten te verzenden, zoals WeChat.
- Bied ouderen accurate en toegankelijke informatie en feiten over de COVID-19 uitbraak, progressie, behandeling en strategieën om zich te beschermen voor infectie.
 - Informatie moet gemakkelijk bereikbaar zijn (i.e. helder, simpel taalgebruik, groot lettertype) en moet komen van verschillende betrouwbare bronnen (openbare media, sociale media en betrouwbare zorgverleners) om irrationeel gedrag zoals bevoorrading van niet-werkzame medische kruiden te vermijden.

- De beste manier om ouderen te contacteren is door hen te bellen via hun vaste lijn of door persoonlijke bezoeken op regelmatige basis (indien dit mogelijk is). Moedig familie en vrienden aan om ouderen regelmatig te bellen en leer ouderen werken met video(chat).
- Ouderen zijn mogelijk niet vertrouwd met het gebruik van veiligheids- of preventie maatregelen of weigeren om deze te gebruiken.
 - Instructies over het gebruik van deze maatregelen moeten op een heldere, beknopte, respectvolle en geduldige manier worden gecommuniceerd.
- Ouderen weten mogelijk niet hoe ze online diensten moeten gebruiken, zoals online shopping voor dagelijkse boodschappen, consultatie-of hulplijnen of gezondheidszorg.
 - Leg aan ouderen gedetailleerd uit hoe ze praktische hulp kunnen krijgen indien nodig, zoals het bellen van een taxi of het afzetten van boodschappen.
 - Het ter beschikking stellen van goederen of diensten zoals preventiemateriaal (vb. gezichtsmaskers, ontsmettingsmiddelen), voldoende levensmiddelen in de supermarkt, en toegang tot noodtransport kan angst in het dagelijks leven verminderen.
- Bied ouderen simpele fysieke oefeningen aan die ze thuis of in quarantaine kunnen uitvoeren om hun mobiliteit te behouden en verveling tegen te gaan.

Bron: <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psycho-social-support-emergency-settings/briefing-note-about>

Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.1



Omgaan met stress in tijden van corona



Het is begrijpelijk dat je je droevig, gestresseerd, verward, bang en/of boos voelt tijdens een crisis.

Praten met mensen die je vertrouwt kan helpen. Contacteer vrienden of familie.



Wees je ervan bewust dat niet alles wat je hoort over het virus de waarheid is.

Blijf op de hoogte van de ontwikkelingen via betrouwbare kanalen, zoals het Ministerie van Volksgezondheid, de WHO of Rode Kruis-Vlaanderen.

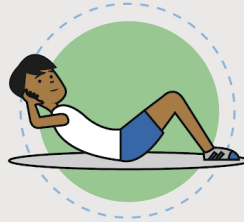


Beperk je bezorgdheid en onrust door media die je van streek brengen slechts beperkte tijd te volgen.



Val terug op vaardigheden en je ervaring uit het verleden in moeilijkere omstandigheden.

Rust en vertrouwen zullen je helpen om je emoties onder controle te houden de komende periode.



Krijg je het advies zoveel mogelijk thuis te blijven?

Zorg dan voor een gezonde levensstijl met gezonde voeding, voldoende slaap, beweging en sociaal contact met vrienden en familie. Dat kan zowel thuis als vanop afstand.



Verwerk je emoties op een gezonde manier.

Als je je overweldigd voelt, praat dan met een (sociale) hulpverlener of adviseur. Stel indien nodig een plan op van waar en hoe je hulp kan vinden voor je fysieke en mentale welzijn.

Bron: WHO en IFRC

Volgende

2.3 Tele-ondersteuning aan de bevolking

Deze pagina is er voor wie als taak heeft mensen psychosociaal te ondersteunen vanop afstand (telefonisch, chat of web).



Bij de communicatie via de telefoon, cam of chat met of zonder visueel contact is een nauwkeurige verbale communicatie zeer belangrijk.

We gaan in dit overzicht uit van mensen die bellen naar een "open" nummer. **Besef dat men niet zomaar belt en verwacht je aan mensen die te lang wachtten om de stap te zetten.**

Een Rode Kruishulpverlener beschrijft zijn huidige ervaring met tele-ondersteuning i.k.v. COVID-19:

"De gesprekken duren vrij lang en de inhoud ervan is vaak wel aangrijpend en pittig".

Ook nogal wat mensen met een reeds bestaande problematiek bellen.

De oproep heeft best deze volgorde:

1. Veiligheid en vertrouwen

- Introduceer jezelf aan de beller (kort).
- Vraag na waar de beller is en of er even tijd is: zo voorkom je dat de telefoon onverwacht wordt afgesloten omdat bijv. de baby wakker wordt.
- Luister en sluit uit dat er een acuut gevaarlijke probleem is.
- Vraag na of iemand al lang moest wachten of al vaker moest proberen om je te bereiken. Excuseer indien nodig. Dit is een goede manier om eventuele opgelopen extra frustratie te laten ventileren.

2. Rust

- Vertraag je spreken om te zorgen dat je begrepen wordt, praat met rustige stem.
- Laat mensen eerst vertellen om daarna structuur te brengen.
- Stel bijvragen, leg uit dat je iemand goed wil begrijpen om straks te kunnen helpen. Je wil nog geen oplossing aanbrengeen, je neemt voldoende tijd om de vraag of vragen in kaart te brengen.
- Erken en normaliseer de reacties. Leg uit hoe deze ontstaan.
- Verstrek nauwkeurige informatie en leg uit waar men duidelijke informatie kan vinden.

3. Zelfredzaamheid

- Benadruk wat de beller al deed om om te gaan met de situatie. Men ziet dit vaak zelf niet.
- Ga mee op zoek met de beller naar de strategieën, talenten of krachten die in het verleden al werkten. De kans is groter dat men ze zal toepassen.
- Benadruk het belang van het dagritme en plannen.
- Vraag door om erachter te komen of er nog andere zorgen, of dat er nog ander steun nodig is.

4. Verbondenheid

- Bij deze crisis kan je wel al eens in de wij-vorm praten. We zitten allen in hetzelfde schuitje.
- Motiveer contact op te nemen voor verdere hulp naar personen of organisaties gekend door de beller. Denk aan de huisarts, caw, ... Ook op <https://www.psychewijzer.be/> kan men terecht.

5. Hoop

- Denk korte termijn: mensen kunnen dikwijls nog niet te ver vooruit denken in de toekomst, zoek samen uit hoe de persoon de volgende, week, dag, uur, ... door komt.
- Mensen met minder stress laat je plannen op langere termijn. Je kan ze vragen om weekplanning te maken.
- Beëindig de oproep zodanig dat de beller zelf inhaakt: "Kan ik nog iets betekenen voor jou?", "Was dit nuttig voor jou?" Nodig uit om terug te bellen wanneer men dit went. Deze manier van afronden wordt als heel steunend ervaren.

Volgende

3.1 Impact op zorgverlener

In dit hoofdstuk staan de **zorgverleners zélf centraal!** We bekijken de psychosociale zorg voor deze doelgroep en starten met de impact van deze epidemie op de zorgverleners.

Eerstelijnswerkers (inclusief verpleegsters, artsen, ambulancechauffeurs, e.a.) kunnen extra stress ervaren tijdens de COVID-19-uitbraak omwille van:

- Stigmatisering van degenen die werken met COVID-19-patiënten.
- Strikte veiligheidsmaatregelen:
 - Fysieke belasting van beschermende uitrusting
 - Fysieke isolatie waardoor het moeilijk is iemand te troosten die ziek is of in nood verkeert
 - Constant bewustzijn en waakzaamheid
 - Strikte procedures om spontaniteit en autonomie te voorkomen
- Hogere eisen in de werkomgeving, waaronder lange werktijden, hogere patiëntenaantallen en up-to-date blijven met beste praktijken naarmate informatie over COVID-19 zich ontwikkelt
- Verminderde capaciteit om sociale ondersteuning te gebruiken als gevolg van intensieve werkschema's en stigma binnen de gemeenschap naar eerstelijnswerkers
- Onvoldoende persoonlijke of energiecapaciteit om elementaire zelfzorg te implementeren
- Onvoldoende informatie over de langdurige blootstelling aan door COVID-19 geïnfecteerde personen
- Vrees dat eerstelijnswerkers COVID-19 zullen doorgeven aan hun vrienden en familie als resultaat van hun werk

Volgende

3.2 Adviezen voor zorgverleners

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Rode Kruis
Vlaanderen

Zorg voor voldoende rust



Adem!
Neem tijd om in eer en geweten te beslissen.
Pauzeer regelmatig.



Volg betrouwbaar nieuws, maar las ook voldoende rustmomenten in waarop je géén nieuws volgt.



Neem tijd om je gevoelens, zoals angst of frustratie, te begrijpen en te aanvaarden. Dit zijn normale gevoelens bij deze crisis. Ventileer je gevoelens en deel je behoeften.

in samenwerking met:



Vlaanderen
verbreedt werk



Federale overheidsdienst
VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETTEN
EN LEEFMILIEU

#SamenTegenCorona

Deze pagina is er voor iedereen die de opdracht kreeg zorgverleners te ondersteunen tijdens de acute fase van deze trage crisis.

Neem ze zeker door, want je bent per definitie zélf deel van deze doelgroep.

Ook voor zorgverleners (en jou) gelden dezelfde principes bij de ondersteuning. We verhogen het gevoel van veiligheid, we beogen rust te installeren, we stimuleren zelfredzaamheid, we stimuleren verbondenheid en behouden het gevoel van hoop of toekomstperspectief.

Deze weken voorziet de overheid een algemene campagne voor zorgverleners ([link](#))

Werk je voor een organisatie?

Dan kan je best ook een mail sturen aan deze mensen. Gebruik hiervoor de Tips voor Zorgverleners:

Tips voor zorgverleners:

1

Blijf correct geïnformeerd

- Kies enkele betrouwbare bronnen waar je informatie haalt.
- Vermijd het om continu allerlei media te checken. Daar kruipt veel tijd in en het biedt weinig echt bruikbare info.

2

Hou je actief aan de geadviseerde maatregelen

- Denk na over hoe je deze het best in praktijk omzet. Wat werkt voor jou? Vertrouw op je beroepskennis.
- Je gevoel van controle zal groter zijn.
- Ga niet mee met mensen die je keuzes overdreven vinden. Dit veroorzaakt twijfel en onzekerheid (niet enkel bij jezelf, ook bij anderen).

3

Zoek voldoende momenten van afleiding

- Je brein en je lichaam hebben momenten van lage stress nodig om te herstellen.

4

Verzorg je nachtrust

- Goed slapen is belangrijk voor je immuniteit en je draagkracht.

5

Blijf verbonden met elkaar

- Bel of chat regelmatig met familie, vrienden, burens...
- Vertel aan elkaar hoe je de situatie ervaart. Luister naar elkaars verhaal. Je zal je minder eenzaam voelen.

6

Weet waar je terecht kan als het teveel wordt

- Bij elkaar
- Bij je sociaal netwerk
- Bij [Tele-Onthaal 106](#) (ja, ook voor coronazaken!)
- Bij de algemene infokanalen en hulplijnen

- Bij de [EDPBW](#) (= Externe Diensten Preventie en Bescherming op het Werk)

Laat je medewerkers een zelfzorgplan invullen

Deze COVID-19 uitbraak vraagt gedurende lange tijd het beste van jou.

Toch is het cruciaal om goed voor jezelf te blijven zorgen wanneer je anderen helpt. De kans is groot dat we in deze crisis tegen onze grenzen worden aangeduwd. Voorkom dat je erover gaat.

Dit zelfzorgplan kan je hierbij helpen.

Denk na over je eigen grenzen, stresssignalen en hulpbronnen.

Zo ben je klaar om snel in te grijpen wanneer je het nodig hebt.

Dit invullen helpt echt.

Download het zelfzorgplan
(en neem de tijd om het zelf in te vullen)

ZELFZORGPLAN

Lees de volgende tips:

WHO tips voor zorgverleners (Nederlandse vertaling)

Werkers in de gezondheidszorg

1. Voor gezondheidswerkers is een gevoel van druk een waarschijnlijke ervaring. Het is heel normaal om je zo te voelen in de huidige situatie. Stress en de bijbehorende gevoelens zijn geenszins een weerspiegeling dat je jouw werk niet kunt doen of dat je te zwak bent. Het beheren van je mentale gezondheid en psychosociaal welzijn gedurende deze periode is net zo belangrijk als het beheren van je fysieke gezondheid.
2. **Zorg op dit moment voor jezelf.** Probeer nuttige coping-strategieën te gebruiken, zoals zorgen voor voldoende rust en pauze tijdens het werk of tussen diensten, eet voldoende en gezond voedsel, doe aan lichaamsbeweging en blijf in contact met familie en vrienden. Gebruik geen nutteloze, niet-helpende coping-strategieën zoals tabak, alcohol of andere drugs. Op lange termijn kunnen deze uw mentale en fysieke welzijn verslechteren. Dit is een uniek en ongekend scenario voor veel werknemers, vooral als ze niet bij soortgelijke reacties zijn betrokken. Toch kan het je nu helpen om strategieën te gebruiken die in het verleden voor jou hebben gewerkt om tijden van stress te beheersen. Je weet waarschijnlijk hoe je moet ontstressen en je moet niet aarzelen om jezelf psychologisch gezond te houden. Dit is geen sprint; het is een marathon.
3. **Sommige gezondheidswerkers ervaren helaas vermijding door hun familie of gemeenschap als gevolg van stigma of angst.** Dit kan een toch al uitdagende situatie veel moeilijker maken. Indien mogelijk is contact houden met je dierbaren, ook via digitale methoden, een manier om contact te houden. Wend je tot je collega's, je manager of andere vertrouwenspersonen voor sociale ondersteuning - je collega's hebben waarschijnlijk dezelfde ervaringen als jou.
4. **Gebruik begrijpelijke manieren om berichten te delen met mensen met een verstandelijke, cognitieve en psychosociale handicap.** Als u een teamleider of manager in een gezondheidsdienst bent, gebruik dan communicatievormen die niet uitsluitend op schriftelijke informatie zijn gebaseerd.
5. **Weet hoe je ondersteuning kunt bieden aan mensen die getroffen zijn door COVID-19 en weet hoe je ze kunt koppelen aan beschikbare hulpbronnen.** Dit is vooral belangrijk voor degenen die geestelijke gezondheid en psychosociale ondersteuning nodig hebben. Het stigma dat gepaard gaat met psychische problemen kan terughoudendheid veroorzaken om steun te zoeken voor zowel COVID-19 als psychische aandoeningen. De [Humanitarian Intervention Guide \(mhGAP\)](#) bevat klinische begeleiding voor het aanpakken van prioritaire psychische aandoeningen en is ontworpen voor gebruik door gezondheidswerkers.

Teamleiders of managers in zorginstellingen

1. Het beschermen van alle medewerkers tegen chronische stress en een verminderde mentale gezondheid betekent dat zij beter in staat zullen blijven om hun rollen te vervullen. Wees je ervan bewust dat de huidige situatie niet snel zal verdwijnen en dat je moet focussen op het behouden van de personeelscapaciteit op langere termijn eerder dan op herhaald korte-termijn crisisbeheer.
2. Verzeker een goede kwalitatieve communicatie en nauwkeurige informatie-updates voor alle medewerkers. Roteer werknemers van functies met hogere stress naar functies met minder stress. Koppel onervaren werknemers met hun meer ervaren collega's. Het buddy-systeem helpt om ondersteuning te bieden, stress te bewaken en de toepassing van veiligheidsprocedures te versterken. Zorg ervoor dat bijkomend personeel in paren de gemeenschap binnenkomt. Initieer, moedig aan en bewaak werkpauses. Implementeer flexibele schema's voor medewerkers die direct worden getroffen of die een familielid hebben dat getroffen is door een stressvolle gebeurtenis. Zorg ervoor tijd in te plannen voor collega's waarin ze elkaar sociaal kunnen ondersteunen.
3. Als je een teamleider of manager bent in een gezondheidsinstelling, moet je de toegang vergemakkelijken tot en ervoor zorgen dat het personeel weet waar ze toegang hebben tot diensten voor geestelijke gezondheidszorg en psychosociale ondersteuning. Managers en teamleiders worden geconfronteerd met vergelijkbare stressfactoren als hun medewerkers, en mogelijk met extra druk op het niveau van de verantwoordelijkheid van hun rol. Het is belangrijk dat de bovenstaande bepalingen en strategieën voor zowel werknemers als managers gelden en dat managers een rolmodel kunnen zijn van zelfzorg- strategieën om stress te hanteren.
4. Oriënteer hulpverleners, inclusief verpleegkundigen, ambulancechauffeurs, vrijwilligers, leraren, gemeenschapsleiders en medewerkers in quarantaineplaatsen, over hoe emotionele en praktische basisondersteuning te bieden aan getroffen mensen met behulp van psychologische eerste hulp.
5. Beheer dringende geestelijke gezondheid en neurologische klachten (bijv. delirium, psychose, ernstige angst of depressie) binnen de spoedeisende of algemene gezondheidszorgfaciliteiten. Het kan nodig zijn passend opgeleid en gekwalificeerd personeel op deze locaties in te zetten wanneer de tijd het toelaat, de algemene capaciteit aan gezondheidszorg medewerkers voor geestelijke gezondheid en psychosociale ondersteuning zou moeten worden vergroot (zie mhGAP Humanitarian Intervention Guide)
6. Zorg voor de beschikbaarheid van essentiële, generieke psychotrope medicijnen op alle niveaus van de gezondheidszorg. Mensen met langdurige psychische aandoeningen of epileptische aanvallen hebben ononderbroken toegang tot hun medicatie nodig en plotselinge stopzetting moet worden vermeden.

Je voorbereiding als zorgverlener

Zoals je eerder las: een goede zorgverlener draagt zorg voor zichzelf.

VOOR JE SHIFT	TIJDENS JE SHIFT	EINDE VAN JE SHIFT
<ul style="list-style-type: none">• Lees de tips op de illustratie en voer ze uit.• Vul je eigen zelfzorgplan in, liefst de dag voor je shift.• Lees vooraf de informatie op https://www.info-coronavirus.be/nl/. Lees zeker de FAQ pagina.• Lees andere relevante richtlijnen, bv. deze van de werkgever als je collega's zal bijstaan.• Zoek voor je shift begint antwoorden op wat nog onduidelijk is.		

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Dagelijks fris van start



In samenwerking met:
Vlaanderen
Vereniging voor
Verpleegkunde

#SamenTegenCorona

VOOR JE SHIFT

TIJDENS JE SHIFT

EINDE VAN JE SHIFT

- Drink regelmatig water;
- Eet gezond;
- Neem op tijd een pauze;
- **Stop** op het einde van je shift, je taak zit er op voor vandaag.

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Dagelijks fris van start



In samenwerking met:
Vlaanderen
Vereniging voor
Verpleegkunde

#SamenTegenCorona

VOOR JE SHIFT

TIJDENS JE SHIFT

EINDE VAN JE SHIFT

- Neem deel aan de debriefing. Als er geen debriefing wordt georganiseerd, bel dan een collega om verslag te doen.
- Lees je **zelfzorgplan**.
- Lees de tips op de illustratie en voer ze uit.

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Dagelijks fris van start

- | | |
|---|---|
| 
Leg alles klaar voor je volgende shift | 
Rek en strek |
| 
Relax je lichaam en je gedachten | 
Ontbijt gezond |
| 
Hou contact met familie en vrienden | 
Geloof in jezelf, je werk en je team |
| 
Slaap lekker | 
Wees je fantastische zelf |

In samenwerking met:
 Provincie Vlaanderen
 Rode Kruis Vlaanderen

#SamenTegenCorona

Volgende

3.3 Tele-ondersteuning aan zorgverleners

Deze pagina is er voor wie als taak heeft collega's of werknemers psychosociaal te ondersteunen vanop afstand (telefonisch, chat of web).

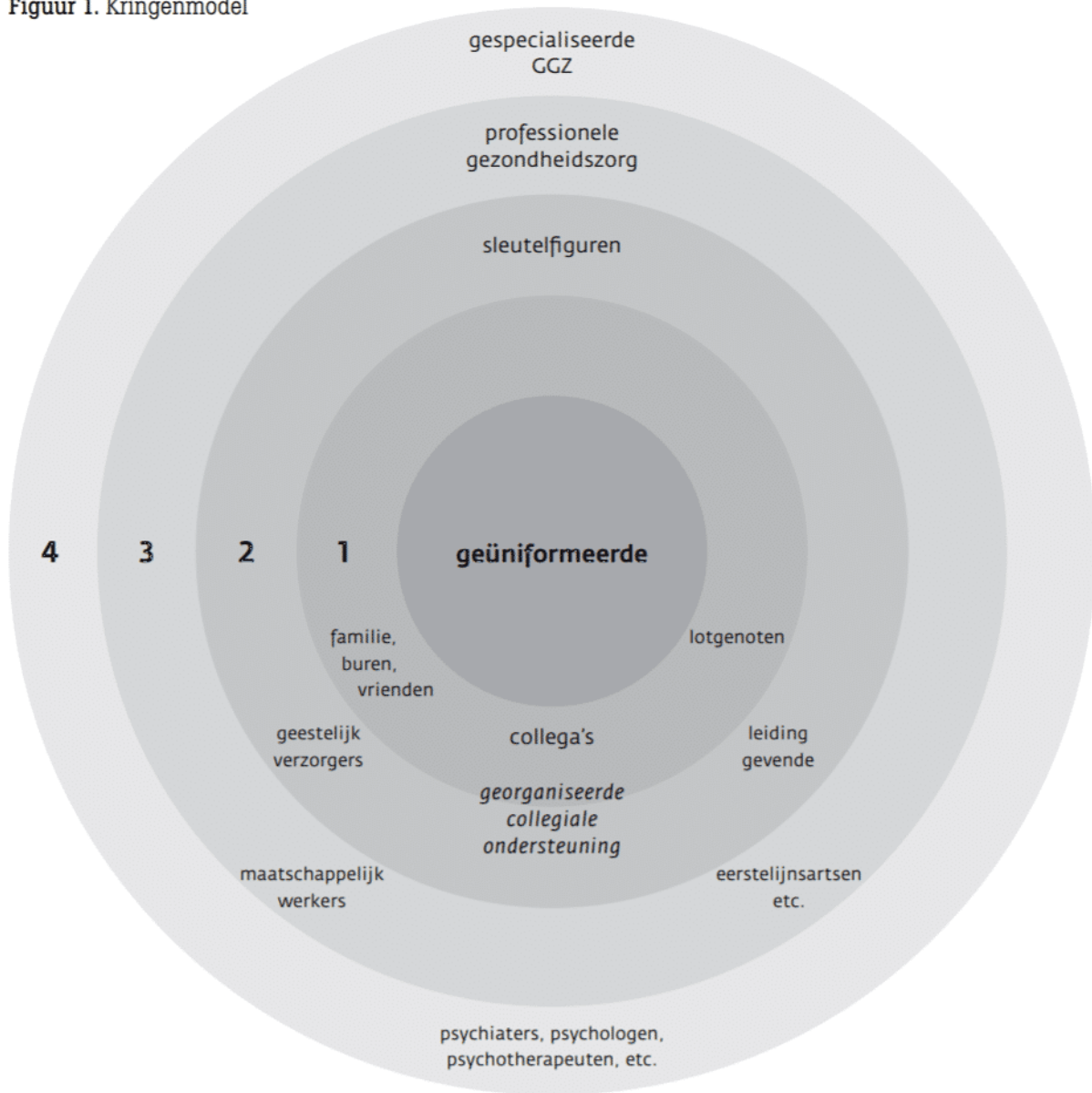
Je maakt deel uit van een collegiaal opvangteam binnen je organisatie. (zie ook: 3.4 Organiseer een hulplijn voor je personeel).

Er zijn 3 scenario's:

- 1 een zorgverlener belt jou omdat er zich een moeilijke situatie voordoet op de werkvloer.
- 2 een zorgverlener belt jou omdat het allemaal wat te veel wordt.
- 3 jij belt een collega-zorgverlener.

Op deze pagina gaan we ervan uit dat je zelf iemand contacteert, voor de andere situaties gebruik je de tips op de vorige pagina.

Figuur 1. Kringenmodel



Bron: [ARQ Kenniscentrum Impact - Richtlijn geüniformeerd](#).

Vooraf

Collegiale opvang is steeds aanvullend. Ze maakt deel uit van een visie en beleid over zorg voor het personeel. Alle andere opties blijven bestaan: de andere collega's, leidinggevende, vertrouwenspersoon, cel welzijn, preventiedienst, arbeidsgeneesheer... Zie ook het [Kringenmodel uit de Richtlijn voor geüniformeerd van stichting Impact](#)

Bovendien heeft je organisatie er alles aan gedaan om de inzet van de zorgverleners veilig te houden. Het bestaan van je team om collega's bij te staan is duidelijk gecommuniceerd. De inhoud van de gesprekken is vertrouwelijk, maar je kan terugkerende verzuchtingen verzamelen en eventueel deze terugkoppelen aan een verantwoordelijke.

Missie

Je wil door proactief contact op te nemen voorkomen dat je collega's zich in de steek gelaten voelen. Je wilt een gevoel van verbondenheid en veiligheid opwekken.

Je oproep aan je collega

1. Veiligheid en vertrouwen

- Eventueel stuur je een tekstbericht vooraf met de vraag of je even mag bellen. (Je vraag is altijd open en uitnodigend: "Ik zou je graag eens horen over de voorbije shift", "Wanneer kan ik je even bellen?")
- Introduceer jezelf (kort). Benadruk vertrouwelijkheid.
- Vraag na hoeveel tijd je collega heeft.
- Nodig uit tot een gesprek: "Ik wou graag horen hoe je shift verliep vandaag?"

2. Rust

- Laat mensen eerst vertellen (spanningsreductie) om pas daarna structuur te brengen.
- Structureer via bijvragen, leg uit dat je iemand goed wil begrijpen om straks te kunnen helpen. Je neemt voldoende tijd om de vraag of vragen in kaart te brengen.
- Bij zware shiften vraag je, wanneer men voldoende rustig is, wat het zwaarste aspect was. Liefst hou je niet meer dan twee topics over waar je verder mee werkt in je gesprek.
- Erken en normaliseer reacties. Geef uitleg van waar deze komen.

3. Zelfredzaamheid

- Benadruk wat de beller al deed om om te gaan met de situatie. Men ziet dit vaak zelf niet.
- Ga mee op zoek met de beller naar de strategieën, talenten of krachten die in het verleden al werkten. De kans is groter dat men ze zal toepassen.
- Zijn zaken onduidelijk? Moet iets gemeld worden? Zoek dan mee naar ene manier om dit te melden. Is er niet meteen aan oplossing, gaat het om een verzuchting dan neem jij als hulpverlener die op.
- Vraag om het zelfzorgplan in te vullen.
- Vraag door om erachter te komen of er nog andere zorgen, of dat er nog andere steun nodig is.

4. Verbondenheid

- Een zorgende organisatie zorgt voor verbondenheid. Dat jij belt is hiervan een uiting.
- Vraag na of mensen een buddy hebben, die collega bij wie ze terecht kunnen. Motiveer mensen om met hun buddy hun zelfzorgplan te overlopen.
- Geef de gegevens waar men het collegiaal opvangteam kan bereiken.
- Verwijs naar: [Tips voor zorgverleners](#).

5. Hoop

Hier herhaal je de zaken die onduidelijk waren voor je collega. Je belooft om even na te gaan waar men er mee terecht kan. Je spreekt een moment of manier af om terug te koppelen en je houdt je hieraan.

Leg uit dat je zal terugbellen. Wellicht is het niet nodig om elke dag te bellen, maar volstaat eens in de week.

Beëindig de oproep zodanig dat de beller inhaakt. Nodig uit om je te contacteren.

Mogelijks was dit een kort gesprek, vond je collega het allemaal niet nodig. Dat maakte het niet minder belangrijk. Verbondenheid staat hier voorop.

#samenerdoor

COVID-19

Tips voor zorgverleners



Rode Kruis
Vlaanderen

Samen, niet alleen



Neem belangrijke beslissingen niet alleen.



Zoek steun bij collega's, vertrouwenspersonen én dierbaren. Laat voor je zorgen.



Draag goed zorg voor elkaar, thuis én in je team.

in samenwerking met:



Vlaanderen
verbeelding werkt



federale overheidssdienst
VOLKSGEZONDHEID,
VEILIGHEID VAN DE VOEDSELKETTEN
EN LEERLINGEN

#SamenTegenCorona

Volgende

4.1 Inleiding

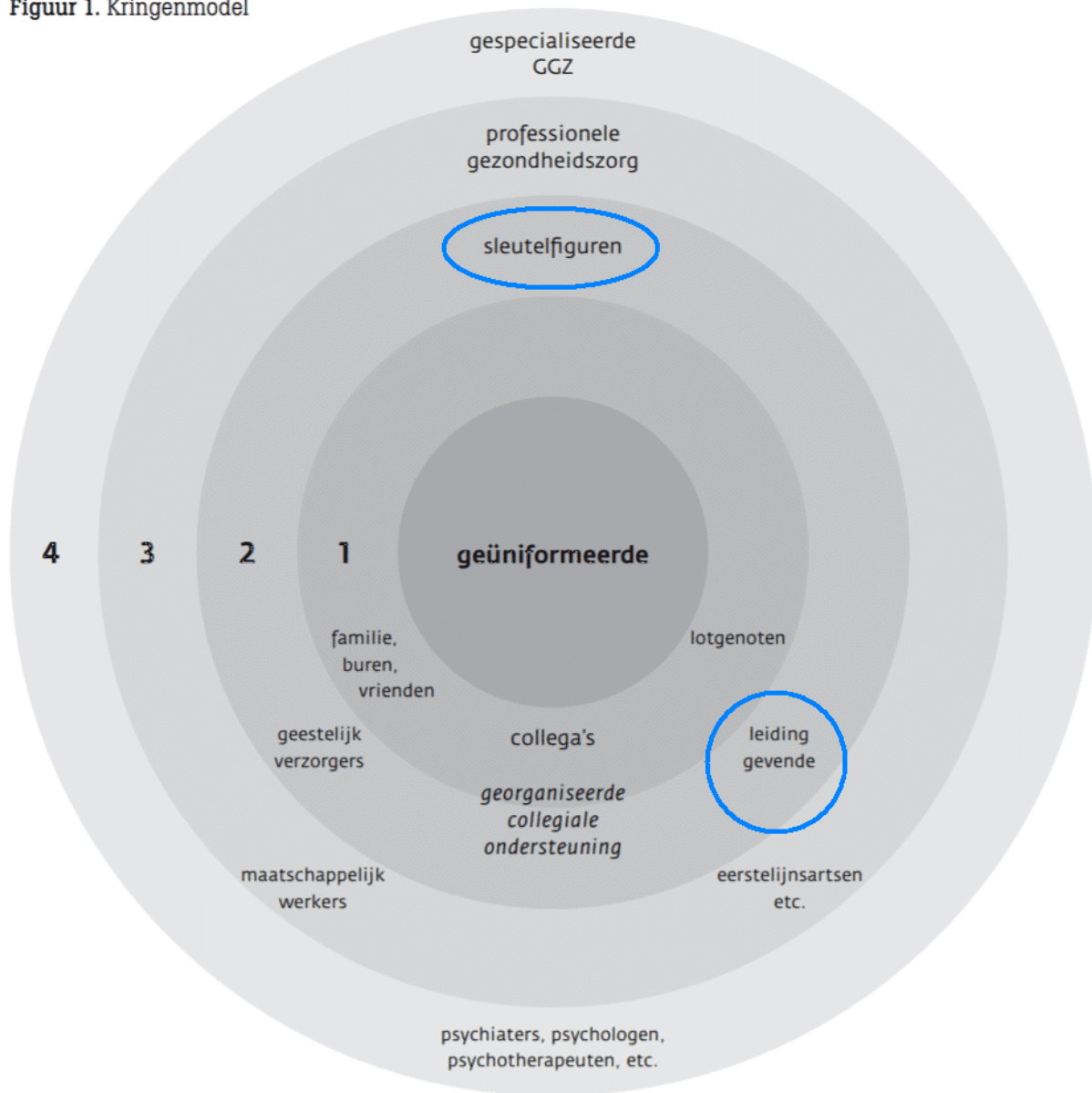
Dit deel richt zich tot **leidinggeevenden**, van teamleader tot directeur. Alle mensen met een verantwoordelijkheid over het welzijn van personeelsleden of zorgverleners.

Onze definitie van "zorgverleners" is zeer ruim. Het gaat om **mensen met een rol in de zorg**: verpleegkundigen en artsen, maar ook logistiek personeel, opvoeders, werknemers in rust- en verzorgingstehuizen...

Het Kringenmodel uit de Richtlijn voor geüniformeerden van stichting Impact situeert leidinggeevenden bij sleutelfiguren.

Terecht: de leidinggevende vervult een aantal **belangrijke rollen** in het psychosociaal welzijn van zijn medewerkers.

Figuur 1. Kringenmodel



Het Kringenmodel uit de Richtlijn voor geüniformeerden van stichting Impact

De eerste rol is de **voorbeeldfunctie**, de tweede is die als **bewaker van de structuur** en grenzen, een derde is er voor te zorgen dat iedereen **goed geüniformeerd** start en **met gerust gemoed** vertrekt van de werkplek. Ten vierde zorg je er voor dat mensen de **weg vinden naar extra opvang** als het collegiaal opvangteam. Tenslotte is het de uitdaging ook **aandacht te blijven hebben voor de niet-actieve collega's**: mensen die als reserve staan ingeschreven, thuis werken, ziek of technisch werkloos zijn.

Volgende

4.2 De voorbeeldfunctie

Goed Gedrag CREËERT goed gedrag

Als verantwoordelijke ben je een rolmodel. Er wordt ook van jou veel verwacht dezer weken en dit kan worden volgehouden, mits goede zelfzorg.

Goede zelfzorg bestaat concreet uit volgende elementen:

- 1 Lees de tips "Omgaan met Coronastress voor bevolking en zorgverleners" (www.rodekruis.be);
- 2 Vul jouw zelfzorgplan in;
- 3 Bespreek je ingevulde zelfzorgplan met een medewerker bij wie je je goed voelt (je buddy);
- 4 Hou een draagbaar werkritme aan. Ga naar huis en ontspan.
- 5 **Deel en delegeer:** zorg ervoor dat je misbaar bent.
Een virus houdt geen rekening met de functie van de ontvanger.

Volgende

4.3 Basiszorg voor je team

Soigneur en informeer

Mensen in de zorg vergeten heel snel zichzelf: ze stellen zich ten dienste van de hulpbehoevende ander. Als leider moet jij mee hun grenzen bewaken, zo niet is de kans op uitval te groot.

Ook hier kan je terugvallen om de **5 elementen van psychosociale steun** bij crises.

Veiligheid en vertrouwen

- Praktisch: zorg voor vorming en informatie over zelfbescherming, zorg voor afdoende gepaste bescherming; informeer over de risico's;
- Geef het goede voorbeeld;
- Deel moeilijke boodschappen meteen mee.

COVID-19 Tips voor zorgverleners



Zorg voor veiligheid

-  Jij verricht heldenwerk in zeer moeilijke omstandigheden.
-  Ken je eigen veerkracht en de risico's van je opdracht.
-  Volg de richtlijnen van je werkgever. Begrijp je rol en verantwoordelijkheid.
-  Vraag tijdig om steun en begeleiding op je werk.

In samenwerking met:


#SamenTegenCorona

Rust

- Zorg voor een rustruimte, eventueel een plek waar men even kan liggen;
- Bewaak dat men een pauze neemt;
- Laat ruimte voor emoties en frustraties, luister en geef erkenning;
- Wissel collega's af op drukkeren en minder drukkeren werkplekken;

- Informeer helder en duidelijk aan iedereen.

COVID-19
Tips voor zorgverleners



Zorg voor veiligheid

-  Jij verricht heldenwerk in zeer moeilijke omstandigheden.
-  **Safety for our heroes** Ken je eigen veerkracht en de risico's van je opdracht.
-  Volg de richtlijnen van je werkgever. Begrijp je rol en verantwoordelijkheid.
-  Vraag tijdig om steun en begeleiding op je werk.

In samenwerking met:

#SamenTegenCorona

Zelfredzaamheid

- Hang de [tips voor zelfzorg](#) uit;
- Motiveer een zelfzorgplan in te vullen;
- Informeer waar men nog terecht kan wanneer men het moeilijk heeft;
- Stimuleer betrokkenheid, sta open voor suggesties tot verbetering.

COVID-19
Tips voor zorgverleners



Zorg voor veiligheid

-  Jij verricht heldenwerk in zeer moeilijke omstandigheden.
-  **Safety for our heroes** Ken je eigen veerkracht en de risico's van je opdracht.
-  Volg de richtlijnen van je werkgever. Begrijp je rol en verantwoordelijkheid.
-  Vraag tijdig om steun en begeleiding op je werk.

In samenwerking met:

#SamenTegenCorona

Verbondenheid

- Hou iedereen betrokken! Ook de mensen die thuis zijn of op rustiger diensten werken;
- Heeft iemand het moeilijk? Laat die rusten en geef die een haalbare taak, maar probeer hem/haar bij het werk betrokken te houden;

- Koppel ervaren collega's met mensen die minder ervaring hebben.

Hoop of tijdspectief

Open en sluit een shift met kort groepsgesprek (de briefing en debriefing). Dit zorgt voor ritme en duidelijkheid, maar het zorgt er vooral voor dat de meeste verzuchtingen en frustraties op de werkvloer blijven.

COVID-19

Tips voor zorgverleners



Rode Kruis
Vlaanderen

Zorg voor veiligheid



Jij verricht heldenwerk in zeer moeilijke omstandigheden.



Ken je eigen veerkracht en de risico's van je opdracht.



Volg de richtlijnen van je werkgever. Begrijp je rol en verantwoordelijkheid.



Vraag tijdig om steun en begeleiding op je werk.

In samenwerking met:
Vlaanderen
Rode Kruis Vlaanderen
Vlaamse Gemeenschap
Arbeidsinspectie

#SamenTegenCorona

Volgende

4.4 Briefing en debriefing

"Briefing en debriefing zijn cruciaal in tijden van onduidelijkheid."

Ze geven ritme en structuur, heel belangrijk bij deze langdurige crisis. Men kan de frustraties op de werkvloer al wat achterlaten. Als leidinggevende leer je over de nood in je team.

Voor de inzet

Briefing

Met een "briefing" open je een activiteit.

- **Briefing**, vóór de activiteit of shift. Elke shift of activiteit begint best met een briefing. Soms overdracht genoemd. Een briefing is het kort moment waarbij de leidinggevende de taken verdeelt, de situatie en het doel toelicht.

Een briefing zorgt ervoor dat iedereen weet wat verwacht wordt, op welke manier en waar men terecht kan bij vragen. **Een briefing zorgt voor een gevoel van veiligheid, rust, controle, verbondenheid en voorspelbaarheid.**

Einde van de inzet

De-briefing

- **De-briefing**, ná de activiteit
Elke shift heeft best een slotmoment, de "de-briefing".
Dit eenvoudig gesprek duurt soms minder dan 10 tot maximum 20 minuten.
Vóór iedereen naar huis vertrekt, roep je als leidinggevende je team samen. Je overloopt wat de bedoeling was, je informeert, je laat je mensen vertellen hoe het liep en je spreekt af wat nog dient te gebeuren. Je bedankt iedereen.

Met een debriefing sluit je de activiteit af. Je mensen horen hoe het algemeen liep, ze kregen de kans opmerkingen te maken en ze weten dat ze naar huis kunnen.

Ook een debriefing zorgt voor veiligheid, rust, controle, verbondenheid en voorspelbaarheid.

Hoe de-briefen?

Verzamel en bedank je team

- Bedank je hele team voor hun **inzet**.
- Bedank voor hun **deelname** aan deze debriefing.
- Bedank je team om met **respect** naar elkaar te luisteren.

Informeer je team

- Geef een overzicht van de taak die je team had.
- Verwijs naar je briefing of de opdracht zoals je die als leidinggevende doorgaf.
- Overloop de shift in grote lijnen. Benoem de moeilijkere of intense momenten.
- Informeer: Schets kort een stand van zaken van de huidige situatie.

Luister naar je team

- Geef de leden van je team de kans om te praten over hun ervaringen en hun frustraties.
Je luistert.
 - Vragen die je kan stellen:
 - Welke vragen hebben jullie nog?
 - Wat was het moeilijkste moment?
 - Welk moment gaf het meest voldoening?
- Zorg dat iedereen de kans krijgt om te spreken.
Verplicht niemand om te praten. Sommigen willen liever enkel luisteren.
- Onderbreek teamleden die kritiek hebben op anderen.

Benoem en erken

- Benoem dat het om een zware periode gaat.
- Benoem dat vele reacties normaal zijn: boosheid, verdriet, frustratie, ...
- Benoem dat het ook normaal is om fier te zijn, bijvoorbeeld omdat men goed reageerde.

Activeer

Activeer je team om ...

- hun zelfzorgplan te raadplegen;
- voor elkaar te zorgen door de komende tijd beschikbaar te zijn voor elkaar;
- ook thuis te spreken over wat hen bezighoudt en hoe ze zich voelen.

Sluit de debriefing af

- Benoem welke zaken nog onduidelijk zijn, schets de stappen die je zal nemen om deze duidelijk te krijgen.
- Benoem dat men steeds terecht kan bij: jou als leidinggevende; bij de buddy of het collegiaal opvangteam.

Benadruk nogmaals de blijvende zorg voor elkaar.

Verwijs naar volgende shift of het moment wanneer je elkaar opnieuw ziet.

Na de debriefing

- Blijf beschikbaar.
- Blijf als leidinggevende ook de komende tijd beschikbaar voor vragen en noden van je teamleden.
- Hou in de gaten of iemand zijn gedrag of gewoontes verandert. Bespreek deze.
Bijvoorbeeld: iemand lacht minder, reageert norser, iemand is stiller ...
- Maak je je zorgen over iemand? Spreek je medewerker aan of bel op. Deel je bezorgdheid.

COVID-19 Debriefing na je shift






Klik hier om een handig printbaar geheugensteuntje te downloaden.

DOWNLOAD

4.5 Organiseer een hulplijn voor je personeel

Vorm miniteams.

Dit is ons eerste advies voor de ziekenhuis en zorgsector. Organiseer steun voor de mensen op de werkplek via mensen die thuis moeten werken.

ALGEMEEN - PRÉ PIEK	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	B E
<p>Algemeen - pré piek</p> <p>Vele mensen werken van thuis uit, ook mensen uit je ziekenhuis of zorginstelling. De mensen die op de werkvloer blijven, mogen niet het gevoel krijgen dat ze alleen aan het front staan en dat de rest hen achterliet. Je kan best een miniteam vormen dat hen ondersteunt.</p> <div data-bbox="212 915 743 1444" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> COVID-19  </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> <h3>Zorg voor veiligheid</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-bottom: 10px;">  <p>Jij verricht heldenwerk in zeer moeilijke omstandigheden.</p> <li style="margin-bottom: 10px;">  <p>Ken je eigen veerkracht en de risico's van je opdracht.</p> <li style="margin-bottom: 10px;">  <p>Volg de richtlijnen van je werkgever. Begrijp je rol en verantwoordelijkheid.</p> <li style="margin-bottom: 10px;">  <p>Vraag tijdig om steun en begeleiding op je werk.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <small>In samenwerking met:</small>  #SamenTegenCorona </div> </div> </div>				

ALGEMEEN - PRÉ PIEK	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	B E
<p>Hoe pak je dit aan als zorginstelling?</p> <p>De Dienst welzijn organiseert zich en informeert proactief het personeel met een aanbod van eerste opvang en begeleiding. Proactief een aanbod doen zorgt voor een gevoel van veiligheid én verbondenheid. Het is tevens drempelverlagend voor zorg in de toekomst: samen er door.</p>				

--

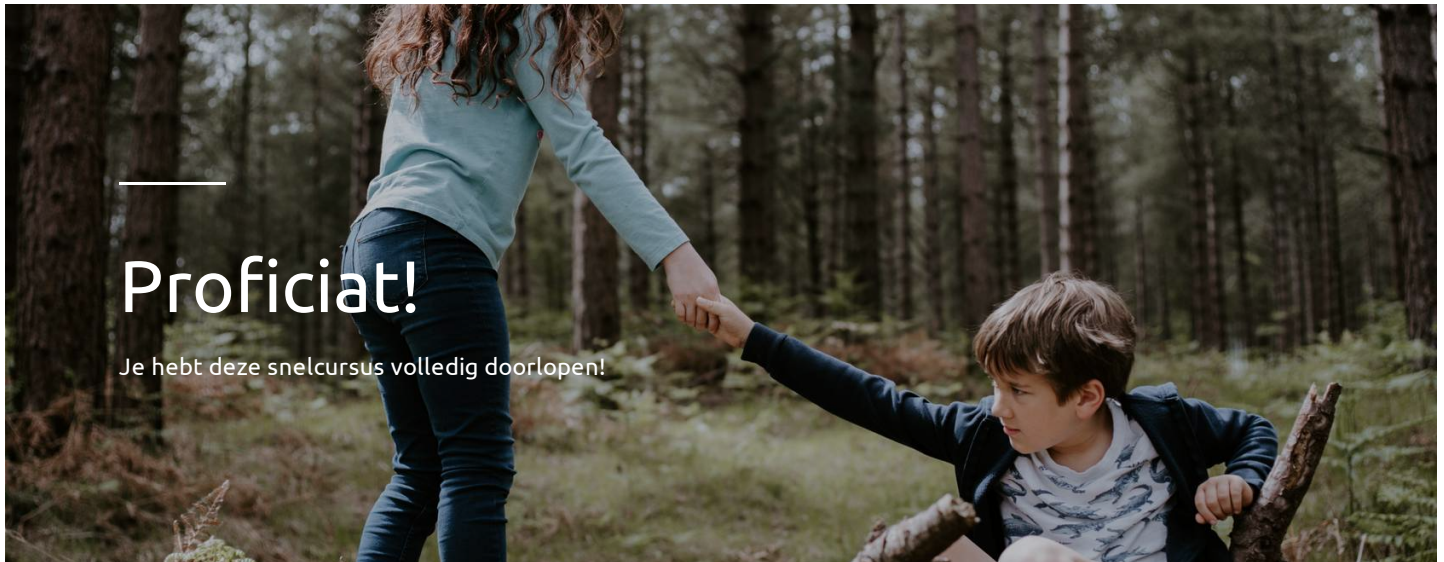
ALGEMEEN - PRÉ PIEK	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	BE
<p>Hoe organiseer je deze collegiale steun “COVID-19”?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vorm een miniteam van 2-3 mensen die het overzicht houden. 2. Identificeer je vrijwilligers/personeelsleden. Bij voorkeur hebben de mensen een psychosociale achtergrond. 3. Zorg voor een shiftensysteem met een maximum van 8 uur per shift. 4. Zorg voor een laagdrempelig systeem: één nummer en geen tussenpersonen, want wie steun nodig heeft, heeft steun nodig. 5. Wellicht valt het aantal telefoontjes mee. Maar het aanbod zal als zeer steunend worden ervaren. Indien er wel veel telefoontjes zouden zijn, dan kan men snel bijsturen via algemene berichten aan alle personeelsleden. 6. Noteer elke vraag en zorg voor een permanente evaluatie. Evalueer dagelijks en volg op. 				

ALGEMEEN - PRÉ PIEK	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	BE
<p>Vorming van deze miniteams</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De mensen hebben basisvaardigheden om een opvanggesprek te doen. 2. Specifiek over COVID-19 kunnen ze de informatie van Rode Kruis-Vlaanderen doorlopen. Hier houden we de vinger aan de pols en werken we de info constant bij. 3. Mensen die anderen bijstaan, moeten ook op de hoogte zijn van de laatste richtlijnen van de eigen organisatie. (Rode Kruis-DSI hulpverleners vinden die hier) 				

ALGEMEEN - PRÉ PIEK	HOE PAK JE DIT AAN?	HOE ORGANISEER JE DEZE STEUN?	VORMING VAN STRESSTEAMS	BE
<p>Bekendmaking</p> <p>Maak je aanbod, samen met de tips van de vorige pagina bekend aan iedereen. Infomeer iedereen desnoods persoonlijk.</p> <p>Opgelet: Deze miniteams zijn aanvullend op het algemene welzijns- en veiligheidsbeleid van de organisatie. Je voorkomt onnodige stress door de mensen te voorzien van de nodige maskers, beschermende kledij enz.</p>				

Volgende

Einde van deze snelcursus



Proficiat!

Je hebt deze snelcursus volledig doorlopen!

Wat kan je nog meer doen?

Vervolgacties, dankwoord en referenties

Help bij rampen: word Rode Kruisvrijwilliger!

MELD JE AAN

Wat kan je nog meer doen?

CHECK DE WEBSITE

Laat je e-mail achter en ontvang updates.
Een opmerking maken, een vraag stellen of een schrijffout gezien?

CONTACTEER ONS

Heel veel dank aan de vrijwilligers-vertalers

- Bart De Boitselier
- Glenn Van Biesen
- Hilde De Soete
- Marnix Aerssens
- Mireille Mestdagh
- Naomi Dhollander
- Nils Vandenbroucke
- Tom De Smidt
- Koen Van Praet

Dank voor de suggesties en het aangeleverde materiaal

- Nils Vandenbroucke
- Nele Spruytte
- Leentje Flour (AZ Jan Palfijn , Gent), voor de voorbeeldbrief.
- Let Dilllen, UZ Gent
- Epyc for e-learning voor de uitwerking van deze e-module

- Medewerkers Hoofdzetel Rode Kruis-Vlaanderen

Bronnen

IFRC - Psychosocial Center - <https://pscentre.org/>

WHO - www.who.int

IASC (2020). [Briefing Note about MHPSS aspects of COVID-19.](#)

Rode Kruis-Vlaanderen (2018). Cursusboek Rode Kruis-Dringende Sociale Interventie.

Rode Kruis-Vlaanderen (2019). Luister! Eerste hulp bij psychische problemen.

