

## KBS-dossier Kennis en expertise netwerking is enige antidotum tegen COVID-19



# Lerend Netwerk Psychosociale zorg medewerkers

---

### Begeleiding door:

An Blondeel en Kovita De Ridder (Advies&Coaching ADS)  
Fenne-Chien Huylebroeck (Logo-Waasland)

### Intro door Logo-Waasland (ppt in bijlage)

Werken aan geestelijke gezondheid bekijken we als een continuüm. Om efficiënt te werken, wordt aangeraden om acties te ondernemen op alle drie niveaus, met verschillende activiteiten op meerdere interventieniveaus.

Daarom vind je in de ppt een opsomming van materialen en projecten om rond mentaal welbevinden te werken. Ook telkens de link naar de website van Logo Dender en Logo-Waasland.

- Complimentenkaarten
- De geluksdriehoek
- Team(Veer)Kracht
- 10-daagse van de geestelijke gezondheid
- Beleid rond mentaal welbevinden
- Mentale gezondheid in coronatijd

Contactgegevens Logo Dender en Logo-Waasland in de ppt. Blijf je graag op de hoogte van nieuwe materialen en methodieken? Schrijf je zeker in op onze maandelijkse nieuwsbrief via de website.

### Inleiding

Advies&Coaching ADS maakt deel uit van het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Aalst – Dendermonde – Sint Niklaas en heeft diverse opdrachten (zie ook [www.ggzads.be](http://www.ggzads.be)).

Vanuit de Eerstelijnszones kwam, in maart 2020, de vraag naar mogelijkheden ondersteuning van medewerkers binnen de Woonzorgcentra. Zij waren hierin een ‘vergeten’ groep die het psychosociaal zeer zwaar hadden.

Ook binnen de BZJ was er weinig erkenning voor de situatie waarbinnen zij moesten werken op dat moment. Eveneens 'vergeten' groep. Zelfs de basisbescherming werd niet geboden vanuit de overheid. Is nu wel rechtgezet maar is een moment geweest van onmacht en boosheid bij personeel.

De crisis werd ook mooi vorm gegeven in een later filmpje dat verspreid werd door het Zorgnetwerk Trento (zie [hier](#)).

Op dat moment was er geen aanbod hierrond waardoor er een samenwerkingsverband werd opgericht met het CAW en op deze manier een ondersteuningsmogelijkheid gecreëerd werd.

Vanuit deze ervaringen is de **doelstelling** binnen dit lerend netwerk:

- Delen van de ervaringen
- Een dialoog op gang brengen
- Samen zoeken naar wat werkt en wat niet werkt.

Pasklare antwoorden kunnen niet gegeven worden.

### **Wat is 'psychosociale zorg'?**

---

Psychosociale zorg is een vorm van eerstelijns hulpverlening.

#### De doelstelling naar medewerkers is

- Een gevoel van veiligheid creëren
- Gevoel van rust bieden: een moment aanbieden waarin letterlijk even kan 'gerust' worden
- Zelfredzaamheid en veerkracht promoten: beter zicht krijgen op wat deze crisis van invloed heeft op zichzelf als persoon, op de collega's en de organisatie.
- Verbondenheid vergroten: herkenbaarheid van bepaalde gevoelens, emoties en gedrag bij collega's en leidinggevendenden stimuleert 'mildheid' ten opzichte van elkaar, begrip vergroot. Men zal hierin ook leren van elkaar.
- Gevoel van hoop/toekomstperspectief installeren

#### Wat is het niet?

- Teamcoaching: aandachtspunt bij de gesprekken is het feit dat een dynamiek die 'scheef' zat zal versterkt worden binnen een crisis.
- In kaart brengen wat juist/fout zit in een organisatie: er wordt focus gelegd op een niet – oordelende houding. Gevolg hiervan is ook dat de sessies een positief ventilerend karakter krijgen waarbij men zich richt op eigen proces en veerkracht om deze crisis door te komen.

Meer info hierrond vind je ook op:

<https://www.rodekruis.be/nieuws-kalender/nieuws/e-learning-omgaan-met-stress-en-angst/>

## Vormgeving

---

### Verhoogde inzet op ondersteuning in groep:

- Vanuit de doelstelling leren van elkaar en verbondenheid creëren. Mensen weten vaak wel wat de collega's meemaken maar het effectief horen van elkaar geeft meer erkenning en verbondenheid.
- Is soms een drempel voor medewerkers, er is soms ook angst om te delen in groep.
- Kleine groepen – omwille van de maatregelen maar geeft ook veiligheid
- Openheid bij 1 persoon creëert ook openheid bij anderen (als aanzet in de groep).
- Aandacht voor ruimte voor iedereen
- Mogelijkheden om functie-overschrijdend en team-overschrijdend in te delen waardoor meer begrip komt voor elkaars werking en mogelijkheden.

### Aanbod individueel:

- Voorzien voor medewerkers die minder aansluiting vinden in 1 bepaalde groep (dit kan zijn door een team-overschrijdende functie of een gevoel weinig veiligheid te ervaren in een groep).
- Mogelijkheden doorverwijzing voor medewerkers die ver over hun grenzen gegaan zijn: bewustwording en warme doorverwijzing indien nodig.

### Technieken of basis van de gesprekken:

#### **'Hou het simpel'**

Hou in gedachten dat een crisis veel druk legt op het leervermogen van mensen. Beperkte info die behapbaar is, zal beter blijven hangen. Zie ook de communicatie van de overheid/Rode Kruis/De ZorgSamen – is beperkt en visueel ondersteund.

#### **Handvaten rond omgaan met stress gericht op zelfzorg.**

Korte toelichting rond stress en wat dit doet met een persoon. Gericht op bewustwording ('wat gebeurt er precies met mij'), op normalisering ('normale reactie op een abnormale situatie') en herkenning bij elkaar ('ik ben niet de enige die dit meemaakt').

**Mogelijkheden delen** om te komen tot ontspanning, ontstressen, opladen van batterijen.

## **Waarom is psychosociale ondersteuning nodig?**

---

Naar voor gekomen bij de bevragingen die gebeurd zijn bij het zorgpersoneel vanuit De ZorgSamen (<https://www.dezorgsamen.be/>):

### Evolutie in de mentale gevolgen van de crisis.

Overgang is van de heel **acute klachten** (het moment dat onze adrenaline sterk overneemt) zoals acute angst, onrust, slaapproblemen en controledrang

Naar de **fysieke klachten** die meer te maken hebben met langdurige stress – vanuit verhoogde cortisol - (spierpijn, eetproblemen, verminderde immuniteit maar ook geheugenproblemen en concentratieproblemen).

- ➔ Belang binnen de acute fase (eerder gericht op zelfzorg) maar ook naar de toekomst toe – stress is nog niet voorbij, anderzijds ook naar **zingeving** van de crisis.
- ➔ Dit kan enig **toekomstperspectief** geven: wat leren we hieruit, wat kunnen we meenemen naar de toekomst?

Opportuniteit naar erkenning van medewerkers indien hierin geluisterd en gehoord wordt.

*Ter info:*

*Vanuit de gevolgen van stress: geheugen en concentratieproblemen – tips en tricks ‘keep it simple’.*

*Moelijkheden met snelle veranderingen in maatregelen meer aanwezig hoe langer de pandemie duurt.*

*Eerste golf: medewerkers sneller mee met snelle veranderingen in maatregelen dan tweede golf.*

Er is een grote mentale veerkracht aanwezig maar dit is en blijft een zeer uitzonderlijke situatie waarbij medewerkers en zorgpersoneel te hard hebben moeten stretchen.

### **Belang van psychosociale ondersteuning:**

---

Specifiek **binnen de WZC:**

- **Erkenning geven:** medewerkers binnen de WZC zijn lang een ‘vergeten’ groep geweest.
- Medewerkers staan zeer dicht tegen hun bewoners. De **beleving** rond ziekte en rouw is hierbinnen een zeer specifiek en aanwezig thema waardoor een andere betrokkenheid heerst dan bv. binnen de ziekenhuizen. De zorg heeft een groot deel mentaal welzijn in zijn pakket zitten waar voldoening uit gehaald wordt.
- Er is een sterk **wij/zij gevoel** opgetreden binnen de WZC. Dit op verschillende vlakken. We zien een gevoel van onderkenning door de buitenwereld (cfr. gevoel tussen de twee golven waarbij de maatschappij versoepeld en de WZC zich klaar hielden voor een tweede golf, de dankbaarheid van familie is snel omgeslagen naar onbegrip en soms zelf agressie) maar ook binnen WZC zelf tussen verschillende afdelingen heerste soms het gevoel van onbegrip en onderkenning.
- Een grote eigenheid binnen de WZC van **rouwen en rituelen hierrond**. Veel gesprekken gingen over de ontmenselijking van het afscheid nemen.

Meer info of tips vind je hierbij ook op [www.wijrouwenmee.be](http://www.wijrouwenmee.be)

### **Nood aan psychosociale ondersteuning:**

---

**Vroeger:**

- Focus op **pandemie:** verschillende snelheid binnen WZC en in de maatschappij (hoe verhoud je je als werknemer hiertussen), versoepelingen al dan niet?

- Focus op **zelfzorg**: periode van onzekerheid en stress, wat zie ik bij mezelf (qua symptomen bv onrust, slapeloosheid, controledrang,...) en hoe kan ik hiermee omgaan?
- **Rouw**: hoe kunnen we hier terug menselijkheid inbrengen?

### **Nu:**

- Subjectief ervaren gevoel van **overgang**. Thema's veranderen naar dynamieken en onderkenning van sluimerende problemen.
- Eerder de **zingevingsvragen**: wat nu? Gewoon terug overgaan naar de 'normale' gang van zaken.
- Het **toekomstperspectief**, dat voorgehouden werd, is niet waargemaakt: vaccinaties geven niet het 'ticketje naar de vrijheid' (bv. meer ontspanning, sociale contacten,...) zoals gehoopt/verwacht. Hoe moet het dan verder?

### **In de toekomst?**

Mogelijke aanpak zal binnen de muren van elke voorziening anders zijn:

- **Wat zijn de specifieke noden?**
- **Wat werkte/wat werkte niet?**
- **Crisis als mogelijkheid tot verandering wat niet werkt en behoud van wat wel werkt.**

### ***Technieken:***

Geen eenduidige aanpak.

### **➔ Formele momenten:**

Voorbeelden van evaluatiemomenten met personeel (in grote groep, locatie gebonden of in teams) wijst wel uit dat er hier mogelijkheden in zijn. Personeel dient vooral het gevoel te krijgen gehoord te worden (mogelijkheden hiervoor initialiseren door bv. optie anoniem inbreng te kunnen doen).

Praktijk wijst hier ook in uit dat dit een mogelijkheid schept om misverstanden recht te zetten (bv. goedbedoelde acties naar personeel dat verkeerd is toegekomen). Er is ruimte om te evalueren en hierdoor wederzijds begrip te krijgen. Hierbij kan er ook functie-overstijgend en team-overstijgend gewerkt worden.

Aandacht voor alle medewerkers, ook diegenen die geen teamvergaderingen hebben.

Dit hoeft niet enkel negatief te zijn, wat heeft het personeel hierin ook geapprecieerd? Is ook een steuntje in de rug voor directie en leidinggevenden.

Geen eenmalig gegeven. Een regelmatige debriefing zodat personeel voelt dat er ruimte is voor eigen inbreng. De voorbije periode zijn zij voornamelijk uitvoerend geweest, er was geen ruimte voor uitleg rond beslissingen en richtlijnen. Dit is niet altijd evident geweest. Deze ruimte installeren kan een meerwaarde zijn. Hulpmiddel hierbij kan het aanbod van het Logo zijn (zie boven).

Installeren binnen eigen teamvergaderingen, kan bijdragen tot het gevoel 'gehoord' te worden binnen de eigen organisatie. Het hoeft niet altijd 'professioneel' ondersteund te worden.

Aandacht voor de mogelijke actieve participatie van medewerkers in afspraken/maatregelen/organisatie. Nakijken wat de kruitlijnen zijn, wat de mogelijke onderhandelingsmarge is en hoe personeel hierin kan participeren. Verhoogt ook het wederzijds begrip, grotere gedragenheid.

➔ **Informele momenten:**

Belang van mensen opnieuw aanspreken 'in de wandelgang'. Dit is door de druk of veranderde organisatie vaak moeilijk geworden. Medewerkers durven dit soms zelfs niet meer vragen 'hoe gaat het met je' uit angst om te horen dat het niet gaat. Dit benoemen kan soms een kentering betekenen.

'Wandelgangcommunicatie' is ook een sterk gemis bij de thuiswerkende medewerkers. Dit leidt tot groter isolement en minder samenhang onder medewerkers.

**Aandacht voor leidinggevenden in dit verhaal.** Zij zitten vaak tussen twee vuren en staan er alleen voor. Het opvangnet voor leidinggevenden wordt ook als beperkter ervaren. Het aanbod wordt ook wel vaak overwogen maar niet op ingegaan.

## **Motivatie:**

---

Jammer genoeg geen pasklare antwoorden op.

We merken dat, ook hier, verschillende mogelijkheden zijn in aanpak waarbij soms het ene werkt en soms het andere.

### **Wat als je, als directie of leidinggevende, merkt dat medewerkers nood hebben aan ondersteuning?**

- Nood verkennen en erkennen. Door een aanbod te voorzien geef je de erkenning dat er een nood is.
- Verplichten of niet?  
Geen eenduidig signaal rond. Soms werkt dit, soms werkt dit helemaal niet.  
*Good practice: koppeling aan info/vormingsmoment gaf een positief signaal.*  
*Soms meer respons bij het koppelen aan een eigen bevraging binnen teamvergaderingen.*
- Er is ook een beweging dat directie en personeel wel noden ziet en erkent, een aanbod voorziet en dat er toch niet op ingegaan wordt. We merken hierin dat een goede kadering van de organisatie bij installeren van een aanbod een belangrijk gegeven is.
- Aandacht voor eigen mentaal welzijn als leidinggevende. Geen evidente positie aangezien je vaak tussen de medewerkers en de directie 'hangt'.  
Opmerkelijk dat bij groepen specifiek voor leidinggevenden heel vaak de focus gelegd werd op hoe ze hun medewerkers kunnen ondersteunen, niet op zichzelf en hun eigen beleving van deze crisis.

- Motivatie naar lange termijn doelstellingen valt, omwille van de chronische stress, weg. Medewerkers (en mensen algemeen) hebben nu nood aan korte termijndoelstellingen.

**Wat als je, als personeelslid, merkt dat je collega's nood hebben aan ondersteuning?**

- Blijf er niet mee zitten: onthoud dat dit een zeer normale reactie is binnen een ongewone situatie.
- Groep is geen verplichting, wees er bewust van dat vele collega's het ook lastig hebben en dat we een moment van rust proberen installeren waarbij men van elkaar kan leren, elkaar kan ondersteunen. Zelfs al voel je zelf geen nood, jij kan hierdoor ook anderen helpen.
- Zorgverleners zijn de moeilijkste zorgvragers!
- Motiveren om toch de stap te zetten, uitleg geven – delen van positieve ervaringen en normaliseren (cfr. preventie – geen behandeling).

**Ter info:**

---

[https://www.fondsdanieldeconinck.be/story/communicatie-een-sprong-in-het-diepe-voor-woonzorgcentra/?hq\\_e=el&hq\\_m=6375189&hq\\_l=26&hq\\_v=f5c09598fd](https://www.fondsdanieldeconinck.be/story/communicatie-een-sprong-in-het-diepe-voor-woonzorgcentra/?hq_e=el&hq_m=6375189&hq_l=26&hq_v=f5c09598fd)