

Stappenplan samenwerking met ARQ IVP

Uitgangspunt

De meeste mensen zijn veerkrachtig in het hanteren van stress en ingrijpende gebeurtenissen. Onze visie op het inzetten van professionele ondersteuning, gebaseerd op de richtlijnen over psychosociale ondersteuning, is dan ook: 'Zo min mogelijk en zo veel als nodig.'

Belangrijk voor veerkracht is het hebben van collegiale opvang- en nazorgteams, die medewerkers na een ingrijpende gebeurtenis kunnen ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld zijn na bedreiging, agressie, mishandeling, ongevallen, maar ook na het zien van nare beelden. Als deze intern georganiseerde opvang onvoldoende soelaas biedt of er een grote calamiteit is waarbij opschaling van opvang nodig is, biedt ARQ IVP professionele ondersteuning aan organisaties voor het opvangen van medewerkers.

Doel opvang

Doel van de inzet van opvang is dat medewerkers hun verhaal kwijt kunnen en informatie krijgen over normale reacties op ingrijpende gebeurtenissen en het omgaan daarmee. Hierdoor kan mogelijk uitval worden voorkomen. In het kader van beleid rond psychosociale arbeidsbelasting kan door deze inzet blootstelling aan stress van medewerkers worden gesignaleerd en tijdig ondersteuning worden geboden.



Werkwijze ARQ IVP

Bij een ondersteuningsvraag kan door de leidinggevende of een lid van het opvangteam contact gezocht worden met onze binnendienst (tussen 8.30-17.00 uur). De medewerkers van de binnendienst sturen een aanmeldformulier toe met het verzoek dit ingevuld te retourneren. Op basis van dit aanmeldformulier kan beoordeeld worden of er een opvang- of een therapietraject ingezet wordt.

Zodra het aanmeldformulier ingevuld retour is ontvangen, wordt een dossier aangemaakt. De betreffende medewerker (cliënt) wordt in het kader van de privacywetgeving, een beveiligde mail toegestuurd waarin wij uitleggen wie wij zijn, door wie we zijn ingeschakeld en wat we voor ze kunnen betekenen. Hiervoor maken we gebruik van de applicatie ZIVVER, waardoor mails alleen geopend kunnen worden middels een code die de client separaat ontvangt. Ook vragen we toestemming van de client i.v.m. het verwerken en delen van de persoonsgegevens (AVG).

Nadat wij toestemming hebben ontvangen, zoeken wij in (de buurt van) de woonplaats van cliënt een behandelaar uit ons netwerk. We streven ernaar een medewerker binnen 1 a 1,5 week een eerste opvanggesprek aan te bieden.

Een opvangtraject bestaat standaard uit 1 tot maximaal 5 gesprekken (max 7,5 uur totaal). Na afloop van het opvangtraject wordt door de behandelaar een eindbrief gemaakt.

Samenwerking met ARQ IVP

Het monitoren van het welzijn van een medewerker na een ingrijpende gebeurtenis behoort tot de verantwoordelijkheid van de leidinggevende. Bij veel mensen komen de eerste dagen na een ingrijpende gebeurtenis stressreacties voor, die vaak vanzelf minder worden en verdwijnen. Daarom is professionele ondersteuning bij veel medewerkers niet meteen nodig en volstaat vaak steun van collega's, leidinggevende en de privé-omgeving.

Stappenplan

De procedure ziet er dus als volgt uit:

1. De ingrijpende gebeurtenis vindt plaats
2. De leidinggevende heeft contact met de betrokken medewerker en monitort hoe het met hem/haar gaat.
3. Na enkele dagen vindt een gesprek plaats tussen leidinggevende en medewerker waarin beoordeeld wordt of en welke ondersteuning nodig is.
4. Bij vraag om professionele ondersteuning: De leidinggevende neemt contact op met ARQ IVP via 020-8407620 (tussen 8.30-17.00 uur) en in urgente gevallen buiten kantoortijden ((24/7) via 088-3305112.
5. Het aanmeldformulier wordt ingevuld en op basis van deze gegevens wordt een opvang-/therapietraject gepland.
6. Als het incident meerdere medewerkers heeft getroffen, kan in overleg met ARQ IVP een groepsopvang worden georganiseerd naast of in plaats van individuele gesprekken.
7. Mocht er voor een medewerker een doorverwijzing nodig zijn naar een therapeut van ARQ IVP, kan de beoordeling daarvan via de bedrijfsarts lopen.



Inzet

ARQ IVP kan ingezet worden voor de volgende interventies:

1. Crisisadvisering en /of opvang op locatie (individueel of voor een groep)
2. Individueel crisisopvangtraject op locatie van hulpverlener (gesprekken, totaal maximaal 7,5 uur)
3. Gebruik van online verwerkingsscan
4. Mental-Check-Up gesprek
5. Coaching
6. Traumatherapie

ARQ IVP biedt opvang en behandeling aan

- Medewerkers die iets ingrijpends of traumatisch hebben meegemaakt in het werk en daar nog last van hebben, maximaal 4-6 weken daarna (opvang) of na langere tijd (intake en therapie).
- Medewerkers die *recent* iets ingrijpends of traumatisch hebben meegemaakt in hun privéleven, daar last van hebben in hun werk nu en waarvan de werkgever bereid is het traject te bekostigen.
- Medewerkers die (langdurig) met de dreiging van (potentieel) ingrijpende gebeurtenissen hebben gewerkt/ geleefd en daar klachten van hebben/ ondersteuning bij nodig hebben.

Als er naast klachten van een ingrijpende gebeurtenis, nog andere (milde) klachten zijn of eigenschappen die het omgaan met de klachten lastig maken (disfunctionele coping), dan behandelen wij die zo veel mogelijk mee. Overleg daarover vooraf is vaak aangewezen.

ARQ IVP biedt geen behandeling aan

- Medewerkers die in hun jeugd getraumatiseerd zijn en daar nu hulp bij nodig hebben
- Medewerkers waarbij andere klachten op de voorgrond staan (bijvoorbeeld ernstige depressie, persoonlijkheidsproblematiek, ernstige angstklachten).
- Medewerkers waarbij de veiligheid van henzelf of van hun omgeving (danwel partner, danwel kinderen, danwel 'anderen in het algemeen') in het geding is door bijvoorbeeld suïcidaal of agressief gedrag. Dit omdat wij niet de holding kunnen bieden aan mensen in crisis die zij nodig hebben; ARQ IVP heeft geen crisisdienst mag daar zelf ook niet rechtstreeks naar verwijzen.
- Medewerkers die reeds aangemeld zijn bij de reguliere GGZ en die ter overbrugging van de wachttijd hulp nodig hebben.

Indien één van bovenstaande situaties speelt, denken wij graag met u mee waar u passende zorg kunt vinden voor uw medewerker.

Achtergrondinformatie

Ter illustratie van onze werkwijze, in de bijlages enige achtergrondinformatie, te weten:

1. Folder Soms gebeurt het toch
2. Folder Tips bij opvang
3. Folder Verwerkingsschema

NB. Deze folders kunnen wij u eventueel ook fysiek toesturen

Bijlage 1: Folder: 'Soms gebeurt het toch'



ARQ IVP

Ruim 30 jaar partner bij ingrijpende gebeurtenissen
Welke impact heeft een bedrijfsongeval, overval, bedreiging of agressie? Hoe gaat uw organisatie hiermee om?
ARQ IVP staat u met raad en daad bij en is 24/7 uw partner bij ingrijpende gebeurtenissen.

Bereikbaarheid
Bereikbaarheid van 9-17 uur: T 020 840 76 20
Bij spoed buiten kantooruren: T 088 330 51 12
Bij een crisissituatie is ARQ IVP 24/7 beschikbaar voor profit en non-profit organisaties.

Bezoekadres
ARQ IVP
Nienoord 5
1112 XE Diemen
020 - 840 76 00 (Training & Advies)
020 - 840 76 20 (Hulpverlening)
hulpverlening@arq.org
arqivp.org

ARQ043 - juni 2020

Soms gebeurt het toch

Stressreacties na een ingrijpende gebeurtenis

Mij overkomt het niet

Als je een ingrijpende gebeurtenis meemaakt, kun je merken dat je gevoel van vertrouwen en veiligheid is aangetast. In het 'normale' leven zijn gevaarlijke of angstaanjagende situaties meestal afwezig. We weten wel dat zoiets kan gebeuren, maar denken "mij overkomt het niet". En dan gebeurt het toch. Iedereen reageert op zijn of haar manier op een ingrijpende gebeurtenis. Hieronder lees je meer over het verwerken ervan.

Normale reacties

Je kunt verschillende stressreacties krijgen, die heel normaal zijn na een abnormale gebeurtenis:

- Je moet er vaak aan denken, soms heel onverwachts
- Je bent extra op je hoede en angstiger dan normaal
- Je merkt dat je sneller geïrriteerd bent
- Je kunt je niet goed concentreren op je werkzaamheden
- Je kunt niet goed slapen, nachtmerries hebben en vermoeid raken
- Je vermijdt plekken, mensen of andere zaken die je aan de gebeurtenis doen denken
- Je merkt dat je emotioneler bent

Verwerken is een proces

Na een ingrijpende gebeurtenis is het goed om jezelf wat tijd, rust en ontspanning te gunnen. Accepteer dat je uit balans bent. Weet dat de meeste mensen op eigen kracht een ingrijpende gebeurtenis verwerken met steun, begrip en erkenning van mensen uit de directe omgeving. Welke reacties je hebt, verschilt

van persoon tot persoon. Deze reacties nemen meestal in de loop van de tijd af. Herbeleven en vermijden zijn vaak afwisselend aanwezig en beide nodig voor verwerking.

Tips voor verwerking

- Praat over wat je mee hebt gemaakt en over wat je voelt, als je daar behoefte aan hebt
- Zorg dat je steun krijgt
- Gun jezelf rust en afleiding, bijv. door prettige dingen te doen en naar buiten te gaan
- Probeer het dagelijks ritme vast te houden en ga, als je dat kunt, weer aan het werk
- Ga stapsgewijs de confrontatie aan met zaken die je herinneren aan wat er gebeurd is
- Doe je niet sterker voor dan je je voelt
- Accepteer dat het verwerkingsproces tijd en energie kost
- Sluit je niet af van mensen die belangrijk voor je zijn
- Gebruik zo min mogelijk slaap- of kalmeringsmiddelen en alcohol

Zorg

De meeste stressklachten nemen geleidelijk af en verdwijnen na enkele dagen of weken. Als je na enkele weken merkt dat je klachten niet voldoende afnemen, ga dan in gesprek met je leidinggevende of met een professionele hulpverlener binnen of buiten je werk. Blijf er in ieder geval niet mee doorlopen. Je klachten kunnen goed verholpen worden.

Bijlage 2: Folder 'Tips bij opvang'



Tips bij opvang

Bereikbaarheid van 9-17 uur: T 020 - 840 76 20
Bij spoed buiten kantooruren: T 088 - 330 51 12

Bij een crisissituatie is ARQ IVP 24/7 beschikbaar voor profit en non-profit organisaties.

hulpverlening@arq.org
arqivp.org

Breng in kaart wat er gebeurd is

- Wat is er gebeurd?
- Wie zijn er direct en indirect betrokken?
- Wat zijn de eerste behoeften?
- Wat moet direct en wat kan later worden geregeld?
- Speciale aandachtspunten: Eerdere incidenten, slechte sfeer, kwetsbare medewerkers

Breng rust in de chaos

- Geef ordening en structuur, stel prioriteiten
Doe dit met:
 - Tact
 - Begrip
 - Erkenning
 - Acceptatie
 - Bereidheid tot overleg

Aandacht voor betrokkenen en omstanders

- Do's and don'ts:
 - Toon begrip en geef erkenning
 - Niet bagatelliseren, niet dramatiseren
 - Corrigeer 'verkeerde' grappen
 - Voorkom negatieve waardeoordelen en discussie over de schuldvraag
- Zorg zo nodig voor begeleiding naar ziekenhuis, politiebureau en thuis
- Regel telefonisch contact met familie
- Realiseer dat de familie ook geschrokken kan zijn
- Informeer niet-betrokken medewerkers: sta stil bij hen die eerdere incidenten hebben meegemaakt
- Handel praktische zaken z.s.m. af
- Houd betrokkenen op de hoogte
- Informeer over te verwachten procedures
- Bij twijfel of vragen, consulteer ARQ IVP

Bijlage 3: Folder 'Verwerkingsschema'

