

**Verslag
OPEN Netwerkbijeenkomst
'Opvang voor zorgverleners'
14 december 2017**

Een medisch incident kan ook de betrokken zorgverlener ernstig raken. Die impact is soms zo groot dat zorgverleners 'second victim' worden genoemd. Daarom is het noodzakelijk dat er na een incident opvang voor zorgverleners wordt georganiseerd. In sommige OPEN ziekenhuizen bestaat peer support: opvang door daarin getrainde collega-zorgverleners. Gerda Zeeman (Tjongerschans Heerenveen Ziekenhuis) en Marielle van Pampus (OLVG) presenteerden onderzoek waaruit blijkt dat opvang hard nodig is.

Steun voor beleid nodig van Raad van Bestuur

Nog niet in alle ziekenhuizen wordt *peer support* georganiseerd. Daarvoor is draagvlak nodig in het ziekenhuis. Door deelnemers werd de vraag gesteld hoe je urgentie kunt creëren voor peer support als die er nog niet is. In één ziekenhuis is onderzoek onder medisch specialisten de aanleiding geweest om *peer support* in te voeren: daaruit bleek dat er behoefte was aan opvang. In sommige ziekenhuizen kwam de vraag naar opvang van de medisch specialisten zelf.

Organisatorische inbedding

Het verschilt waar *peer support* wordt ingebed. In één ziekenhuis wordt opvang bij Human Resources georganiseerd. In andere ziekenhuizen is peer support onderdeel van het Veiligheid Management Systeem. Als er een incident wordt gemeld komt dit bij één persoon binnen die peer support coördineert. In het meldingsformulier wordt aan de melder de vraag gesteld of er al opvang aan de betrokken zorgverleners is aangeboden. Volgens deelnemers is het ook passend dat peer support in het VMS is ingebed:

"Peer support is onderdeel van VMS. Het gaat om een veilige cultuur, met elkaar durven praten, een aanspreekcultuur."
Kwaliteitsmedewerker

Wie is de peer supporter?

Peer supporters worden gekozen door de vakgroepen de vraag te stellen wie ze zouden benaderen wanneer ze ergens over zouden willen praten. Deze personen wordt gevraagd of ze peer supporter willen worden. Als er een incident wordt gemeld wordt gekeken welke specifieke peer supporter bij de betrokken zorgverlener past. Dan wordt er bijvoorbeeld gekeken naar leeftijd en ervaring.

Er bestaat verschil van mening of peer support per beroepsgroep georganiseerd moet worden of juist egalitair. In sommige ziekenhuizen is de medisch specialist peer supporter voor medisch specialisten en zijn er voor, bijvoorbeeld, verplegers peer supporters uit het verplegend personeel getraind. Peer support, is het argument, werkt

omdat supporters uit dezelfde beroepsgroep elkaar gemakkelijk begrijpen. Daar werd tegen in gebracht dat peer support niet 'bijzonder' gemaakt moet worden:

“Waarom zou jij er geen last hebben? Als de verpleger er last van heeft?”
Kwaliteitsmedewerker

Meer weten?

De onderzoeksgroep OPEN besteedde in meerdere publicaties aandacht aan de positie van de zorgverlener na een incident, zie: <http://www.openindezorg.nl/onderzoeksgroep>.