



Zorg voor de
ander én voor
jezelf

De coronacrisis zorgt voor angst, onzekerheid en stress. Bij patiënten, maar soms net zo goed bij huisartsen en hun medewerkers. Niemand weet hoe lang het gaat duren. Hoe zorgt u in deze tijd goed voor iedereen, inclusief uzelf? En kunnen we daarin leren van de ziekenhuizen?

TEKST: BERBER BIJMA // ILLUSTRATIE: AAD GOUDAPPEL

Crisis? Snel aan de slag dan! De aanpakkersmentaliteit van huisartsen voerde zeker de eerste weken de boventoon, zag Jenny Heering, huisarts en beleidsmedewerker bij de LHV. 'De verschillen per regio waren natuurlijk groot. Of je in Uden huisarts bent of in Friesland, maakte die eerste weken nogal uit. In Brabant en Limburg werden mensen overvallen door de snelheid van de ontwikkelingen en de enorme hoeveelheid patiënten. Daar zag je duidelijk de can-do mentaliteit die we als huisartsen hebben: schouders eronder, problemen oplossen, het werk anders organiseren, beschermingsmiddelen regelen. Beroepsmatig is het bovendien op een bepaalde manier een interessante tijd. Op adrenaline kun je veel, die eerste paar weken. Maar totaal anders werken hou je niet onbeperkt vol.'

Na een paar weken komt onvermijdelijk de terugslag. Heering hoorde dat ook van bijvoorbeeld Brabantse collega's. 'Er komt zo'n moment dat je terugrijdt naar huis en denkt: wat zijn we aan het doen? De zorg of je wel genoeg beschermingsmiddelen kunt regelen, of jijzelf en je team gezond blijven, of je geen anderen besmet – die komt op een gegeven moment boven. Bovendien kan het snel veranderende ziektebeeld dat bij dit virus hoort, je professioneel onzeker maken: waarom zag ik dit niet aankomen?'

■ PAS OP DE PLAATS

Carla Juffermans is huisarts in Voorhout en daarnaast als kaderhuisarts palliatieve zorg lid van het palliatief advies team van het Leids Universitair Medisch Centrum. Met name haar werk in het ziekenhuis heeft in coronatijd impact. 'In het begin droomde ik ervan. Het ging maar door. Na een paar weken heb ik even een pas op de plaats gemaakt, bijvoorbeeld door niet aan ieder protocol mee te werken vanuit het palliatief advies team. Bovendien hebben we op een gegeven moment afgesproken om niet in het weekend ook nog allerlei interessante dingen naar elkaar door te sturen.'

'Als zorgverleners zijn we denk ik meer geneigd om voor anderen te zorgen dan voor onszelf', zegt Juffermans. 'Je

kijkt daardoor al snel meer naar je team dan naar jezelf. Eigenlijk is dat natuurlijk onzin, want je moet als leidinggevende juist het goede voorbeeld geven in de zorg voor jezelf.'

In haar praktijk moest de nieuwe manier van werken wennen. 'De assistentes en de huisartsen doen veel meer aan de telefoon, vooral in de ochtend. Het was even zoeken hoe de assistentes ook voor de middag effectieve bezigheden konden vinden. Ze pakken nu bijvoorbeeld klussen op die anders waren blijven liggen. Stress vanwege angst voor besmetting is er binnen het team niet, want we hebben de patiëntenstromen goed gescheiden. Coronaverdachte patiënten worden gezien op de coronapost.'

■ ONDERLIGGENDE STRESS

Jos Somsen had die stress de eerste weken wél, vertelt ze. Zij is POH-GGZ in een praktijk in Meerkerk. 'Wij hebben een apart spreekuur voor mensen met klachten die mogelijk coronagerelateerd zijn. Die patiënten komen binnen door de achteringang en gaan naar een spreekkamer daar dichtbij. In het begin was ik zenuwachtig als ik op de praktijk was: heb ik niet per ongeluk iets aangeraakt, heb ik mijn handen wel vaak genoeg gewassen? Er was een soort continue onderliggende stress. Inmiddels keert de rust weer, dat zie ik ook bij collega's. Afstand houden en hygiënemaatregelen worden nieuwe automatismen.

Ik merk ook aan de assistentes dat ze ontspannener worden. Het gevoel van onveiligheid is verminderd.'

'Op adrenaline kun je veel, die eerste paar weken. Maar totaal anders werken hou je niet onbeperkt vol'

■ FOLDER MET TIPS

Jos Somsen ging in het weekend van 15 maart achter de computer zitten. Het sluiten van de scholen was net bekend gemaakt en ze realiseerde zich dat dat, samen met de andere maatregelen, nogal wat zou betekenen voor veel mensen. 'Ik vroeg me af welke hulp ik kon bieden en besloot een aantal tips op een rijtje te zetten. Voor

een blog op onze site, was het idee, maar nadat ik mijn tips op LinkedIn had gedeeld, werden ze verder gedeeld. Inmiddels staan ze ook op de sites van LHV, NHG en de landelijke vereniging van POH's-GGZ.'

Ons stresssysteem is niet gemaakt op een crisis als de huidige, zegt Somsen. 'Een kortdurende reactie van vluchten of vechten, dat is waar we op gebouwd zijn. Als ons stresssysteem langdurig getriggerd wordt door slecht nieuws of nare fantasieën over wat er kan gebeuren, is dat heel uitputtend voor ons geestelijk en lichamelijk welzijn.' Haar tips gaan dan ook deels over het regelmatig 'uitzetten' van het stresssysteem door het nieuws niet te intensief te volgen en de tijd om te piekeren te beperken.

De tips zijn in eerste instantie bedoeld voor patiënten,

maar uiteraard net zo goed van toepassing op de medewerkers van de huisartsenpraktijk, zegt Somsen. 'We zijn tenslotte allemaal mensen. Ik merk overigens dat de huisartsen in onze praktijk redelijk ontspannen met de situatie omgaan, ook omdat ze zichzelf goed beschermen. Ik vind huisartsen en hun medewerkers een stoer slag mensen, in de goede zin van het woord: we zetten de schouders er onder en deinzen niet terug voor moeilijke situaties. Maar natuurlijk doet de crisis ook iets met ons. We vragen nu dan ook veel vaker dan anders aan elkaar hoe het gaat. Ook als ik een dagje thuiswerk, krijg ik halverwege een appje: 'hoe gaat het?'. We gaan er niet apart voor bij elkaar zitten, maar doordat er veel onderlinge belangstelling is, mis ik dat ook niet. En er zijn bij ons gelukkig nog geen hele heftige dingen gebeurd, anders zou er zeker aandacht zijn voor wat dat met de medewerkers doet.'

■ GEZAMENLIJKE DAGSTART

In de praktijk van Carla Juffermans is een dagstart en -sluiting inmiddels wél gebruikelijk. 'We beginnen en eindigen de dag samen. Bij de dagstart bespreken we bijvoorbeeld aangepaste richtlijnen, maar het samenkomen is ook bedoeld om oog te houden voor hoe het met iedereen gaat.' Juffermans heeft in het ziekenhuis gezien hoe belangrijk die gezamenlijke momenten zijn voor een team. 'Wat je in veel ziekenhuisteamen ziet, en ook binnen ons palliatief advies-team, is een maatjessysteem: twee mensen letten wat extra op elkaar. Binnen ons team is een collega-kaderhuisarts palliatieve zorg mijn maatje. Je belt elkaar dan bijvoorbeeld nog eens na als je de ander die dag hebt horen zeggen dat het wel erg druk is. We blijven ons er op die manier van bewust dat we ook voor onszelf moeten zorgen. In de huisartsenpraktijk hebben we vooralsnog niet zo'n maatjessysteem, ook omdat wij in Voorhout niet in het centrum van de uitbraak zitten. Mocht de situatie in onze regio verergeren, dan gaan we het mogelijk wel doen. Op HAweb heb ik voor onze kring al wel vast wat tips gezet voor het omgaan met stress en leiding geven aan je team. In onze Hagro appen we elkaar nu heel regelmatig om elkaar te helpen met patiëntenzorg, maar ook om elkaar mentaal te ondersteunen.'

Op de huisartsenposten in Brabant is een buddysysteem ingericht, vertelt Jenny Heering. 'De problematiek die je daar ziet, kan heftig zijn. Afgesproken is dat huisartsen in tweetallen elkaar in de gaten houden, bijvoorbeeld door na de dienst even te bellen. In een huisartsenpraktijk kan het ook goed zijn zo'n systeem in te richten – of je erop voor te bereiden – zodat mensen na een heftige situatie snel de

ergste indrukken van zich af kunnen praten. Hoe dan ook is het in deze tijd goed om regelmatig bij elkaar te gaan zitten en te bespreken hoe het gaat. Verpleegkundigen zijn daar overigens soms wat beter in dan huisartsen, omdat verpleegkundigen meestal meer teamgericht zijn. Het kan dus een goed idee zijn een POH hierin een rol te geven.' Dat is precies wat in de praktijk van Carla Juffermans is gebeurd. 'Het is op een natuurlijke manier de rol van de POH-GGZ geworden om regelmatig aan anderen te vragen hoe het gaat en wat hun krachtbronnen zijn als het even wat minder gaat. Die veranderde rol is heel vanzelfsprekend gegroeid. Niemand ervaart dat als een probleem.' POH-GGZ Jos Somsen heeft binnen haar team niet een 'hulpverlenende' rol gekregen, maar wel van sommige collega's terug gehoord welke tips behulpzaam waren. 'De twee tips waar ik de meeste reacties op krijg, zijn: beperk de tijd dat je met nieuws bezig bent, en: laat dingen waar je geen invloed op hebt los.'

■ ALARMSIGNALLEN

Wanneer moet je extra alert zijn op het eigen welzijn of dat van collega's? 'Als mensen langere tijd het gevoel hebben dat ze in een waas reageren, of als het ware losstaan van zichzelf en geen emoties voelen, is dat een alarmsignaal', zegt Jenny Heering. 'En daarnaast natuurlijk bekende signalen als slecht slapen, nachtmerries, veel huilen. Als er mensen in je team zijn die eerder heftige situaties hebben meegemaakt zoals een ingrijpend overlijden in de familie, is het goed extra alert te zijn.'

Ook onder patiënten is het goed de meest kwetsbaren in het oog te houden. Heering adviseert pro-actief contact met hen te zoeken. 'Vergelijk het met de scholen die actief contact zoeken met de meest kwetsbare kinderen. Een patiënt met ernstige eenzaamheid die tot achteruitgang kan leiden heeft net zo'n acute zorgvraag als iemand met een fysiek probleem. Die mensen zouden we dus net zo goed moeten zien.'

Jos Somsen ziet als POH-GGZ sommige patiënten 'wat meer of wat langer' in deze crisistijd. 'Het wegvallen van structuur, de onzekerheid over hoe lang dit gaat duren, de angst om ziek te worden, het multitasken met kinderen thuis – dat kan behoorlijk impact hebben op mensen die toch al kwetsbaar zijn.'

Somsen ziet daarnaast een tweede, onverwacht effect van de crisis. 'Sommige mensen zeggen, bijna met het schaamrood op de kaken, dat ze deze tijd eigenlijk wel prima vinden. Vooral mensen die tegen een burn-out aan zaten en het tempo van allerlei sociale verplichtingen niet konden bijhouden, genieten nu van de rust. Een aantal behandelcontacten heb ik versneld kunnen afsluiten. Met die mensen praat ik over welke inzichten ze mee kunnen nemen voor later, als deze crisisperiode voorbij is. Er blijkt een enorme veerkracht te zijn. Mensen genieten bovendien van het omzien naar elkaar: ze krijgen hulp van de kerk,

'In onze Hagro appen we elkaar nu heel regelmatig om elkaar te helpen met patiëntenzorg, maar ook om elkaar mentaal te ondersteunen'

Zo zorgt u voor uzelf en uw team

- Volg **niet** de hele dag **het nieuws**, maar op twee of drie vaste momenten
- Zorg voor **voldoende** en tijdige **ontspanning**; neem gewoon pauzes
- **Praat** met een collega over uw ervaringen
- Zorg voor **beweging**
- Geef uw medewerkers het **goede voorbeeld** in zelfzorg
- Geef **emoties** van medewerkers **ruimte** zonder meteen met oplossingen te komen
- **Informeer** uw team over beschermende maatregelen en over **hun taken** in diverse scenario's
- Overweeg een **buddysysteem** in te richten of voor te bereiden voor uw team
- Hou waar mogelijk een **debriefing** na ingrijpende gebeurtenissen
- Overweeg het **inschakelen** van een **coach/externe begeleider** voor uzelf en/of uw team



kaartjes van kinderen en kleinkinderen. Daar knappen ze van op. Dit tweede effect, naast de toegenomen eenzaamheid en kwetsbaarheid, had ik niet zien aankomen.' Ook binnen de huisartsenpraktijken is dat positieve bij-effect van deze heftige periode te merken. Carla Juffermans: 'Ons team is hechter geworden, we hebben onderling meer contact. Ook de Hagro is hechter geworden. Dat bleek bijvoorbeeld toen meerdere collega's door corona werden getroffen. Vervanging is helemaal vanzelfsprekend.'

■ OPLADEN

De gesprekken met haar maatje helpen Carla Juffermans om voor zichzelf te zorgen. 'Daarnaast helpt het mij bij veel stress om lekker te sporten of muziek te maken. Ik functioneer het beste in de doe-stand. Zinvol werk doen biedt mij ook afleiding van de zorgen om mijn zoon die meervoudig gehandicapt is en bij wie we nu niet langs kunnen, en van de zorgen om mijn ouders. Mijn moeder woont in een verpleeghuis, mijn vader alleen in een appartement.' Het palliatief adviesteam waarvan Juffermans lid is, heeft zijn app-groep vervangen door twee app-groepen: een voor de serieuze dingen waarvan iedereen op de hoogte moet zijn, en een voor minder serieuze dingen als grappen. 'Dat werkt heel prettig. Je hoeft niet door allerlei minder serieuze dingen te scrollen om te zien of je iets hebt gemist. Wat mij ook helpt, is dingen bewust gefaseerd te doen. Ik werk ook bij de huisartsenopleiding, waar alles nu digitaal moet gebeuren. De gedachte dat niet alles in één keer goed geregeld hoeft te worden, helpt om daar niet te veel stress van te krijgen. Verder is het belangrijk om op tijd pauzes

te nemen in plaats van altijd maar door te gaan vanuit goede bedoelingen. Ook het nieuws volg ik minder. Twee momenten per dag – en dan niet vlak voor het slapen – is voldoende om bij te blijven.'

Ook Jos Somsen heeft haar eigen tips ter harte genomen. 'Ik zit drie kwartier in de auto als ik naar de praktijk ga. Gewoonlijk had ik dan radio 1 op, maar de laatste tijd luister ik naar rustige muziek. Ik heb ook mijn WhatsApp-meldingen uitgezet. Natuurlijk zorg ik ervoor dat belangrijke dingen mij ter ore komen en ik volg vakgenoten op LinkedIn, maar er is meer in het leven dan corona.' ¶

Meer weten of zelf hulp inschakelen?

In het LHV-webdossier Coronavirus meer informatie over het omgaan met psychosociale stress tijdens de COVID-19-crisis. De informatie gaat zowel over de zorg voor patiënten als over de zorg voor uzelf en uw team.

U vindt hier onder meer informatie en adviezen van diverse instanties waaronder het NHG, de Federatie Medisch Specialisten en het ministerie van Defensie en (contact)informatie voor het inschakelen van persoonlijke hulp voor u en uw team.



www.lhv.nl