



Burn-out bij zorgverleners

› Context

De zorgprofessionals staan in de frontlinie van de strijd tegen het coronavirus. Ze hebben het erg druk en ze moeten werken in risicovolle arbeidsomstandigheden. Het is daarom essentieel om al het mogelijke te doen om ze te beschermen tegen de specifieke soort burn-out die we aantreffen bij zorgpersoneel. Wat kunnen we doen, ongeacht wie we zijn en wat onze functie is, om burn-out in de zorg te vermijden?

› Wat kunnen we doen?

Het zorgpersoneel ondergaat momenteel een zeer zware emotionele belasting, met wisselende werkuren die wegen op het sociale leven en het gezinsleven, een te hoog werkritme en een grote spanning, die vaak gepaard gaan met veranderende en soms tegenstrijdige beslissingen.

Die druk kan, in combinatie met vermoeidheid, stress en een gebrek aan herstel, het risico vergroten op fouten met dramatische gevolgen, maar ook het risico op burn-out, dat doorgaans al hoger is in deze populatie. Zorgverleners krijgen te maken met het lijden en overlijden van patiënten, en worden zo ook geconfronteerd met hun eigen machteloosheid. Bovendien kunnen ze, nu ze geconfronteerd worden met de grenzen van onze geneeskunde vandaag, een kloof voelen tussen het ideaalbeeld van zorgverlening (zowel persoonlijk als collectief) en de werkelijkheid. In deze tijden van crisis is het des te moeilijker voor zorgverleners om het interne dilemma te vermijden: ofwel zich overwerken, ofwel zichzelf beschermen door afstand te nemen van de zieken. Daarom is het des te belangrijker om actie te ondernemen om hen door deze periode heen te helpen.

• Als burger

Het zorgpersoneel helpen doen we als burger allereerst door thuis blijven en door het respecteren van sociale veiligheidsafstanden als we buiten gaan. Veelvuldige uitstapjes of samenkomen met vrienden vergroten de kans op verspreiding van het virus en daardoor dus de kans op werkoverlast in de zorg. We kunnen daarnaast ook erkenning uiten door bijvoorbeeld steunbetuigingen en applaus. Morele ondersteuning is een krachtige beschermende factor tegen burn-out.

Als je zorgverleners om je heen hebt, kan je ook hun dagelijks leven vergemakkelijken door taken op te nemen waarvoor ze geen tijd meer hebben, zoals bijvoorbeeld boodschappen doen, koken, kinderopvang, of de hond uitlaten.

• Als werkgever of lid van de hiërarchische lijn

Een van de cruciale zaken als werkgever is om de **ondersteuning van het zorgpersoneel te verbeteren** bij het omgaan met de emotionele belasting van hun werk. Om dit te doen, kunnen verschillende acties worden overwogen:

o Bied gratis psychologische ondersteuning aan, ook na de crisis. Dit kan via een psychologische cel, teleconsultaties of een gratis nummer dat voor iedereen toegankelijk is. De preventieadviseurs psychosociale aspecten van Cohezio blijven beschikbaar voor uw personeel.

o Organiseer praat- en debriefingsessies om op bepaalde momenten van de werkdag of voor het naar huis gaan negatieve emoties te ontladen. Deze sessies kunnen het risico op posttraumatisch stressyndroom beperken.

o Verhoog de teamspirit om te zorgen voor solidariteit en moedig vriendelijkheid aan door bijvoorbeeld overlappende tijd tussen opeenvolgende teams zoveel mogelijk te behouden.

Om ervoor te zorgen dat deze maatregelen doeltreffend zijn, is het belangrijk om het **zorgpersoneel te sensibiliseren**, hen ervan bewust te maken dat deze middelen er ook voor hen persoonlijk zijn en niet enkel "voor de anderen". We raden daarom aan om hen aan te moedigen hun leed op een persoonlijke manier uit te drukken, door van de algemene klacht ("*Het is moeilijk voor iedereen*") naar de individuele benadering ("*Het gaat niet goed met mij*") te gaan.

Vervolgens is het belangrijk om het **personeel goed op de hoogte te houden**. Dit is voor iedereen een ongeziene situatie. Het sterk bevraagde personeel heeft weinig tijd om zich te informeren. Communiceer regelmatig, duidelijk en transparant met alle medewerkers. Zorg ook voor een transparante communicatie tussen artsen en verzorgend personeel. Als lijnmanager kan u zorgen voor een goede coördinatie tussen zorgverleners, tegenstrijdige bevelen vermijden, tijd vrijhouden voor het verspreiden van informatie, enz.

Hoewel het in deze tijden van crisis bijna onmogelijk lijkt om overwerk te voorkomen, is het **voorzien van voldoende werkpauses** voor het drukbezette zorgpersoneel nodig om fouten door uitputting te beperken. Deze rustmomenten geven hen de kans om in contact te blijven met hun familie, wat frisse lucht te halen, een beetje te mediteren (waarom niet in groep?) of te ontspannen, informeel een kopje thee te drinken met de collega's om de sociale banden te versterken, wat allemaal een echte hefboom kan zijn tegen emotionele uitputting.

Een ander belangrijk punt is om te denken aan de **veiligheid van uw medewerkers en patiënten**. Zorg ervoor dat de nodige veiligheidsmaatregelen zijn genomen en dat uw personeel de middelen heeft om om te gaan met agressie en angst van families en patiënten, emoties die vergoet worden door de verplichte afstand van hun geliefde en het onbekende van de situatie.

Zorg er ten slotte voor dat u meer **tekenen van erkenning en waardering** toont aan uw personeel. Een van de belangrijkste aspecten van burn-out is het verminderde gevoel van persoonlijke vervulling op het werk en van professionele efficiëntie. In de Covid-19-crisis worden hulpverleners, meer dan in welke noodsituatie dan ook, geconfronteerd met hun eigen onmacht, en met dramatische menselijke gevolgen. Toon hen uw dankbaarheid als werkgever: ga naar hen toe (maar neem uiteraard alle nodige voorzorgsmaatregelen om besmetting te voorkomen). Moedig uw hiërarchische lijn aan om nog meer positieve feedback te geven, om aan te moedigen, om attent en vriendelijk te zijn. Zorg ervoor dat u het gevoel van zingeving van uw medewerkers beschermt. Stel hen bijvoorbeeld zoveel mogelijk in staat de menselijke kant van de zorg te behouden, door tijd te voorzien voor dialoog met de patiënten (die bovendien zeer geïsoleerd zijn), en laat ze op deze manier zoveel mogelijk autonomie en eigenwaarde te behouden.

› Nuttige info

Cohezio, uw externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, staat voor u klaar:

- om de hiërarchische lijn gedurende heel deze crisis te begeleiden en te adviseren wat betreft de maatregelen die moeten worden genomen,
- om psychosociale ondersteuning te bieden aan de werknemers die daar nood aan hebben,
- om te zorgen voor de opvolging van posttraumatische stress. Dit klinisch syndroom kan ontstaan wanneer iemand werd geconfronteerd met een groot risico voor de eigen veiligheid of met een levensbedreigende situatie waarbij het eigen leven of dat van een ander in gevaar was.

Aarzel niet om tijdens deze moeilijke periode een beroep te doen op onze diensten, via ons e-mailadres sec.rim@cohezio.be of op het nummer 02/533.74.44. Cohezio is er voor u.

Zorg goed voor uzelf en voor de mensen in uw omgeving.

- Andere nuttige informatie in verband met burn-out kunt u vinden op de volgende website: <https://www.stressburnout.belgie.be/nl>