

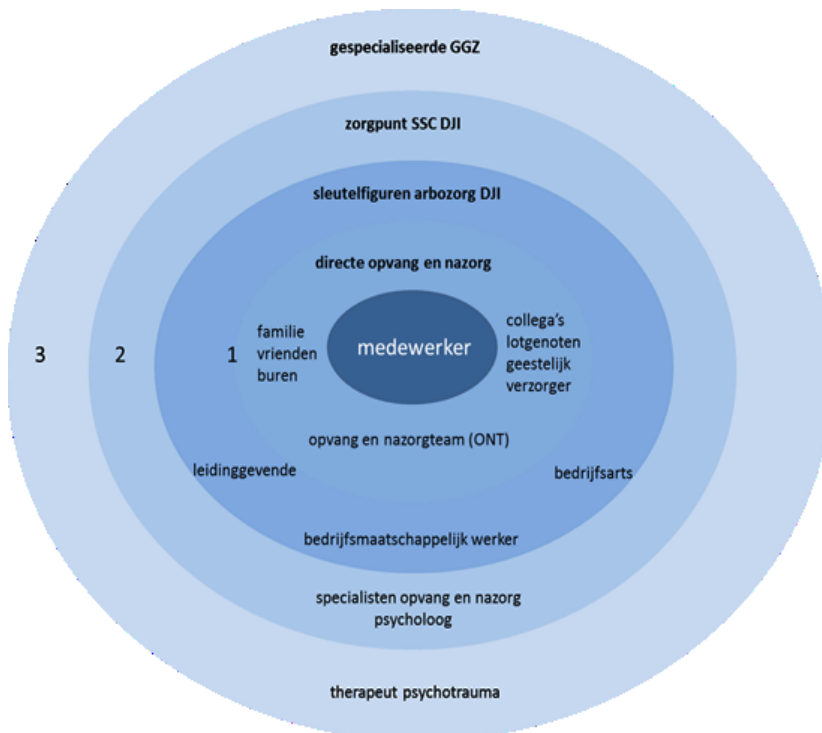
Samenvatting 'Beleidskader Opvang en Nazorg na schokkende gebeurtenissen'

Meer regie op eigen herstel, steun op maat waar nodig

De aard van het werk bij DJI brengt bepaalde veiligheidsrisico's met zich mee. Risico's volledig uitsluiten is niet mogelijk, wél kunnen we er samen voor zorgen dat de opvang en nazorg van collega's zo goed mogelijk geregeld is. Dit beleidskader geeft daarbij richting en houvast én laat ruimte voor lokale invulling.

Uitgangspunten opvang en nazorg

De hernieuwde werkwijze gaat uit van de bevordering van het eigen herstel en de gefaseerde inzet van meer professionele ondersteuning. Dit is gevisualiseerd in onderstaand kringenmodel. Vaak zal opvang en nazorg door mensen uit de eerste kring volstaan, waar nodig kan meer gespecialiseerde hulp uit de tweede of derde kring worden ingeschakeld.



1^e kring: lokale opvang

In deze kring zien we mensen uit de nabije omgeving van de medewerker. In de *directe nabijheid* zijn dit onder meer familie, vrienden, burens, directe collega's, lotgenoten en eventueel geestelijk verzorgers. Op *iets grotere afstand*, maar nog steeds dichtbij, zien we het lokale opvang en nazorgteam (ONT). De collegiale opvang en nazorg van het ONT zijn belangrijke sleutelfiguren op het werk, net als de leidinggevende, de bedrijfsmaatschappelijk werker en de bedrijfsarts. De *leidinggevende* heeft de personele zorgverantwoordelijkheid en daarmee het mandaat om allerlei praktische en (arbeids-)juridische zaken voor de medewerker te regelen.

2^e kring: specialistische opvang

Als klachten te complex zijn en/of geen herstel optreedt, kan specialistische hulp worden ingeschakeld (*specialist opvang en nazorg = traumapsycholoog SSC DJI*). De specialisten zijn onafhankelijk, werken vertrouwelijk en werken locatie-overstijgend.

3^e kring: gespecialiseerde GGZ-zorg

Als het herstel na meerdere opvangsgesprekken met de specialist niet op gang komt, kan de traumapsycholoog van het SSC doorverwijzen naar de *gespecialiseerde GGZ-zorg*.

Proces na een schokkende gebeurtenis

Dit zijn de te volgen stappen na een schokkende gebeurtenis:

- **Stap 1: Constateren** ofwel vaststellen in welke mate de gebeurtenis schokkend is voor de betrokken medewerker(s). Dit is een cruciale stap die zo snel mogelijk na het incident gezet moet worden. In het lokale actiehandboek calamiteiten is vastgelegd hoe dit gebeurt en wat de eventuele vervolgstapen zijn.
- **Stap 2: Inroepen collegiale ondersteuning.** Zodra is geconstateerd dat het incident inderdaad schokkend is dan wordt het lokale opvang en nazorgteam (ONT) ingeschakeld. In speciale gevallen (grote calamiteiten zoals een heftig steekincident of de Schipholbrand) krijgen zij versterking van de specialist opvang en nazorg. Hoe het team wordt ingezet (de routing), is beschreven in het lokale handboek calamiteiten.
- **Stap 3: Uitvoering collegiale ondersteuning door het ONT.** Het ONT creëert als eerste rust door de betrokken medewerker(s) naar een andere plek te brengen, weg van het incident.

Aandachtspunten: laat medewerkers niet alleen, sluit aan bij hun behoeften, vraag niet expliciet naar emoties, geef ruimte om te ventileren en bespreek hoe het contact de komende tijd wordt onderhouden. Zorg ervoor dat betrokkenen veilig naar huis komen. Bij onvoldoende vermindering van de (stress)klachten kan de medewerker of de leidinggevende of een collega van het ONT, in samenspraak met de medewerker, de specialist opvang en nazorg (traumapsycholoog) benaderen.

- *Stap 4: Advies tot doorverwijzen.* Als de specialist onvoldoende vermindering van de (stress)klachten ziet, zal hij met de medewerker de mogelijkheden voor gespecialiseerde behandeling bespreken. Deze behandeling start in principe binnen twee weken en wordt gefinancierd vanuit het SSC (en heeft dus geen invloed op het eigen risico van de zorgverzekering). Er is hiervoor geen toestemming nodig vanuit de werklocatie.

Rol opvang en nazorgteams

Per locatie is er één ONT-team, met medewerkers die direct ondersteuning kunnen bieden aan collega's ter plaatse. Het team bestaat uit een ONT-coördinator en ONT-leden¹

- *De ONT-coördinator* is verantwoordelijk voor het kwantitatief en kwalitatief op peil houden van het ONT, het monitoren van de inzet van het ONT en het doorverwijzen van medewerkers naar de specialist opvang en nazorg.
- Belangrijke taken van de *ONT-leden* zijn: rust creëren, er zijn voor de getroffen collega('s) en aansluiten bij de behoefte aan zorg die er op dat moment is.

Rol overige betrokkenen

Hieronder volgt een beschrijving van de belangrijkste rollen, taken en verantwoordelijkheden.

- *Iedere werknemer* is verantwoordelijk voor het in stand houden van zijn eigen inzetbaarheid. Medewerkers dienen zichzelf te informeren over de beschikbare hulp in het algemeen en over hulp bij incidenten op het werk.
- *Het sociaal netwerk* van een medewerker vormt een belangrijke beschermende factor. Directe collega's, partner, burens en familie, vrienden en kennissen en eventueel geestelijk verzorgers kunnen steun bieden.
- *De leidinggevende* heeft een cruciale rol in de ondersteuning. Buiten incidenten om heeft hij een personele verantwoordelijkheid om de gezondheid van medewerkers te monitoren en, indien nodig, actie op het verbeteren van die gezondheid in te zetten. Na incidenten heeft hij de taak de medewerker te ondersteunen, zorg van het ONT of mogelijk de specialist opvang en nazorg in te zetten en om de re-integratie vorm te geven in samenwerking met de bedrijfsarts.
- *De specialist opvang en nazorg (traumapsycholoog)* komt in beeld bij grootschalige incidenten, en als blijkt dat het natuurlijk herstel van de medewerker niet goed gaat. De specialist werkt vanuit het centrale zorgpunt binnen de afdeling HRM van het SSC.
- *De bedrijfsmaatschappelijk werker (BMW'er)* komt in beeld als de balans tussen werk en privé verstoord raakt. Hij kan doorverwijzen naar de specialist opvang en nazorg.
- *De bedrijfsarts* komt in contact met de medewerker bij uitval van werk. De bedrijfsarts kan een functiemogelijkhedenlijst (FML) leveren die de leidinggevende helpt te onderzoeken en bepalen welke werkzaamheden de medewerker nog kan verrichten.

Aanvullende informatie

Op intranet DJI is het volledige beleidskader te vinden. Dit document bevat praktische bijlagen zoals:

- een incidentenlijst;
- een overzicht met de gewenste competenties voor ONT-leden;
- een lijst van veel voorkomende reacties na een potentieel schokkende gebeurtenis;
- een infographic (beeldverhaal) waarin het proces uiteen wordt gezet.

Op de intranetpagina's zijn ook diverse achtergronddocumenten en tips te vinden.

¹ Nieuwe medewerkers van het ONT krijgen een tweedaagse training aangeboden van het Opleidingsinstituut DJI.