

OTO LIMBURG

Kennisplatform Nafase, Nazorg en Verwantenopvang, 24 mei 2022 Samenvatting

Terugblik Corona-crisis met Peter van Loon

Peter van Loon heeft de deelnemers een aantal vragen gesteld in het kader van met elkaar delen wat we beleefd hebben de afgelopen jaren.

Wat is het dat jullie als meest belastend hebben ervaren?

- Altijd aan staan. 24/7 aan staan, maanden lang.
- De crisiscommunicatie was veel te complex, te laat en niet duidelijk. We hebben veel zelf moeten uitzoeken. En dat heeft lang geduurd.
- Als BOT-functionaris bij de SEH-IC triage gestaan en het gevoel gehad te weinig te hebben kunnen betekenen. Had meer willen doen. Maar had de inzet niet willen missen. Heeft mooie ervaringen opgedaan.
- Er stonden veel eigenlijk te jonge mensen in de diensten.
- Het bezoekbeleid voor de familie in de eerste piek. Dit nooit meer doen. Was te heftig. Tijdens de tweede piek waren er allerlei oplossingen verzonnen om dit te voorkomen. Het was niet alleen voor de patiënt /Cliënt te zwaar, ook voor het personeel.
- Het werk zelf was niet belastend. Het waren juist soms de hele kleine dingetjes in de crisis die het zwaar maakten. Persoonlijke dingetjes. Dat je iets nodig had en dat kwam er dan niet.
- Het constante overleggen. En de vele verschillen in de overleggen. Je was voortdurend onderweg van het ene naar het andere overleg.
- De eenzaamheid. Crisisleiders en medewerkers hebben zich heel vaak eenzaam gevoeld. Het was vaak niet uit te leggen waar men in zat de hele dag.
- Als het om de Covid-patiënt ging, gingen alle deuren open en voor de reguliere patiënt kon niets.
- De samenhang en bereidheid om samen te werken was heel groot, maar de richting veranderde per uur. Je had last van landelijke onduidelijkheid.
- In het begin van de crisis kregen we applaus en later lieten ze ons vallen.
- Dat we geen einddatum hebben is zwaar. Wanneer stopt dit?
- Ramp, na ramp na ramp. Het ging maar door. Ook nog verschillende rampen.

Wat is het dat jullie als meest ondersteunend ervaren:

- De saamhorigheid met elkaar.
- Wat werd beslist werd ook uitgevoerd.
- Alles werd vloeibaar, alles kon.

OTO LIMBURG

- De hiërarchie viel weg. We werkten op gelijke basis.
- Er ontstond een betere schifting in wat zinvol was en wat zinloos was.
- Het snelle beslissen en het snelle acteren.
- De ondersteuning door de collega's. Het vooral elkaar helpen.
- Mensen werden meer in hun kracht gezet. Er werd meer gebruik gemaakt van hun talenten.
- Dat de regionale overleggen in een lijn waren.
- Er was commandership.

Wat zouden jullie, jullie organisatie willen mee geven:

- Goed in de spiegel kijken en kijken wat je de volgende keer niet en wel moet doen door alle niveaus heen. En vooral inzetten op samen intern als ook regionaal.
- Meer en beter luisteren naar de patiënten en het personeel.
- Liever een schoonmaker thuis dan een PSH'er. Dat ontlast.
- Er rekening mee houden dat voor de medewerkers bijzaken ineens hoofdzaken worden.
- Meer inleven in de mensen die in het werk staan.
- Ook aandacht geven aan het personeel dat niet aan het front staat.
- Mensen pas terug laten gaan naar het reguliere werk als alles goed is geregeld. Goed afhechten.
- Gooi geen oude schoenen weg voordat je nieuwe hebt. Geen personeel met ervaring wegbezuinigen voor het geld, want je hebt ze hard nodig wanneer het moeilijk wordt.
- Werken aan zelfredzaamheid intern en in de regio. Zelfredzaamheidsniveau omhoog brengen.
- Blijf tijd voor scholing vrijmaken, ook in de crisis. Je kunt mensen niet onvoorbereid in het werk/crisis zetten.

Wat is jullie behoefte waar OTO iets in kan betekenen?

- Evalueren en de resultaten beoefenen.
- Hoe hecht je een crisis af? Ook leren begrenzen.
- De nafase, afschalen ook delen met de medewerkers.
- Leren hoe we de vruchten kunnen plukken.
- Nieuwe ervaringen mee nemen in het OTO programma; Bijvoorbeeld het thuis werken.
- Wegstrepen van overbodige regels.
- Bewerkstelligen regionale uniformiteit.
- Wachten met reorganisaties, in deze situaties kunnen mensen er niet uit.
- Mensen nergens toe dwingen.
- Het spreiden van de duur van trainingen. Het ontdekken van andere vormen van onderwijs.
- Een nieuwe kijk naar personeelsopbouw neerzetten.

Deze intervisie werd door de deelnemers zeer gewaardeerd.

OTO LIMBURG

Na deze sessie zijn de beide onderzoeken, “Heroes”, Els van de Ven en Diana Czepiel, en “Stress in leiderschap”, Corinna Rott en Maxime Nelissen, gepresenteerd. De uitkomsten van de onderzoeken waren voor de deelnemers vaak verrassend. Maar ook herkenbaar. Omgekeerd hebben de onderzoekers het kennisplatform als zeer waardevol ervaren omdat zij in rechtstreeks contact kwamen met de mensen die in de crisis hebben gewerkt. Daardoor vond een mooie uitwisseling plaats tussen de werkvloer en het onderzoek. De presentaties zullen met iedereen worden gedeeld.

Het filmpje over long Covid werd gepresenteerd. Het maakte diepe indruk op de deelnemers omdat het als een oprecht verhaal werd ervaren. Het was ook herkenbaar omdat iedereen zich kon invoelen in de situatie. Men zag het in de eigen organisaties ook gebeuren met collega's. Dit zal ook op de website van het NAZL onder OTO-Kennisplatform Nafase, Nazorg en Verwantenopvang worden neer gezet, net als het verslag en de beide presentaties.