



Praktijkteam in Crisistijd:

Hoe doen wij dat
eigenlijk?



**5 tools
voor
praktijken**



prov/co

Hoe ondersteunen we elkaar en blijven we veerkrachtig?

In deze toolbox vindt u 5 praktische tools die direct toepasbaar zijn in uw praktijk. Handig tijdens deze corona epidemie en van waarde in elke crisis.

Elke crisis vraagt veel van zowel het individu als van het team dat tijdens die crisis samen een opdracht te vervullen heeft. Ieder mens en elk team gaat anders om met de uitdagingen en spanningen hiervan en doet dingen die de veerkracht vergroten en weer andere die de veerkracht verkleinen. Het is heel behulpzaam daar zicht op te hebben omdat je dan kunt sturen.

Nu de acute fase van de Corona-crisis wegtrekt maakt u zich in de praktijken op voor de volgende fase. Een goed moment om stil te staan bij hoe het team de crisis beleefd heeft en hoe men verder wil gaan.

Daarbij horen vragen als: 'Hoe ondersteunen we onszelf en elkaar in deze crisis; welke hulpbronnen gebruiken we en waar is nog behoefte aan? Welke adviezen hebben deskundigen daarover? Hoe borgen we wat werkt, stimuleren wat mag groeien en buigen om wat minder behulpzaam is?'

Op verzoek van het crisisteam helpt Provico u graag om helder te krijgen wat belangrijk is voor úw praktijkteam.

1
**Team-
gesprek**

3
Inchecken

4
**Gezamenlijke
dag- of
weekstart**

2
**Buddy
Systeem**

5
**Bruikbare
Links**

Tool 1: Aan de slag met teamveerkracht

Team gesprek met/zonder begeleiding

Doel

Teamveerkracht in stressvolle situaties stimuleren en borgen door onderlinge psychosociale zorg.

Zicht krijgen op behulpzame team-kwaliteiten, -acties en -mechanismen die al aanwezig zijn.

Zicht krijgen op wat er nog meer nodig is c.q. behoefte aan is.

Concrete actie naar aanleiding van het gesprek.

Een 'aan de slag met teamveerkracht'-gesprek van een uur in uw praktijk waarvoor Provico een kant-en-klare handleiding levert die laagdrempelig, positief, inspirerend en praktisch is.

Aan het eind heeft u samen minimaal één concreet voornemen voor de toekomst.

Wat

Wie

Eén deelnemer van iedere discipline in uw praktijk (dus bijvoorbeeld 1 huisarts, 1 doktersassistente, 1 POH-S en 1 POH-GGZ). Indien gewenst levert Provico u kosteloos een deskundige onafhankelijke gespreks(bege)leider.

Hoe

Voor beide opties: mail of bel Provico (077-8507218 of info@provico.nl)

- Optie 1** U begeleidt dit gesprek als praktijkhouder/leidinggevende zelf met behulp van de handleiding. U krijgt de handleiding toegestuurd die u stap voor stap door het gesprek leidt.
- Optie 2** U geeft de gespreksleiding uit handen zodat u achteruit kunt leunen en gewoon deelnemen. Provico levert dan kosteloos een ervaren onafhankelijk gespreksbegeleider die, uiteraard vertrouwelijk, het gesprek ondersteunt, u door de methodiek leidt, doorvraagt en concretiseert, kwaliteiten en successen benoemt, samenvat en uitnodigt tot concrete actie. Heel praktisch, hands-on, kleine stapjes.

Gespreksbegeleiders

Esther Castermans

klinisch psycholoog VieCuri medisch centrum,
lid psychosociaal team VieCuri tijdens Covid crisis,
lid projectgroep Viefit mentale zorg,
lid COM-team/ Peer support VieCuri



“Door deze bijeenkomst kwam naar boven hoe het team deze afgelopen periode beleefd heeft, zeer waardevol. Hierdoor hebben we goede afspraken kunnen maken voor de toekomst.”

- Eva van der Wal, POH somatiek

“Je werd als team aangesproken en merkte dat je er niet alleen voor stond, maar samen.”

- Rebecca Testroote,
Team Proviso



Eric Cremers

huisarts, kaderarts
Beleid en Beheer

“Wat ik goed vond was de duidelijke uitleg en manier van aanpak.”

- Marian Joosten,
ass. Praktijkmanager

Zij kozen voor een teamgesprek met begeleiding

“Wat ik goed vond was het terugkijken en vanuit de positieve punten tot een vervolg komen voor de toekomst.”

- Ilse Rijkers, Verpleegkundig Specialist

Jacqueline Tonnaer

(team)coach, intervisie/supervisie begeleider,
IFH visitatiegespreksbegeleider,
lid NHG expertgroep ‘Coaches voor Medici’,
voormalig praktijkhoudend huisarts in Tegelen



“Ik vond de workshop / bijeenkomst nuttig omdat we met deel van het team op een prettige manier gebrainstormd hebben om bij een volgende crisis nog beter voorbereid te zijn.”

- Carina Janssen, doktersassistente

“Door de begeleiding werd je bewust gemaakt om los te komen van de inhoud en bij je gevoel te komen.”

- Ria Thijssen, Team Proviso

Tool 2: Buddy Systeem

Collegiale Ondersteuning

Doel

In stressvolle situaties zijn stressreacties bij ons zelf normaal. Ieder mens reageert anders op stress. Mensen in de zorg hebben de neiging allereerst met de patiënt en minder met het eigen welbevinden bezig te zijn, zeker bij hoge werkdruk. In een buddy systeem helpen collega's elkaar bewust te worden van de eigen stress reacties en van wat je dan nodig hebt.

Een buddy systeem is een beproefde methode waarbij 2 collega's delen in de verantwoordelijkheid voor elkaars veiligheid en welzijn. Dit is waardevol voor de mentale veerkracht en helpt om stress te reguleren. Men heeft oog voor elkaar, steunt elkaar en biedt een luisterend oor zonder (ongevraagde) adviezen te geven of te oordelen.

Maak Buddyteams van twee of drie personen. Deze personen letten extra op elkaar en spreken elkaar geregeld even, dit wordt door de werkgever gefaciliteerd.

Buddy's ...

- ... Bieden elkaar een uitlaatklep en luisterend oor zonder oordeel; ieder reageert anders op stress.
- ... Leren kennen hoe hun buddy op stress reageert en helpen hem/haar dit signaleren.
- ... Helpen elkaar indien nodig en mogelijk; bijvoorbeeld bij nieuwe complexe handelingen.
- ... Houden de werkbelasting van hun buddy in de gaten en moedigen zelfzorg aan (pauzes, wc-bezoek, etc).
- ... Moedigen elkaar aan te spreken over wat je lastig vindt en waar je behoefte aan hebt.
- ... Praten met elkaar over ingrijpende ervaringen.
- ... Erkennen moeilijke situaties en benoemen ook successen en prestaties.

WEL DOEN

Spreek af hoe vaak en hoe lang per keer ongeveer je elkaar spreekt; dit hoeft niet lang te duren. Afhankelijk van de situatie kan dit variëren.

Zorg voor een rustige plek, waar je niet gestoord wordt.

Sta eerst even stil bij je eigen gevoel en erken dit; daardoor kun je beter luisteren naar je buddy.

Luister zonder oordeel; iedereen reageert anders op een crisissituatie.

Wees open en nieuwsgierig, probeer het perspectief van je buddy te begrijpen.

Benoem kwaliteiten van je buddy.

Gebruik bijvoorbeeld het [Signaleringsplan van Defensie](#) en vul dit samen in. *(Link is te vinden in de digitale versie van dit boekje)*

NIET DOEN

Ongevraagd advies geven, luisteren is genoeg.

De rol van hulpverlener of therapeut aannemen.

Een oordeel vellen over mensen of hun keuzes.

In andermans gevoelens wroeten.

Over derden spreken.

Tool 3: Inchecken

Bij Groepsbijeenkomsten

Doel

Contact maken en voeling houden met wat er leeft binnen het team.

Inchecken is een methode uit de "Deep Democracy" waarmee je een bespreking of werkdag begint.

Stappenplan

1. Startvraag Stellen

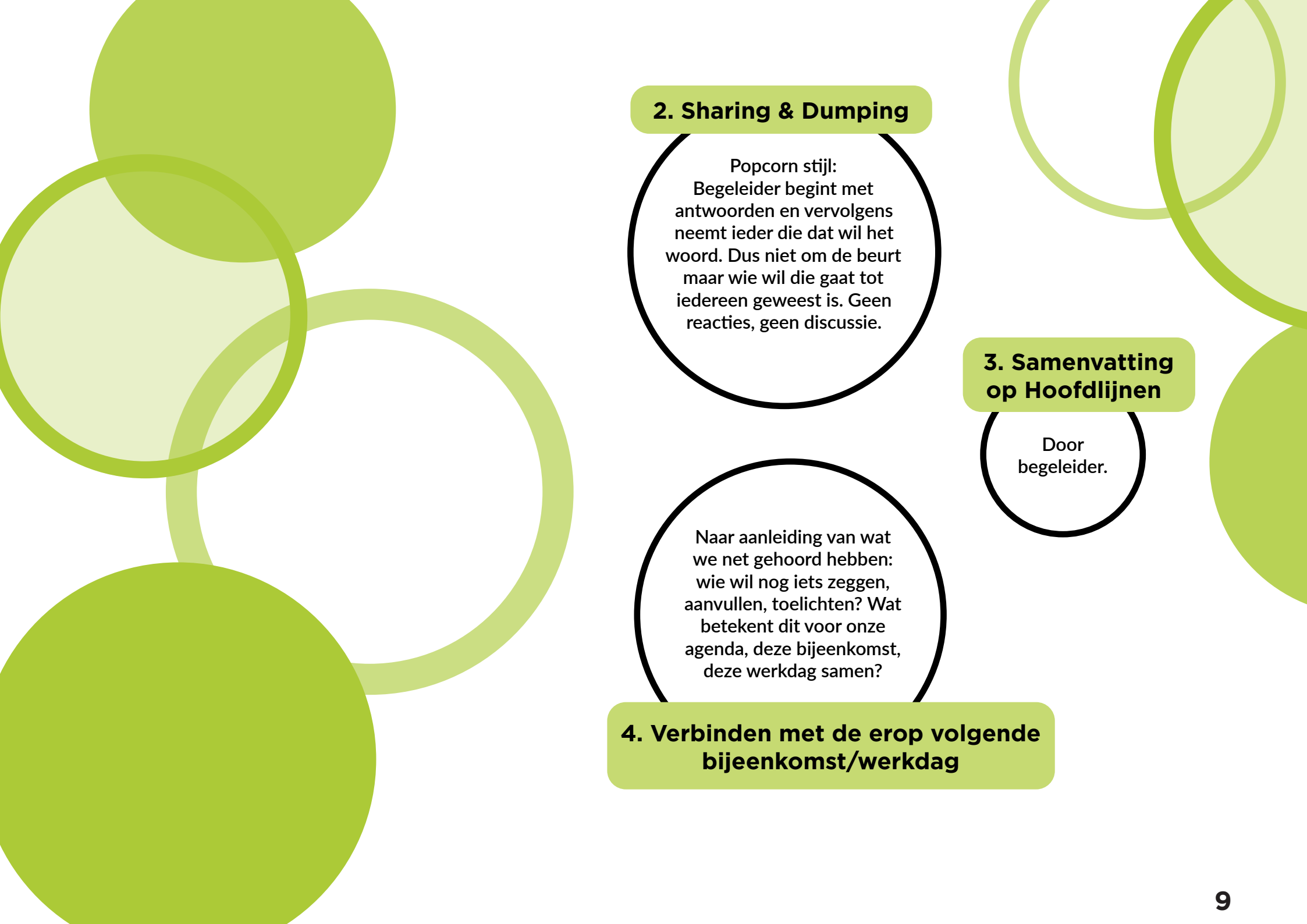
Zorg voor een 'ronde startvraag' die mensen uitnodigt iets te zeggen over wat ze denken en voelen. De voorzitter/begeleider stelt de vraag en begint ook zelf met antwoorden; degene die begint zet vaak de toon: hoe meer open je kunt zijn, hoe meer open de sfeer (en omgekeerd).

Algemene voorbeelden startvraag:

Hoe is het met je?
Wat houdt jou bezig?
Waar lig je wakker van?
Wat is voor jou nu belangrijk?
Wat wil je absoluut besproken hebben?
Wat is voor jou belangrijk in samenwerking?
Et cetera.

Voorbeelden startvragen in crisistijd:

Hoe is voor jou om te werken in deze crisis?
Hoe is het met jou qua stressniveau?
Hoe ervaar jij de samenwerking binnen het team afgelopen tijd/week/dag?
Hoe ervaren jullie mijn leiderschap op dit moment?
Wat is voor jou belangrijk voor het werken vandaag/komende week?
Et cetera.



2. Sharing & Dumping

Popcorn stijl:
Begeleider begint met antwoorden en vervolgens neemt ieder die dat wil het woord. Dus niet om de beurt maar wie wil die gaat tot iedereen geweest is. Geen reacties, geen discussie.

3. Samenvatting op Hoofdpijnen

Door begeleider.

Naar aanleiding van wat we net gehoord hebben: wie wil nog iets zeggen, aanvullen, toelichten? Wat betekent dit voor onze agenda, deze bijeenkomst, deze werkdag samen?

4. Verbinden met de erop volgende bijeenkomst/werkdag

Tool 4: Gezamenlijke dag- of weekstart

a.d.h. van een agenda

Voorbeeldagenda Gezamenlijke Dagstart in Crisistijd

1. Optioneel: INCHECKEN met korte vraag (zie methodiek bij Tool 3).
2. Hoe ging het gisteren?
 - Successen en knelpunten
 - Drukke
 - Opvallende zaken
 - Heftige ervaringen
 -
3. Regionale berichten en eventuele beleidsveranderingen praktijk.
4. Bezetting en knelpunten dáárin.
5. Vragen of zorgen? Wat is nodig om vandaag je werk goed te kunnen doen?
6. Bij voldoende tijd: patiënten bespreken, 'lichtere kost'

Voorbeeldagenda Gezamenlijke Weekstart in Crisistijd

1. Inchecken – hoe zit iedereen erbij qua gezondheid en energie?
2. Wat ging er goed afgelopen week? Pluim voor onszelf en borgen.
3. Wat ging er minder goed?
→ Bijsturen.
4. Nieuwe regionale afspraken en regels?
5. Vooruitblik op de week:
 - Bezetting en planning
 - Bijzondere taken en wie doet wat?
6. Vragen of zorgen?

Tool 5: Bruikbare Links

over psychosociale zorg

Deze linkjes vindt u terug in de digitale versie van dit boekje

[NHG poster 'Zorg voor de huisarts](#)

[NHG: Psychosociale \(na\)zorg voor u en uw team](#)
Links oa naar materialen van Defensie, meditatie

[LHV: Tips voor hoe je kunt zorgen voor uzelf en uw team tijdens de crisis](#)
(doorscrollen naar beneden; uitklickscherm psychosociale (na)zorg voor u en uw team; oa gratis PDF boekje 'Zorgen voor Professionals'; praktische tips in moeilijke tijden).

[INFO ARQ/IVP Accent](#)
Oa info folders, zelfscanner veerkracht, informatieve video's

[Ministerie van Defensie, tips en adviezen voor de mentale gezondheid van zorgprofessionals](#)

[Ministerie van Defensie, Signaleringsplan](#)

[13 korte heldere video's van Jitske Kramer \(antropoloog\) – Houvast in onzeker tijden](#)

[Toolkit Amphia ziekenhuis GGz Breburg: Tips en adviezen voor de mentale gezondheid van zorgprofessionals](#)

[Veerkracht voor iedereen in zorg en welzijn](#)
Aantrekkelijk vormgegeven en breed gesteund en onderbouwd Belgisch platform

Bezoekadres:
Provico B.V.
Professor Gelissensingel 20
5912 JX Venlo

Postadres:
Postbus 604
5900 AP Venlo

W: provico.nl
E: info@provico.nl
T: 077 850 7218

©2020

Ontwerp & Vormgeving: Sanne Telder
Samenstelling & Tekst: Jacqueline Tonnaer

