



# Collegiale opvang 24 uur per dag paraat

Ons Team Collegiale Ondersteuning (TCO) bestaat bijna 10 jaar. Een mooi moment om welverdiende aandacht aan het TCO te geven. Dat doen we met Petra, lid van het team sinds de oprichting, en Tjerk Jan, die sinds 2 jaar lid is. Het TCO heeft een piketregeling en is daardoor altijd bereikbaar en inzetbaar voor een collega.

“Vroeger was de organisatie kleiner en was er vaak wel iemand op de post als je terug kwam van een rit”, opent Petra over één van de aanleidingen voor het oprichten van het TCO, “maar nu kom je op de post en is er niemand om na te praten over je inzet. Je wist in die tijd ook hoe een collega in zijn vel zat en hoe de thuissituatie was. Dat is nu niet meer.”

In 2017 waren zo’n 100 inzetten van het TCO, dit jaar is het team al 85 keer gealarmeerd. Het TCO belt altijd bij een inzet volgens afgesproken criteria. Petra: “De centralist is een heel belangrijke schakel. Hij neemt contact op met ons. We hebben daar criteria voor opgesteld, zoals bij een zelfdoding of een groot ongeval, maar soms zegt de centralist ook dit is best heftig, misschien moet je even bellen met die collega over de inzet.”

Op de ambulance werken betekent dat je nooit weet wat je tegenkomt en hoe een patiënt of de familie reageert. Elke inzet kan traumatisch zijn voor de verpleegkundige en de chauffeur. Dat verschilt enorm over hoe een collega zichzelf voelt en bij welke inzet hij betrokken is. Petra: “Natuurlijk heb je emoties bij een groot ongeval, maar je moet niet van alles een drama maken, dan kun je dit werk niet doen.” Tjerk Jan vult aan: “Dat klopt, maar we zijn ook mens en soms is het een opeenstapeling, bijvoorbeeld als je de derde reanimatie hebt in een week. Dat hakt er in.”

9 van de 10 keer gaat het goed met de collega’s bij inzetten, maar af en toe belt het TCO even om te horen hoe het gaat. Sommige collega’s zeggen dan leuk dat je belt, vertelt Tjerk Jan. “Soms heb je iemand een tijdje aan de lijn, want het zit toch dieper, maar we zijn geen psychiaters.”

De 8 TCO-leden hebben een cursus gevolgd in gesprekstechnieken en een groot empathisch vermogen. Elk gesprek wordt genoteerd: wat was de aanleiding, met wie is gesproken en zijn er afspraken gemaakt? Alle TCO-leden lezen de korte notitie, zodat ze weten wat een collega heeft meegemaakt. Zo houdt het team ongemerkt een vinger aan de pols hoe het gaat met een collega. Het gebeurt dikwijls dat een teamlid in het voorbijgaan nog even vraagt: hoe gaat het nu?

“Laagdrempeligheid, dat is het belangrijkste van het TCO”, meent Petra. Iedereen kan zelf contact opnemen met ons. Beiden weten ook dat incidenten door collega’s anders worden beleefd. Iemand met een gebroken been vervoeren, kan heftig zijn omdat het je aan een naaste doet denken. Petra: “Een kinderreanimatie is heftig, maar dat hoeft het niet voor iedereen te zijn.” Het geeft aan hoe wisselend iedere collega reageert; 180 collega’s, 180 andere belevingen. Tjerk Jan: “Iedereen maakt het toch anders mee. Je kunt zeggen het hoort erbij, maar dat hoeft nog niet normaal te zijn. Daarom staan wij klaar als het nodig is.”