

# Vakblad **v&vn** **AMBULANCEZORG**



**De meldkamer ambulancezorg en corona**

**Nasopharyngeale airway bij neurotrauma patiënten**

**Wat doe jij met agressie, wat doet agressie met jou?**

**Eerste Hulp Geen Vervoer en NTS**

**Veerkracht en presteren onder druk**

**Plagen, pandemieën en prabalani**







*‘Leven is accepteren dat je kwetsbaar bent, zonder te onderschatten hoe weerbaar je bent’*

# **Veerkracht en presteren onder druk tijdens Covid-19**

DOOR ERIK HEIN EN RUBEN VERLANGEN

Presteren onder druk is wat we dagelijks doen in de ambulancezorg, maar nu tijdens de Covid-19 pandemie krijgt het een andere dimensie. Angst voor besmetting, persoonlijke beschermingmiddelen (PBM) die belemmerend werken voor communicatie en sociaal contact, procedures die anders gaan zoals bij reanimeren, angst bij patiënten en familie, soms alleen moeten werken en effecten van het zien van sociale isolatie en heftig zieke mensen. Het doel van dit artikel is het aanbieden van kennis en handvatten om optimaal te presteren voor, tijdens en na stressvolle werksituaties. In dit artikel worden tien uitgangspunten voor duurzaam en gezond presteren onder druk beschreven, met na elke ‘kennis-injectie’ een korte oefening.

## Tien uitgangspunten

Kennis verjaagt angst en verruimt onze handelingsmogelijkheden. In onderstaande tabel staan tien uitgangspunten die de kern vormen van duurzaam presteren onder druk.

	Belangrijke kennis	Korte omschrijving
Stap 1	Mindfulness	Opmerzaamheid als de eerste en belangrijkste vaardigheid. Van herkennen naar erkennen naar verkennen Respons in plaats van Reactie
Stap 2	Veerkracht als organisatie cultuur.	Veerkracht is een positieve (safety-2) en preventieve basis voor presteren onder druk. Veerkracht bouw je samen (Organisatie – Team – Individu) op!
Stap 3	Het hoge druk systeem	Hoge (psychische) druk stopt niet voor-tijdens of na een incident. Druk is nodig, druk moet ontladen kunnen worden.
Stap 4	De drie batterijen	Het opladen en bewust zijn van de Fysieke, Cognitieve en Emotionele batterij.
Stap 5	Stress- Prestatie curve	Te weinig, te veel en optimale stress (h) erkennen.
Stap 6	Cognitieve – Fysieke – Emotionele stressoren	Het (h) erkennen van cognitieve overload, denkfouten, vermoeidheid en emotioneel belastende situaties
Stap 7	Focus	Volledige en juiste aandacht bij je taak.
Stap 8	Cognitieve waardering en survival respons	Weten hoe je brein werkt in stressvolle situaties helpt tegen te hoge druk.
Stap 9	Flexibele coping	(H) erkennen en inzetten van effectieve coping strategieën afgestemd op persoon en context.
Stap 10	Coping rugzak	Een rugzak met meerdere zelfregulatiestrategieën voor verschillende situaties

### Stap-1: Mindfulness

De kern van presteren onder druk is mindfulness oftewel opmerzaamheid. Misschien een zweverige term, maar essentieel. Je kan pas omgaan met de uitdagingen waar het ambulancevak je voor stelt als je eerst (h)erkent en verkent wat er met je gebeurt in verschillende omstandigheden.



Met andere woorden: bewust opmerkzaam zijn wat er binnen en buiten jou gebeurt. Zonder oordeel. We maken gebruik van de drietrup: herkennen, erkennen en verkennen.

En daar zijn we niet uniek in; in andere hogedrukberoepen als luchtvaart en het leger worden mindfulness-trainingen ingezet om optimaal te presteren onder druk, veerkracht te ontwikkelen en te werken naar een respons in plaats van een reactie.

*Opdracht-1: Noem een recente situatie waarin je in staat was emotionele, fysieke of cognitieve druk te (h)erkennen!*

### Stap-2: veerkracht als cultuur

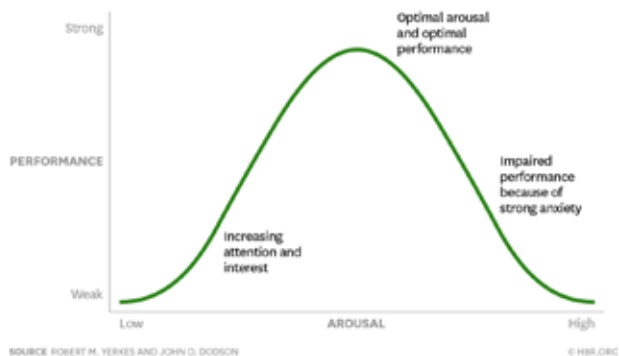
Presteren onder druk doe je niet alleen maar is onderdeel van de organisatie- en teamcultuur. Veerkracht past binnen de Safety-2 gedachte door ook en vooral aandacht te geven aan wat goed gaat. Organisatie, teams en individuele werknemers hebben elkaar nodig om duurzaam veerkrachtig te zijn. Zonder tijd, geld en aandacht voor veerkracht geen stressbestendige medewerkers. En omgekeerd.

*Opdracht-2: Is het omgaan met hoge (emotionele, cognitieve, fysieke) druk situaties een onderwerp dat de aandacht heeft van de hele organisatie?*

### Stap-3: het (hoge) druk systeem

In de figuur hieronder zie je hoe dagelijkse stress en anticipatiestress (zoals voorbereiding op een heftige melding) de acute operationele stress beïnvloedt, die op zijn beurt de post-incident stress beïnvloedt, die tot slot van (grote) invloed is op de dagelijkse stress en anticipatiestress. In elke fase kan de druk naar een optimum oplopen (plussen), maar deze moet ook weer ontladen worden (minnen). Het is goed om te (h)erkennen of jouw lamp op groen of op rood staat in alle fasen.

**The Yerkes-Dodson Law**  
How anxiety affects performance.





Auteur Erik Hein, mede-ontwikkelaar Veerkrachttraining.

*Opdracht-3: Welke strategieën gebruiken jij en je collega op de auto om in de drie fasen de druk te (h)erkennen, op te laden en te ontladen?*

**Stap-4: De drie batterijen**

Presteren onder druk gaat altijd over hoofd (cognitie), hart (emoties) en handen (fysiek en skills). Als metafoor gebruiken we hiervoor de fysieke, cognitieve en emotionele batterij.

Voor optimale patiëntenzorg en gezondheid van ambulance medewerkers is het je bewust zijn van deze batterijen cruciaal. Zijn ze opgeladen? Heeft vermoeidheid de fysieke batterij wat aangetast? Hoeveel stroom heeft de emotionele batterij gebruikt in coronatijd? Hoe staan de batterijen van mijn collega er voor en vraag je daar om? En vooral: hoe, waar en wanneer laad ik ze weer op?

*Opdracht-4: Hoe opgeladen zijn jouw batterijen?*

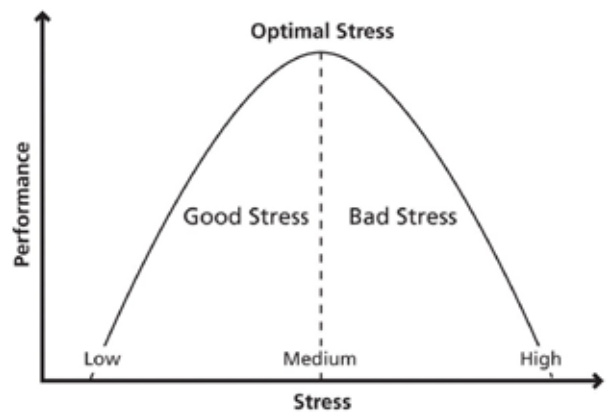
**Stap-5: De stress-prestatiecurve**

Een misverstand: druk is zeker niet alleen negatief. Het helpt je soms om scherp te worden. Bij de zoveelste rustige rit, kan een heftige melding op je scherm je de benodigde scherpte brengen. En in deze coronaperiode zijn er tal van positieve voorbeelden, van warmte en steun voor ons en onze collega's in de zorg. Een duim van een opgeschoten jongen op een opgevoerde scooter brengt een glimlach, tal van lekkers, applaus en support in de media zijn mooie voorbeelden van positieve uitvloeisels van de druk. Het biedt steun, saamhorigheid en helpt echt om te weten dat we er niet alleen voor staan.

De relatie tussen stress en presteren kunnen we weergeven in de vorm van een omgekeerde U. Bij te weinig stress ben je niet geconcentreerd – bijvoorbeeld tijdens een eenvoudige routineklus – en is de prestatie suboptimaal. Te veel druk leidt tot nadelige effecten waaronder niet meer goed informatie kunnen verwerken en beslissen, tunnelvisie,

verminderd omgevingsbewustzijn en communicatiever-slechtering. Ook de fijne motoriek wordt aangetast, wat voor ambulance medewerkers ongewenst is. Nog een stap verder en onze survival stress respons neemt het over en we gaan vechten, vluchten of bevriezen. Om hier uit te komen heb je echt even een opmerkzame (mindful) collega nodig. Waar we naar zoeken is een toestand van optimale 'stress' waarbij we in "flow zijn". Hierbij komen al onze kennis, vaardigheden en protocollen soepel naar boven en gaat alles haast 'vanzelf'. Naast training en ervaring is ook hier de belangrijkste tip: bouw een moment in (rally point) waarop je even opmerkzaam bent op waar jij en je collega op de curve zitten.

**The Yerkes-Dodson Law**



*Opdracht-5: Hoe (h)erken jij in je werk waar je op de stress-prestatiecurve zit?*

**Stap-6: Stressoren voor hoofd, hart en handen**

We kunnen stressoren indelen naar hun effect op hoofd, hart en handen.

Soort stressor	Cognitieve stressor	Emotionele stressor	Fysieke of technische stressor	Externe stressor
Voorbeelden	Cognitieve overload Denkfouten Communicatiestoornissen	Patiënten die angstig zijn of zelf bang zijn voor bijvoorbeeld besmetting	BPM Niet functionerende apparatuur	Toeschouwers Fysieke omgeving Weer Geluid

*Cognitieve stressoren*

Het werkgeheugen kan maar een beperkte hoeveelheid informatie verwerken. Te veel, te complexe of verdeelde informatie zorgt voor overbelasting van het werkgeheugen en verhoogt de stress. Hierdoor kan het opnemen van informatie, maar ook het toepassen van kennis, ernstig worden gehinderd. We spreken dan van cognitieve overload. Belangrijke coping strategieën zijn checklists, het



goed delegeren van taken, het 10-for-10 concept uit Crisis Resource Management of het principe 'stop-denk-doe-check'.

Een andere barrière naar optimale prestaties zijn denkfouten (cognitieve bias), die (zeker onder stress) in de zorg ernstige gevolgen kunnen hebben. Belangrijke en gevaarlijke denkfouten zijn het priming-effect, het referentie-effect en de conformatie bias. Je kunt deze denkfouten voorkomen door te begrijpen hoe het brein werkt en voor welke fouten het gevoelig is.



Tweedaagse training "Veerkracht en Presteren onder druk" voor een groep ambulancezorgverleners in Vught.

Problemen in de communicatie kunnen ook een cognitieve stressor worden. De informatie wordt niet optimaal verzonden en ontvangen. Standaard effectieve coping strategieën zijn het 'ready to receive' en 'closed loop' communicatie. Ook het voor iedereen herkenbaar structureren van communicatie (bijvoorbeeld via de SBAR-methodiek) is een effectieve coping strategie voor hoge druk situaties. Deze strategieën werken ook nu in Covid-19-tijd. Een bijzonder aspect van deze tijd is dat het dragen van PBM het herkennen van collega's moeilijker maakt. Bij een hulpverlening met meerdere eenheden is het voor de communicatie en patiëntveiligheid wel erg handig om elkaar bij naam te kunnen aanspreken. De Australische anesthesist Rob Hackett postte al ruim voor het coronatijdperk op social media dat een naam op een operatiemuts fouten en verwarring kan voorkomen.

#### Fysieke stressoren

Persoonlijke beschermingsmiddelen belemmeren je op verschillende vlakken. Ze geven fysieke ongemakken, zijn warm en belemmeren soms je zicht doordat je bril beslaat. Er zijn ook pakken die ontzettend kraken en lastig zijn om aan te trekken. Het is geen prettig gevoel om je bij een reanimatiemelding snel in een pak te moeten hijsen of voor de deur bij de melder. Dat geeft druk, want die wil dat je snel naar binnen komt, terwijl jij je bijna scheurende pak over je te grote schoenen probeert te wurmen. Een andere fysieke stressor is vermoeidheid als gevolg van fysieke arbeid, lange werkdagen of een slechte conditie. Fysieke en mentale vermoeidheid hebben een sterke relatie

met voeding en slaap. Effectieve voedingssupplementen in tijden van hoge druk (bovenop gezonde basisvoeding) zijn adaptogenen en immuunsysteem boosters zoals vitamines C, D en Omega 3.

#### Emotionele stressoren

Een voorbeeld van emotionele stressoren uit de praktijk van Ruben Verlangen, ambulanceverpleegkundige en coauteur van dit artikel, is de volgende. Ruben: "Bij een melding van een man die een erg lage saturatie had en met maximale zuurstof nog maar 80% haalde, trof ik een echtgenoot die ook ziek was en angstig. Ze waren vijftig jaar getrouwd maar ze mocht niet mee naar het ziekenhuis en moest afscheid nemen van haar man, terwijl ze niet wist of ze hem nog terug zou zien. Ik trof ook een mevrouw aan die niet coronabesmet was, maar door de maatregelen al lange tijd in huis lag voordat ze 'gevonden' werd. Sociale afstand was daar wel erg letterlijk voelbaar. De eenzaamheid van mensen of bijzondere situaties in verpleeghuizen troffen mij in ieder geval".



Ruben Verlangen: "Angst voor besmetting is een andere emotionele stressor en geeft ook druk. Niet zozeer voor jezelf, als wel voor je gezin, je ouders (in mijn geval 80 en 85 jaar, met een medische achtergrond die geen Covid-19 kunnen gebruiken) of voor de kwetsbare oudere vrouw van 93 jaar die je een uur later weer treft."

"Angst is geen prettige emotie", zegt psycholoog, onderzoeker en journalist Emy Koopman (Volkskrant 18-04-2020), "maar als we ons laten beheersen door angst voor de angst, komen we pas echt in de problemen." Ze stelt dat je angst eerlijk tegemoet moet treden. Angst kan je helpen als

je het gepaard laat gaan met kennis, vertrouwen en een plan van actie. "Hoe bekender we met een dreiging zijn, hoe rationeler we met angsten om gaan". Dus wees niet laconiek en zeker niet overspannen. Het is een manier van benaderen die we in de ambulance wereld wel kennen. Met gedegen kennis van risico's maken we een afweging, al is dat soms makkelijk praten.

Ruben: "Ik heb ik ook wel eens angst gevoeld toen ik in de nacht, alleen met mijn fietsambulance tussen de politie te paard en een meute kwam te staan. Ik was toen zeker niet laconiek, maar probeerde mijn onrust om te zetten in nadenken en actie. Dat kostte mij wel wat zweetdruppels."

Een andere emotionele stressor kan het door gebruik van de PBM veranderde menselijk gedrag zijn. Non-verbaal communiceren is belangrijk bij intermenselijk contact, maar wordt ernstig belemmerd door het dragen van een bril en mondkapje. Terwijl die menselijkheid ons belangrijkste gereedschap is in de ambulance zorg, want het gaat zeker niet alleen om die infuusnaalden, medicatie en SGA devices. Voor met name hoge emotionele belasting is het beste advies: spaar het niet op en druk het niet weg, maar praat erover! Zorg dat de emoties extern geuit kunnen worden in gesprekken of andere expressie vormen als sport, dans of muziek.

*Opdracht-6: Welke stressoren ervaar jij het meeste in deze Covid-19-periode en hoe ga je er mee om?*

**Stap-7: Focus en Refocus**

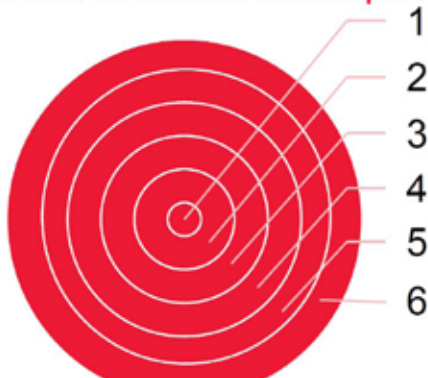
Om in focus te blijven en ons op onze directe en meest belangrijke taak te kunnen richten, is het van belang om je bewust te zijn van afleidingen en onze aandachtstijl. Dit kun je doen door het inbouwen van pauzemomenten (tien seconden of tien minuten). Als we ons bewust zijn van onze afleidingen, kunnen we strategieën inzetten om weer in de

juiste focus te komen. Dus eerst herkennen, dan erkennen en dan effectieve focusstrategieën verkennen (uitproberen). Focus training is hierbij een belangrijke component. In deze training wordt gewerkt met de aandachtscirkels waarmee je je bewust wordt welke afleidingen er zijn, van welke afleidingen jij last hebt en hoe je je weer kunt her-focusen. In de figuur kun je zien dat elke cirkel een andere afleiding vertegenwoordigt.



Neem het volgende praktijkvoorbeeld van Ruben Verlangen: "In het begin van de coronacrisis was vanwege de schaarste aan PBM het advies spaarzaam om te gaan met de middelen. We kozen ervoor om als verpleegkundige vaak alleen bij een patiënt naar binnen te gaan en zo min mogelijk spullen te gebruiken. Het was niet prettig om in je eentje naar binnen te gaan en te merken dat communicatie lastig was als je porto en mobiel onder je pak zaten. Zeker niet als de patiënt er slechter aan toe was dan gedacht. Er zijn vele afleidingen denkbaar in dit voorbeeld. Worden we afgeleid door de directe omgeving (je pak)? Raak je gefrustreerd in cirkel 3 omdat de situatie niet klopt met hoe het zou moeten gaan? Zit je in cirkel 4 en ben je afgeleid door de vraag of de patiënt het gaat redden? Of word je afgeleid door gedachten over wat de gevolgen zijn als jij de klus niet klaart in cirkel 5? Tot slot kan het gebeuren dat je het even helemaal niet meer weet of ziet zitten en je liever niet meer op die plek wil zijn. De kunst is dan om snel te (h)erkennen wat je afleidt en dan weer terug te keren naar je taak."

**Aandachtscirkels Eberspächer**



- 1. Taak
- 2. Directe afleiding
- 3. 'Is' behoort 'te zijn'
- 4. Denken aan winnen en verliezen
- 5. Consequenties van winnen en verliezen
- 6. Zinsvraag, 'wat doe ik hier?'

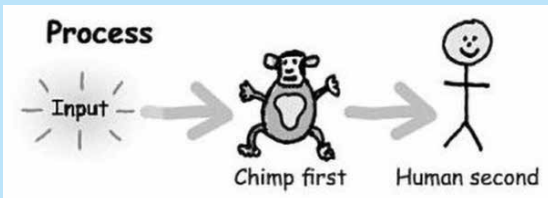


*Opdracht-7: Voor welke afleiding ben jij het meest gevoelig en hoe ga je er mee om zodat je weer in cirkel 1 komt?*

**Stap-8: Cognitieve waardering en stress respons**

In elke hoge druk situatie vindt er onbewust een ‘cognitieve’ waardering plaats: is het gevaarlijk en heb ik voldoende hulpbronnen om het aan te kunnen? Er zijn twee uitkomsten mogelijk. We zien het als een bedreiging of we zien het als een uitdaging. In het eerste geval is de kans groot dat er een vechten-vluchten-bevriezen-respons optreedt en staan we op de rechterkant van de stress-prestatiecurve. In het tweede geval komen we in de ‘flow’ en gaan we over tot succesvolle actie. Het herkennen, erkennen en verkenen van je eigen cognitieve waardering respons is een belangrijke stap voor optimaal presteren en gezond blijven.

Intermezzo: de Chimpanse in ons hoofd



Sportpsychiater Steve Peters werkt met elite-atleten en gebruikt als metafoor voor de werking van hersenen onder druk de innerlijke chimpansee. De Chimp reageert altijd als eerste op stress en speelt dus de hoofdrol in de perceptie van de stressor. Bij een beer op de weg is hij je beste vriend. In ons werk kan hij ons in de weg zitten. Weet wel, je kunt hem niet stoppen, wel managen. Merk hem op, luister even naar zijn suggesties en weeg deze af met je verstand. Alleen opmerken doet al wonderen.

*Opdracht-8: Ben je in staat de chimpansee te (h)erkennen in hoge druk situaties, welke signalen geeft hij af (dreiging of uitdaging) en hoe ga je met zijn lawaai om?*

**Stap-9: Flexibele zelfregulatie**

Iedere situatie is anders, ieder mens is anders. Daarom is flexibele zelfregulatie van belang. Flexibele zelfregulatie (coping) bestaat uit het aanvoelen van de situatie, het kiezen van een copingstrategie en monitoren of het werkt. Deze drie vaardigheden zijn te ontwikkelen door ervaring en training.

Waarom flexibele zelfregulatie en geen copingvaardigheden voor iedereen en voor alle situaties? Ten eerste vereist elke situatie specifieke zelfregulatiestrategieën. Als het probleem (patiënt overleden tijdens reanimatie) niet opgelost kan worden, is probleemgerichte coping niet mogelijk maar emotionele coping wel. Ten tweede werkt een bepaalde copingstrategie niet altijd en is flexibiliteit noodzakelijk. Stress en taakfixatie kunnen ertoe leiden dat collega’s blijven ‘hangen’ in dezelfde strategie, die niet

werkt. Tot slot verschillen mensen in hun coping strategieën: voor de ene ambulancehulpverlener werkt positieve self-talk goed maar voor de andere werkt een paar keer diep ademen beter.



*Opdracht-9: Welke copingstrategieën werken het beste voor jou en wanneer heb je dit voor het laatst ingezet?*

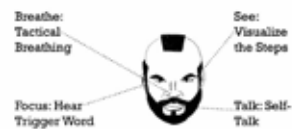
**Stap-10 Coping rugzak**

Er zijn voor ambulance medewerkers diverse zelfregulatiestrategieën. Het is belangrijk te weten dat geen enkele strategie werkt zonder mindfulness. De eerste stap is altijd bewustzijn:

- ▶ waar je zit op de stress-prestatie curve;
- ▶ van de lading van je drie batterijen;
- ▶ van dreigende cognitieve overload en veel voorkomende denkfouten;
- ▶ waar je aandacht zich bevindt;
- ▶ welke zelfregulatiestrategieën je kunt inzetten.

Voorbeelden van goed onderzochte zelfregulatiestrategieën zijn ademhalingstechnieken, zelfspraak, visualisatie en het gebruik focus woorden.

**Beat the Stress Fool!**



- B - Breathe**
- T - Talk (Self)**
- S - See (Mental Rehearsal)**
- F - Focus with Trigger Word**

**Tot slot**

Presteren onder druk is zowel een persoonlijke eigenschap als een te leren vaardigheid. Het is van groot belang dat iedere eerste hulpverlener in de frontlinie deze kennis en vaardigheden aangereikt krijgt. De onderwerpen in dit artikel worden uitvoerig behandeld in de EMS Prehospital Bootcamp, een tweedaagse training voor ambulance mede-

werkers van het METS Center in Bilthoven, die sinds 2020 wordt aangeboden via de Academie voor Ambulancezorg.

## Bronnen

- Hearns, S., Peak Performance Under Pressure: Lessons from a Helicopter Rescue Doctor, 30 sep. 2019.
- Lauria, M.J., Gallo, I.A., Rush, S., Brooks, J., Spiegel, R. & Weingart, S.D., Psychological Skills to Improve Emergency Care Providers' Performance Under Stress. *Ann Emerg Med.* 2017; 70(6): 884-890.
- McParland, A., Lauria, M.J., Swaminathan A & Hicks C.M., Stress Inoculation Training: A systematic review and guidelines for implementation in health-care. In: Trauma Association of Canada Annual Scientific Meeting; 2018 Feb 22. Toronto, Ontario.
- Driskell, T., Sclafani, S. & Driskell, J.E. (2014), Reducing the effects of game day pressures through stress exposure training. *Journal of Sport Psychology in Action*, 5 (1), 28-43.
- Hicks, C. & Petrosoniak, A. (2018), The Human Factor: Optimizing Trauma Team Performance in Dynamic Clinical Environments. *Emergency Medicine Clinics of North America*. 36. 1-17, doi:10.1016/j.emc.2017.08.003.
- Driskell, J.E., Salas, E., Johnston, J.H., & Wollert, T.N. (2008), Stress exposure training: An event-based approach. *Performance under stress*, 271-286.
- Wetzel, C., George, A., Hanna, G., Athanasiou, T., Black, S., Kneebone, R., Nestel, D. & Woloshynowych, M. (2011), Stress Management Training for Surgeons-A Randomized, Controlled, Intervention Study. *Annals of surgery*.
- Meland, A., Ishimatsu, K., Pensgaard, A.M., et al., Impact of Mindfulness Training on Physiological Measures of Stress and Objective Measures of Attention

Control in a Military Helicopter Unit. *Int J Aviat Psychol.* 2015;25(3-4):191-208. doi:10.1080/10508414.2015.1162639

Kelm, D.J., Ridgeway, J.L., Gas, B.L., et al., Mindfulness meditation and inter-professional cardiopulmonary resuscitation: a mixed-methods pilot study. *Teach Learn Med* 2018;18:1-11.

Petrosoniak, A. & Hicks, C. (2013), Beyond crisis resource management: New frontiers in human factors training for acute care medicine. *Current opinion in anaesthesiology*.

Bonanno, G.A., & Burton, C.L. (2013), Regulatory Flexibility: An Individual Differences Perspective on Coping and Emotion Regulation. *Perspectives on psychological science : a journal of the Association for Psychological Science*, 8 6, 591-612 .



## Over de auteurs

Erik Hein

Drs. Erik Hein is bewegingswetenschapper, epidemioloog, psycholoog i.o. en voormalig docent Gevaarsbeheersing Nationale Politie. Hij is mede-ontwikkelaar Veerkrachttraining Ambulance.

Ruben Verlangen

Ruben Verlangen is docent bij het Medical Training & Simulation (METS) Center voor o.a. de EMS Bootcamp en Ambulanceverpleegkundige.