



Joyce Neijenhuis, landelijk coördinator

Calamiteitenservice bij ArboNed:

'We bepalen per gebeurtenis en per apotheek wat nodig is. De opvang gebeurt zo veel mogelijk in de groep, maar we kijken ook naar individuele slachtoffers.'

Eerste hulp bij calamiteiten

Een schokkende gebeurtenis op het werk heeft soms ernstige gevolgen. Als slachtoffers professionele nazorg krijgen, neemt de kans op langdurig ziekteverzuim af. Apotheken kunnen gratis de hulp van ArboNed inroepen voor de eerste opvang.

Een overval, een boze klant die een mes trekt, een collega die verongelukt. In iedere apotheek kan zich een calamiteit voordoen. Het komt vaak aan als donderslag bij heldere hemel en de reacties van de betrokkenen verschillen sterk. Wil de één het verhaal vaak vertellen, een ander sluit zich juist af. Goed of fout bestaat niet bij de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, weet Joyce Neijenhuis. Zij is eindverantwoordelijk voor de staf bedrijfsmaatschappelijk werk en landelijk coördinator Calamiteitenservice bij ArboNed. Na een calamiteit bezoekt Joyce of een van haar collega's bedrijven voor de eerste opvang: 'De plotselinge spanning kan zich op allerlei manieren uiten. Het gaat erom dat je daar ruimte voor krijgt.'

Verwerking

In het algemeen vindt Joyce slachtoffers weerbaar. Dat iemand bijvoorbeeld last krijgt van hoofdpijn of slapeloosheid noemt ze een normale reactie op een abnormale situatie: 'Vaak verdwijnen die

klachten vanzelf. Als leidinggevende moet je wel alert zijn op signalen dat iemand het niet zelf aankan. Bijvoorbeeld als een medewerker ineens frequent verzuimt of nergens over wil praten. In een normaal verwerkingsproces wisselen herbelevingen en vermijden elkaar af. Kinderen doen dat heel natuurlijk: ze zijn intens verdrietig maar spelen vijf minuten later vrolijk buiten. Veel volwassenen hebben dat vermogen niet meer. Als je vermoedt dat iemand in de knel raakt, is professionele hulp nodig.'

Nazorg

Apotheken die zijn aangesloten bij de Cao Apotheken, kunnen gebruik maken van de opvang door ArboNed. De eerste vijf uren komen voor rekening van de SBA. Het meldpunt is 24 uur per dag bereikbaar. Tijdens de melding gaat het over de feiten: wat is er gebeurd, hoeveel mensen zijn erbij betrokken? Binnen twee uur inventariseert een bedrijfsmaatschappelijk werker de behoefte aan nazorg telefonisch of ter plekke. Hij of zij praat met de

betrokkenen en geeft informatie over mogelijke lichamelijke en mentale reacties. Joyce: 'We bepalen per gebeurtenis en per apotheek wat nodig is. De opvang gebeurt zo veel mogelijk in de groep, maar we kijken ook naar individuele slachtoffers. Vaak komen we de volgende dag terug om te bespreken of er nog behoefte aan hulp is.' De snelle en professionele nazorg van ArboNed helpt de gevolgen van een calamiteit te beperken, volgens Joyce: 'Daar zijn zowel werknemers als de werkgever bij gebaat. Ze kunnen eerder de draad van hun normale leven weer oppakken.' ■

Tekst: Ellen Meijer
Beeld: Katja Schade

Zo werkt de opvang

- 1 Melding van de calamiteit bij 112.
- 2 Melding van de calamiteit bij ArboNed, telefoon 0900 - 53 53 541 (lokaal tarief).
- 3 Bedrijfsmaatschappelijk werker komt langs voor eerste opvang en inventarisatie van de hulpbehoefte (deze hulp is gratis).
- 4 Apotheker en bedrijfsmaatschappelijk werker overleggen over eventuele vervolghulp (SBA vergoedt mogelijk een deel).