

Werken aan balans

Onderzoek naar het welzijn van medewerkers van het Mobiel Medisch Team, Amsterdam UMC

Medewerkers van het Mobiel Medisch Team (MMT) verlenen 24/7 medische zorg aan patiënten met levensbedreigend letsel of ziekte op de plaats van het incident. Zij komen regelmatig in aanraking met ingrijpende gebeurtenissen tijdens hun werk, zoals zware ongevallen, steekpartijen of incidenten met jonge kinderen. Er is weinig kennis beschikbaar over het welzijn van deze groep professionals.

Hoe gaat het met ze, wat levert energie op, en wat zijn stressbronnen? Hoe gaan ze daarmee om? Wat is hun ondersteuningsbehoefte en hoe past dit binnen het werk? Daar deed ARQ onderzoek naar.

De aanpak van het onderzoek

Het onderzoek was een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Eerst zijn 16 semigestructureerde interviews uitgevoerd. Vervolgens is een uitgebreide vragenlijst afgenomen onder alle MMT medewerkers. Dit is samengebracht in een eindrapport en een wetenschappelijk artikel.

Het gaat goed met de MMT medewerkers

De resultaten van het onderzoek wijzen erop dat het om een gezonde en zeer gemotiveerde groep professionals gaat. Ze ervaren weinig klachten en hebben plezier in hun werk. Ze halen vooral veel energie uit de samenwerking met een klein team, het van betekenis kunnen zijn voor patiënten en de afwisseling in het werk. De steun van collega's is erg belangrijk. Er zijn natuurlijk inzetten die een emotionele impact hebben maar over het algemeen kunnen MMT medewerkers daar goed mee omgaan.

De ondersteuningsbehoefte

MMT medewerkers geven aan dat ze voldoende steun krijgen van collega's en mensen uit hun directe omgeving. De behoefte aan georganiseerde ondersteuning vanuit het MMT is laag. Dit is logisch omdat het om een gezonde groep medewerkers gaat; ze hebben een hoge mate van bevologenheid en psycho-

logische veerkracht, en weinig mentale klachten.

Steun van collega's onderling is belangrijk. Maar sommige medewerkers zien het als een risico dat zij afhankelijk zijn van collega's voor steun en dat zij zelf aan de bel moet trekken als ze hulp nodig hebben.

Nazorgdrempel

De lage behoefte aan ondersteuning zou ook met de werkcontext en -cultuur te maken kunnen hebben: er is een zeer hoge mate van bevologenheid en het team wil altijd inzetbaar zijn. Dit kan het voor medewerkers moeilijk maken om zich kwetsbaar op te stellen, waardoor de drempel verhoogt om hulp te zoeken. Daarnaast is het voor sommige medewerkers onduidelijk waar zij terecht kunnen en moeten zij zelf op zoek naar zorg. Ook dit kan de nazorgdrempel verhogen.



een hoge tot zeer hoge mate van werkbevologenheid



soms enige klachten, zoals moeite met slapen



een hoge mate van psychologische veerkracht en weinig last van ingrijpende inzetten



weinig last van burn-out en PTSS klachten



samenwerking met collega's geeft energie

Tien factoren onderliggend aan het welzijn van MMT-medewerkers

De uitkomsten van de interviews kunnen worden onderverdeeld in tien factoren die onderliggend zijn aan het welzijn van MMT medewerkers binnen hun uitdagende werkcontext. Deze worden hieronder uitgelegd en toegelicht:

- 1. Team en samenwerking:** er heest een sterk teamgevoel binnen een open cultuur. De samenwerking wordt als goed en gelijkwaardig ervaren. Er is een duidelijke rol- en taakverdeling waarbij veiligheid voorop staat.
- 2. Coping:** medewerkers gaan op verschillende manieren om met de emotionele impact van het werk, bijvoorbeeld het bewaren van emotionele afstand door te focussen op technisch handelen, of het krijgen van sociale steun.
- 3. Procedures:** een inzet wordt uitgevoerd door drie teamleden. Na de inzet volgt een medische/technische debriefing. Medewerkers moeten het MMT combineren met een functie bij de ambulance of in het ziekenhuis.
- 4. Informele collegiale ondersteuning:** collega's steunen elkaar en dit wordt als belangrijk gezien, bijvoorbeeld afwijkend gedrag bij elkaar signaleren en sparren met een collega met dezelfde functie over een inzet.
- 5. Ondersteuning en nazorg vanuit de organisatie:** de meerderheid heeft hier geen behoefte aan en wil eerst zelf reflecteren. Het is niet bij alle medewerkers bekend wat beschikbaar is en waar ze terecht kunnen.
- 6. Drijfveren en motivatie:** medewerkers zijn zeer gemotiveerd en halen o.a. energie uit: de samenwerking met het team, uitdaging, afwisseling, autonomie en patiënten helpen.
- 7. Attitudes:** de houding van medewerkers t.o.v. het werk, bijvoorbeeld altijd inzetbaar willen zijn en een professionele houding verwachten van zichzelf en collega's.
- 8. Ingrijpende gebeurtenissen:** aspecten van het werk die mogelijk een emotionele impact hebben, zoals inzetten met kinderen, emoties/wanhoop van familie en omstanders en zich kunnen identificeren met de patiënt of situatie.
- 9. Overige stressoren:** aspecten van het werk of privé die belastend kunnen zijn, zoals lange- of nachtdiensten, mantelzorg en het hebben van kleine kinderen.
- 10. Emotionele impact:** soms heeft het werk een emotionele impact maar meestal vervaagt dit na een aantal dagen weer. Soms ervaren MMT medewerkers klachten, zoals moeite hebben met slapen, zich gespannen voelen en piekeren.

Op basis van het onderzoek zijn drie aandachtspunten geformuleerd:

1

Probeer de drempel te verlagen voor medewerkers om zich kwetsbaar op te stellen en hulp te zoeken door hierover met elkaar in gesprek te gaan.

2

Maak voor MMT medewerkers duidelijk waar en hoe zij terecht kunnen bij professionele ondersteuning en zorg indien zij dat nodig hebben.

3

Werk aan de beeldvorming over het krijgen van professionele ondersteuning en zorg. Besteed hier regelmatig aandacht aan.

Over het onderzoek

Deze uitgave is een weergave van het rapport 'Werken aan balans', opgeleverd in 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crisis, in opdracht van het Mobiel Medisch Team van het Amsterdam UMC. In totaal zijn 16 MMT medewerkers geïnterviewd en hebben er 33 medewerkers deelgenomen aan de kwantitatieve dataverzameling. Het onderzoek is uitgevoerd bij één van de vier MMT's in Nederland, dat moet in het achterhoofd worden gehouden bij het generaliseren van de resultaten.

Wilt u meer te weten komen over het onderzoek en de resultaten? U kunt het gehele rapport lezen op de website van ARQ.

ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises

is een kennis- en adviescentrum op het gebied van psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen.

Heeft u vragen of wenst u advies? U kunt ons bereiken via impact@arq.org of [+31 88 3305 175](tel:+31883305175).
Of kijk op www.arq.org