Probleemgedrag of onbegrepen gedrag?

Inspiratie voor leidinggevenden

ZorgVoorBeter

Vilans

Wil de Rond, SVRZ, Hoofd Zorg verpleeghuis Ter Valcke: 'Gebruik maken van het stappenplan probleemgedrag geeft handvatten om mee aan de slag te gaan.'

Probleemgedrag of onbegrepen gedrag?

Probleemgedrag komt in de langdurige zorg veel voor. U herkent het vast: agressieve en onrustige cliënten die er onbedoeld voor zorgen dat uw medewerkers met meer stress hun werkzaamheden verrichten. In de praktijk wordt ook wel gesproken over onbegrepen gedrag. Dit gedrag is zowel voor de cliënten, de omgeving als de zorgverleners erg belastend. Daarom is het belangrijk om probleemgedrag zo goed mogelijk te analyseren om aangrijpingspunten te hebben om probleemgedrag aan te pakken.

Bij het structureel verbeteren van probleemgedrag is ondersteuning en stimulans vanuit het management voorwaarde voor een blijvend succesvolle aanpak. Dit geldt zowel voor borging, verspreiding als het behalen van goede resultaten.

Vilans, Sting en Verenso hebben zich verdiept in de ervaringen van de deelnemers aan het verbetertraject Probleemgedrag. In dit boekje delen wij de tips en ervaringen van enkele deelnemers met u, zodat u met voorsprong kunt werken aan probleemgedrag.

Probleemgedrag is alle gedrag van de cliënt dat door deze cliënt of de omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren. Het gaat om de wisselwerking van de cliënt en de omgeving. De omgeving is vaak medebepalend voor het ontstaan van probleemgedrag.

Stappenplan Probleemgedrag

De oorzaken van probleemgedrag verschillen per cliënt. Een goede aanpak van probleemgedrag lukt niet zonder een goede analyse van de individuele oorzaken. Hiervoor is het multidisciplinaire stappenplan probleemgedrag ontwikkeld, afgeleid van de richtlijn Probleemgedrag (Verenso, herziening 2008).

Door te werken met het stappenplan realiseren organisaties concrete verbeteringen in het omgaan met probleemgedrag. Het stappenplan vereist een multidisciplinaire aanpak. Werken aan probleemgedrag is niet iets dat je alleen doet. Iedere discipline heeft eigen kennis en vaardigheden die van groot belang zijn bij het omgaan met probleemgedrag.

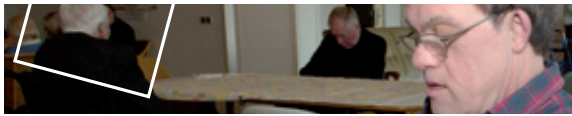
Stappenplan:
1. Voorbereiding analyse probleemgedrag
2 en 3. Probleemsituatie in kaart
4. Begrijpen van gedrag
5. Wat wil je bereiken (doel bepalen)
6. Bedenk wat je gaat doen
7. Voer de afspraken uit
8. Bekijk de resultaten
9. Trek conclusies (evaluatie)

Methodisch en multidisciplinair werken

Multidisciplinaire samenwerking verhoogt de kwaliteit van het handelen bij probleemgedrag. Specialisten ouderengeneeskunde, psychologen, verpleegkundigen, verzorgenden en leidinggevenden (managers en teamleiders) werken hierin samen. Een goede planning en organisatie van deze samenwerking is van groot belang.

Bij de uitvoering van het stappenplan moet iedereen dezelfde verwachtingen hebben en afspraken moeten worden nageleefd. Bij organisaties die erg actief zijn op dit terrein zijn gedreven managers te zien. Zij geven richting binnen de organisatie over het multidisciplinair inzetten van de richtlijn en het stappenplan. Teamleiders hebben een belangrijke rol in de vertaling van de visie van het management naar uitvoering in de praktijk.

Individuele aanpak probleemgedrag



Veel zorginstellingen werken steeds meer cliëntgericht. Dit uit zich in het ontstaan van kleinschalige woonvormen waarbij veiligheid en vertrouwdheid voorop staan. Verzorgenden zijn geen anonieme krachten, maar mensen die bewoners helpen waar dat nodig is. Deze benadering heeft invloed op de cliënt.

Peter Boeije, manager verpleeghuis Ter Reede: 'De multidisciplinaire aanpak van probleemgedrag past binnen de belevingsgerichte zorg en kleinschalige insteek die we binnen onze organisatie hanteren. Gedrag hoort daar zeker bij en dat onderschatten we nog wel eens.'

Om het gedrag van een bewoner te begrijpen is het nodig te weten wat er bij de betreffende bewoner speelt. Factoren die een rol spelen bij probleemgedrag:

- Omgevingsfactoren (prikkels in de omgeving, bewegingsvrijheid)
- Lichamelijke factoren (cognitieve functies, eet- en drinkgedrag)
- Psychische factoren (psychische stoornissen, stemmingstoornis)
- Persoonlijke factoren (levensloopinformatie, levensstijl, veranderende behoefte aan zingeving)

Menselijke reacties zijn vergelijkbaar. Een goede analyse van de verschillende factoren geeft inzicht in de mogelijke redenen voor probleemgedrag en reikt handvatten aan om goed en sneller op signalen te reageren.

Wat u als leidinggevende kunt doen

Ervaring bij diverse zorginstellingen leert dat de betrokkenheid en inzet van het management cruciaal is voor het behalen van verbeteringen. En niet alleen dat, de inzet moet zich niet beperken tot een kleine groep mensen in de organisatie. Dan zal het niet beklijven. Zoals onderzoek van Ploem en Strijbos van Twijnstra en Gudde (2009) bij 300 zorginstellingen laat zien: hoewel er goede resultaten zijn bij verbetertrajecten blijkt dat de verdere uitvoering van het project vaak stokt omdat het te weinig wordt gedragen door zorgprofessionals.

Op de volgende pagina's nemen we u mee langs de ervaringen en tips van de managers en teamleiders van de deelnemende zorgorganisaties. Zij laten u zien welke onderwerpen u op de agenda kunt zetten om beter met probleemgedrag om te gaan.

De manager met een visie

Een manager in de zorg heeft verschillende verantwoordelijkheden. Je moet genoeg mensen in dienst hebben, ziekteverzuim zo laag mogelijk houden en zorgen dat juiste zorg wordt verleend aan de bewoners.

'Om een traject te starten waarbij probleemgedrag op een goede manier wordt aangepakt, is een duidelijke visie van essentieel belang. Het is belangrijk dat men weet waar men naartoe wil, wat men wil bereiken en op welke manier. Het is de taak van managers en teamleiders om dit uit te dragen en te verspreiden.' (masterscriptie zorgmanagement 'blijvend vernieuwen' van Everdina van Olst – Van Rijn, 2009, Erasmus universiteit).

Peter Boeije, manager verpleeghuis Ter Reede: 'Er wordt toegevoegde waarde gecreëerd door verbondenheid te scheppen. We doen het samen en ik als manager ben daar een onderdeel van. (..) Als je zelf voorop gaat en het goede voorbeeld geeft dan zien de medewerkers de inspanningen en voelen zij zich ook verbonden.

Peter Boeije, Stichting Werkt voor Ouderen, manager verpleeghuis Ter Reede: 'Samen ervaringen opdoen en samen leren brengt onze organisatie op een hoger niveau.'

John Bosch, Vilente, voorheen manager verpleeghuis Pieter Pauw: ‘Door methodisch te werken krijgt de verzorgende meer inzicht in de effecten van de omgeving en van het eigen handelen.’

Methodisch werken als houvast

Een methodiek om te werken aan probleemgedrag is er voor verschillende redenen. Het geeft houvast voor iedereen en zorgt ervoor dat je duidelijke afspraken kunt maken. Het helpt om volgens logische stappen het gedrag in kaart te brengen. Hierdoor wordt er meer inzicht verkregen in de verschillende factoren die van invloed zijn op het gedrag van de cliënt. Bij het werken met de methodiek herken je de oorzaken van probleemgedrag sneller. Dit ondersteunt het professionele handelen.

Methodisch werken zorgt er ook voor dat de uitgangspunten van de manier van werken in een organisatie gelijk zijn. Organiseer intervisiebijeenkomsten om van en met elkaar te leren.

Peter Boeije, manager verpleeghuis Ter Reede: 'Methodisch werken zorgt ervoor dat je leert reageren vanuit objectiviteit en niet vanuit emoties. Dit maakt ook dat je anders gaat reageren en gaat nadenken: waarom krijg ik die klap eigenlijk? Wat zit hier achter? Om zo objectief mogelijk te kunnen reageren is het van belang dat je het vertoonde gedrag van de cliënt analyseert. Met vaak als gevolg dat het probleemgedrag bij de cliënt afneemt of zelfs helemaal verdwijnt. Dit geeft rust voor zowel de cliënt als de medewerker.'

Bettina Kluter, voorheen teamleider verpleeghuis Weidesteyn: 'Je hebt als leidinggevende een voorbeeldfunctie. Daarnaast zorg je voor het ondersteunen en coachen van je medewerkers op momenten dat ze dat nodig hebben.'

Gebruik maken van elkaars kwaliteiten

Vanuit verschillende disciplines kijken naar gedrag is een belangrijke voorwaarde voor een goede aanpak. Het gedrag van een bewoner is niet alleen de verantwoordelijkheid van de verzorgende, maar ook van artsen, psychologen, therapeuten en leidinggevenden. Zo heeft medicatie effect op gedrag en zal gedrag soms leiden tot een verandering van de medicatie.

Bettina Kluter, voorheen teamleider verpleeghuis Weidesteyn: 'Een extra meerwaarde van de samenwerking bij probleemgedrag is dat men elkaar ook in andere situaties sneller vindt en beter begrijpt.'

Door de gerichte multidisciplinaire aanpak raakt iedereen zich ervan bewust dat probleemgedrag niet alleen voortkomt vanuit het ziektebeeld, maar dat dit ook sterk afhankelijk is van diverse omgevingsfactoren.

John Bosch, voorheen manager verpleeghuis Pieter Pauw: 'Iedereen kijkt vanuit zijn eigen expertise naar het probleemgedrag, analyseert en handelt conform het gezamenlijk vastgestelde doel. Zo kom je tot een goede oplossing voor de cliënt'

Randvoorwaarden voor goede aanpak en borging

Goed samenwerken gaat alleen als er geoefend wordt met elkaar. Bij probleemgedrag is het eigen handelen van invloed. Het eigen gedrag en hoe er gereageerd wordt op een cliënt wordt besproken. Dit is voor uw medewerkers vaak confronterend. Een veilige omgeving waarin een gezamenlijk doel wordt nagestreefd is heel erg belangrijk. Als manager heeft u hierin een belangrijke taak.

Een goede methode is één ding. Het echt gebruiken, en blijven gebruiken, is een ander ding. Een stappenplan borgen in de praktijk is niet eenvoudig. Maak zoveel mogelijk gebruik van instrumenten die er al zijn. Bijvoorbeeld de 24-uurs rapportage of het zorgleefplan van de cliënt.
Essentieel is dat steeds wordt uitgedragen dat het belangrijk is met de methode te werken en met elkaar samen te werken. Zorg ervoor dat je als manager weet welke knelpunten er zijn, neem ze serieus, bepreek ze en zoek naar oplossingen.

Peter Boeije, manager verpleeghuis Ter Reede: 'Wij hebben een gedragsmobiele brigade in het leven geroepen die meekijkt bij de eerste opdoemende problemen. Zij helpen de zorgverleners om de hulpvraag helder te maken en oplossingen te bieden. Deze eerste hulp bij probleemgedrag wordt daarna direct overgedragen aan de zorgverleners, zodat zij leren van deze ervaring. Leren van en met elkaar!'

Aan de slag!

In dit boekje heeft u in vogelvlucht kunnen lezen hoe u in uw organisatie met probleemgedrag kunt omgaan, waarom dit van groot belang is en hoe u dit kunt vormgeven.

Om u te helpen een dergelijk traject zelf te starten zijn er verschillende producten ontwikkeld. Natuurlijk de richtlijn en het stappenplan zelf. Maar ook een scaninstrument waarmee u vaststelt hoe uw medewerkers de aanpak van probleemgedrag op dit moment ervaren. Er is ook een handwijzer probleemgedrag speciaal ontwikkeld voor verzorgenden en verpleegkundigen.

Daarnaast is er een toolkit probleemgedrag beschikbaar. Met deze toolkit maakt u een vliegende start bij het aanpakken van probleemgedrag.

U vindt deze producten in de Kennisbank van Zorg voor Beter: www.kennisbankzorgvoorbeter.nl.

Met dank aan

- Peter Boeije, Stichting Werkt voor Ouderen, manager verpleeghuis Ter Reede
- John Bosch, Vilente, voorheen manager verpleeghuis Pieter Pauw
- Bettina Kluter, Zorgpalet, voorheen teamleider verpleeghuis Weidesteyn
- Wil de Rond, SVRZ, Hoofd Zorg verpleeghuis Ter Valcke

Probleemgedrag of onbegrepen gedrag

In dit inspiratieboekje leest u de ervaringen en tips van de managers van zorgorganisaties die aan het Verbetertraject Probleemgedrag hebben meegedaan.

Voor een complex thema als probleemgedrag is blijvende ondersteuning en stimulans vanuit het management voorwaarde voor een blijvend succesvolle aanpak. Als men resultaten wil boeken, zal dat gebeuren als het management zich ook echt met de zaken bemoeit. Borging en verspreiding van de resultaten zijn hierbij belangrijke onderwerpen.

Ontdek de tips van de deelnemende zorgorganisaties vanuit het verbetertraject Probleemgedrag en creëer een voorsprong bij het werken aan probleemgedrag in uw organisatie.

Auteurs
Nienke Blijham, Vilans
Marloes Kuiper, Vilans

Vilans
ZorgVoorBeter
verenso specialisten in ouderengeneeskunde
Sting