

Samenvatting beleid Laurens 'Omgaan met moeilijk en onbegrepen gedrag'

Visie van Laurens op moeilijk en onbegrepen gedrag:

De visie op zorg van Laurens is: "Ieder mens verdient respect en aandacht, een veilige omgeving en deskundige zorgverlening en ondersteuning die past bij de persoonlijke situatie". De kernwaarden van Laurens zijn: 'persoonlijke aandacht, naasten betrekken, samenwerken en professioneel handelen'.

Dat betekent dat goede zorg zich richt op het aansluiten bij de beleving en het begrijpen en vervullen van behoeften van klanten, binnen de grenzen en mogelijkheden van zorgmedewerkers, behandelaars en naasten. Wanneer sprake is van moeilijk en onbegrepen gedrag, betekent dit vaak dat de zorg onvoldoende aansluit bij de beleving en behoeften van de klant. Van belang is dat moeilijk en onbegrepen gedrag op tijd wordt gesignaleerd, de oorzaken van het gedrag zo snel mogelijk worden geanalyseerd en er een plan van aanpak komt om de oorzaken aan te pakken.

Doelstelling beleid:

Het belangrijkste doel van het beleid en deze visie is dat moeilijk en onbegrepen gedrag bij onze klanten (met en zonder dementie) zoveel mogelijk wordt voorkomen. Wanneer toch sprake is van moeilijk en onbegrepen gedrag dan moeten we daar op een goede en professionele manier mee omgaan, zodat we mogelijk lijden van de klant en schade voor de omgeving (naasten, medebewoners en medewerkers) kunnen voorkomen en verminderen. Hierbij is goede samenwerking tussen disciplines heel belangrijk. Elke discipline moet zijn of haar rol goed invullen, naasten worden betrokken en er moet een duidelijke werkwijze zijn die bij iedereen bekend is en wordt nageleefd.

Kernpunt 1: Samenwerking:

Samenwerking tussen disciplines

We proberen moeilijk en onbegrepen gedrag zoveel mogelijk te voorkomen door optimaal aan te sluiten bij de behoeften van de bewoner/klant. Belangrijk is dat zorgmedewerkers die vaak de hele dag te maken hebben met de bewoner/klant, zich bekwaam voelen om met het gedrag om te gaan en zich ondersteund voelen door de behandelaars. De inspectie beschrijft in dit kader dat de coachende rol van deskundige behandelaars richting de zorgmedewerkers erg belangrijk is. Zorgmedewerkers zien de klant immers het meest en hebben daardoor vaak veel informatie over het gedrag. Belangrijk is dat het contact met behandelaars laagdrempelig is waarbij de informatie en kennis van de zorgmedewerkers optimaal wordt gebruikt.

Het multidisciplinaire team is samen verantwoordelijk voor het bieden van goede zorg. Van cruciaal belang hierbij is dat de samenwerking en communicatie tussen de leden van het multidisciplinaire klantteam goed is. Elk lid van het multidisciplinaire team heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid en zet zich hier actief voor in. Belangrijk is dat er respect is voor elkaars deskundigheid en kennis en er op gelijkwaardig niveau wordt samengewerkt.

Samenwerking tussen disciplines en naasten

Naasten staan vaak emotioneel het meest dichtbij de klant. Belangrijk dus om hen actief te betrekken om informatie te krijgen over wensen en behoeften van de klant, wanneer deze dit zelf niet goed meer kan aangeven. Dit is allereerst van belang om moeilijk en onbegrepen gedrag te voorkomen, maar ook wenselijk bij de analyse van de oorzaken van gedrag en het meedenken over eventuele interventies. Van alle betrokken disciplines wordt verwacht dat ze actief de samenwerking met de naasten zoeken en hen leren kennen. Elk lid van het multidisciplinaire team heeft een verantwoordelijkheid om deze samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen.

Structurele omgangsoverleggen:

Omgangsoverleg is een overleg waarbij minimaal twee zorgmedewerkers en de psycholoog aanwezig zijn. Het is wenselijk dat andere disciplines aansluiten bij dit omgangsoverleg (in elk geval de disciplines die betrokken zijn bij het specifieke probleem dat wordt besproken). De psycholoog is de gespreksleider en zorgt ervoor dat dit overleg gericht is op het ondersteunen van het zorgteam in het omgaan met moeilijk en onbegrepen gedrag. Wanneer er een structureel omgangsoverleg is, is het makkelijker om problemen op tijd te signaleren en hiermee samen aan de slag te gaan. Dit stimuleert het zorgteam om na te denken over gedrag, te kijken naar achterliggende oorzaken en na te denken over eventuele oplossingen. Wanneer structureel meerdere behandelaars aanwezig zijn, stimuleert dit ook de onderlinge samenwerking en het vertrouwen en vermindert dit de kloof tussen behandelaars en de zorgmedewerkers. Een omgangsoverleg is een plek waar aandacht is voor teamprocessen die de zorg voor de klant kunnen beïnvloeden. Als de samenwerking optimaal is, komt dat ook zeker ten goede aan de zorg voor de klant.

Kernpunt 2: Gestructureerd werken

Preventie van moeilijk en onbegrepen gedrag

Het is wenselijk dat er na opname zo snel mogelijk informatie wordt verzameld om de klant en zijn naasten beter te leren kennen. Belangrijk is dat in kaart wordt gebracht wat het levensverhaal van de klant is en dat uitgezocht wordt welke wensen en behoeften de klant heeft.

Stappenplan bij moeilijk en onbegrepen gedrag:

- 1) Een lid van het multidisciplinaire team, een naaste, vrijwilliger of andere medewerker op de locatie signaleert dat sprake is van moeilijk en onbegrepen gedrag. De arts en psycholoog worden hiervan op de hoogte gesteld en om hulp gevraagd.
- 2) Uitgesloten wordt dat een lichamelijke oorzaak het gedrag kan verklaren. Dit kan bijvoorbeeld pijn, jeuk, een infectie of ander lichamenlijk ongemak zijn. Ook kan sprake zijn van een probleem in de prikkelverwerking. De arts en psycholoog bekijken of het wenselijk is om bij de analyse van mogelijke lichamelijke oorzaken naasten en andere disciplines in te schakelen. Eventuele oorzaken worden behandeld voordat overgegaan wordt naar de volgende stap.
- 3) Er wordt een analyse gemaakt van de oorzaken van het gedrag. Het is wenselijk dat hierbij diverse disciplines worden betrokken om tot een goede analyse te komen. Ook aan naasten wordt gevraagd informatie te geven die kan helpen om het gedrag beter te begrijpen. De psycholoog is eindverantwoordelijk voor de analyse.
- 4) In het omgangsoverleg wordt gezamenlijk afgewogen welke (psychosociale) interventies passend zijn, waarbij de oorzaken van het probleem zoveel mogelijk

worden aangepakt. De psycholoog betreft ook de naasten bij het nadenken over interventies. Voor de inzet van een interventie wordt besproken welk effect wordt verwacht en op welke wijze en wanneer dit wordt geëvalueerd. Regelmatig wordt geëvalueerd welk effect te bemerken is van de ingezette interventies en of het dus zinvol is om hiermee door te gaan.

- 5) De keuze om te starten met psychofarmaca wordt multidisciplinair gemaakt. Om tot deze beslissing te komen, is het belangrijk dat eerst de analyse van de oorzaken van het gedrag is afgerond en alle psychosociale interventies en het effect daarvan op een rijtje worden gezet. Wanneer geconcludeerd wordt dat deze interventies onvoldoende effect hebben of dat er een direct gevaar is dat niet is af te wenden door psychosociale interventies, wordt overwogen psychofarmaca in te zetten. Van belang is dat concreet wordt afgesproken welk effect mag worden verwacht, hoe in kaart wordt gebracht of de gewenste verandering daadwerkelijk te bemerken is en wanneer het geëvalueerd wordt. Evaluatie van het effect wordt ook multidisciplinair gedaan. Belangrijk is dat psychofarmaca worden gebruikt voor problemen waarvoor het betreffende middel bewezen effectief is of waarvoor experts het in richtlijnen aanbevelen. Zie hiervoor de 'richtlijn probleemgedrag' van Verenso en NIP.
- 6) Vrijheidsbeperkende maatregelen worden in principe niet ingezet, tenzij er een ernstig nadeel ontstaat voor de klant of diens omgeving. Deze worden pas ingezet na zorgvuldige analyse en als er multidisciplinair gemotiveerd vast is komen te staan dat er geen (psychosociaal) alternatief is.

Meer weten?

Kijk op <https://laurens.nl/beter-omgaan-met-moeilijk-en-onbegrepen-gedrag> of download de brochure '[Informatie over begrijpen van gedrag](#)'

Hebt u specifieke vragen? Mail dan naar Jannet van Klaveren, GZ-psycholoog en systeemtherapeut: j.vanklaveren@laurens.nl