

## Verbetertraject Probleemgedrag



In dit overzicht presenteert Zorg voor Beter de belangrijkste resultaten van het Verbetertraject Probleemgedrag. Het verbetertraject startte in januari 2007 met twaalf instellingen. In januari 2008 hebben elf instellingen uit de verstandelijk gehandicaptenzorg en verpleeg- en verzorgingshuizen hun resultaten gepresenteerd. Vilans heeft het traject begeleid, in samenwerking met het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) en de beroepsvereniging voor verpleeghuisartsen en sociaal geriaters (NVVA).

### Introductie op het thema

Probleemgedrag komt in de langdurende zorg veel voor. Claimend gedrag, agressie, onrust, roepen, kan allemaal als probleem ervaren worden. Voor de cliënt zelf, voor de omgeving en voor zorgverleners kan dat veel stress opleveren. Soms verleggen zorgverleners hun grenzen en 'accepteren' gedrag dat zij normaalgesproken als probleemgedrag zouden benoemen. Het 'hoort er nu eenmaal bij' als je werkt met dementerenden of mensen met een verstandelijke beperking. In dit verbetertraject is gewerkt aan het constructief omgaan met probleemgedrag. Hierbij is een bewustwordingsproces op gang gebracht over het wat en waarom van probleemgedrag of probleemsituaties. Vaak bleek er een oplossing gevonden te kunnen worden, waardoor probleemgedrag verminderde.

### Doelen

De doelstellingen van dit verbetertraject zijn:

- Afname van probleemgedrag.
- Afname van de ervaren ernst van probleemgedrag.

### Resultaten

Deelname aan dit verbetertraject heeft voor instellingen tot goede resultaten geleid. Een overzicht:

- Een duidelijke afname van probleemgedrag. Zowel bij individuele cliënten als op afdelingsniveau is het probleemgedrag met gemiddeld 60 procent verminderd (het gaat hierbij soms om heel kleine aantallen).
- Bij nagenoeg alle instellingen is een grotere bewustwording van de verschillende aspecten van probleemgedrag.
- Bij nagenoeg alle instellingen wordt binnen teams meer gesproken en feedback gegeven omtrent het omgaan met probleemgedrag. Zo is er meer openheid en eenduidigheid ontstaan en een betere samenwerking.
- Verzorgenden voelen zich beter toegerust om met de cliënt met probleemgedrag en diens familie om te gaan, en zijn zelfbewuster.
- Er wordt bewuster multidisciplinair gewerkt rondom dit thema.



## Hoe zijn de resultaten bereikt?

Instellingen hebben allemaal gewerkt aan de hand van het zogenoemde Stappenplan Probleemgedrag. Dit helpt instellingen op weg om methodisch naar probleemgedrag te kijken en daardoor concrete verbeteringen in de eigen instelling te bewerkstelligen. Het stappenplan is afgeleid van de Richtlijn Probleemgedrag van de NVVA (2002).

Op cliëntniveau is op basis van het stappenplan gewerkt aan de volgende aspecten van de zorgverlening:

- Dagindeling (meer structuur, activering, muziek en spel, balans tussen rust en activiteit).
- Veiligheid (bijvoorbeeld een bel geven, aandacht, gehechtheidsfiguur, grenzen stellen, lichamelijk contact, iemand zijn eigen gang laten gaan zonder direct in te grijpen).
- Rust bieden/creëren (eigen kamer, goede momenten op eigen kamer, prikkelarme omgeving, zelf rustig doen).
- Anders inrichten van de ruimte/ aandacht voor de sfeer (andere tafelschikking, zitplaatsen bewuster verdelen, een klok ophangen, gezellige hoekjes maken, maaltijden gezellig maken, een borreltje voor het eten).
- Scholing/uitwisseling (begeleiden vanuit begrip, klinische lessen, levensgeschiedenis in kaart brengen, benadering afspreken, het bespreken van gedrag met begrip en acceptatie als gevolg en waardoor veel consequenter en consistentere handelen mogelijk is, één lijn binnen het team).

Op procesniveau zijn de volgende zaken binnen organisaties ingevoerd:

- Een 24-uurs rapportage, waarin ruimte is voor een methodisch stappenplan en het bijhouden van frequenties van gedrag.
- Betere afstemming met verschillende afdelingen, locaties of betrokken deskundigen.
- Een andere vorm van multidisciplinair overleg.
- Het thema 'omgaan met probleemgedrag' is onderdeel geworden van ontwikkelgesprekken met medewerkers.
- Intervisie.

## Geleerde lessen

- Kleine veranderingen kunnen voor cliënten grote verbeteringen opleveren.
- Openheid binnen teams maakt mensen meer bewust van allerlei factoren die met probleemgedrag te maken hebben, inclusief het eigen gedrag.
- De complexiteit van probleemgedrag leren begrijpen, leidt tot nieuwe mogelijkheden voor interventies.
- Meten van probleemgedrag levert enerzijds inzicht in hoe vaak moeilijk gedrag daadwerkelijk voorkomt, maar levert ook een bewustzijn op over de eigen manier van werken en de eigen normen.
- Meten gebruiken als eigen feedbackinstrument werkt goed, maar de cijfers hebben het achterliggende verhaal nodig om goed geïnterpreteerd te kunnen worden.
- Tijdelijk gefocust zijn op het probleemgedrag levert uiteindelijk meer zicht op de totale cliënt en diens kwaliteit van leven op.

## Vervolg

Het stappenplan Probleemgedrag wordt in de Kennisbank op de website van Zorg voor Beter geplaatst. In oktober 2008 start een nieuwe ronde van het Verbetertraject Probleemgedrag, specifiek voor de ouderenzorg.

## Meer informatie

Voor meer informatie over het Verbetertraject Probleemgedrag en de resultaten kunt u terecht bij de projectleider, Nienke Uniken Venema van Vilans, e-mail [n.unikenvenema@vilans.nl](mailto:n.unikenvenema@vilans.nl).

*Verbetertraject Probleemgedrag - mei 2008*