

# Handreiking Workshop

## “Omgaan met probleemgedrag, hoe tevreden ben jij?”



## Handreiking Workshop “Omgaan met probleemgedrag, hoe tevreden ben jij?”

Medewerkers in de ouderenzorg weten vaak heel goed waar knelpunten en verbetermogelijkheden in de zorg liggen. In gesprek met hen kunt u op zoek gaan naar mogelijkheden om de zorg voor cliënten met “probleemgedrag” te verbeteren. Maak gebruik van de hieronder uitgeschreven opzet van een gesprek met medewerkers om dit gesprek te voeren. Dit is een handreiking voor een teamleider, coördinator zorg, opleider of andere begeleider.

### Korte samenvatting bijeenkomst

Het doel van de bijeenkomst is om in teamverband te onderzoeken ‘wat goed gaat en wat beter kan’ in het samen werken met cliënten met probleemgedrag.

De bijeenkomst heeft drie onderdelen:

1. Scoren op de schaalvraag  
De deelnemers scoren op een schaal van 0-10 aan de hand van de vraag “Hoe tevreden ben jij over de zorg voor cliënten met probleemgedrag”. Bespreek deze scores.
2. De deelnemers reageren individueel op twee vragen over hoe de zorg verbeterd kan worden (zie formulier)
3. Inventariseer de antwoorden en bespreek mogelijke verbeteracties in de zorg voor cliënten met probleemgedrag.

### Nodig:

- Schaalvraag getekend op flap-over
- Voor iedere deelnemer een formulier met twee vragen

## 1. Welkom en toelichting programma

## 2. Probleemgedrag, waarover praten wij dan?

Als je nadenkt over de vraag of cliënten met probleemgedrag goede zorg krijgen kan de verzorgende beroepsgroep zichzelf enkele vragen stellen:

- Ken ik de cliënt goed (genoeg)?
- Werk ik goed samen met andere disciplines?
- Ondersteunt de organisatie mij?
- Werk ik methodisch aan probleemgedrag
- Ben ik een professional?

## 3. Probleemgedrag: wat vind jij ervan?

Tijdens deze bijeenkomst inventariseren we op een eenvoudige en snelle manier de meningen en ervaringen door het scoren op een schaal en het beantwoorden van twee vragen.

### Stap 1

De begeleider van de bijeenkomst legt uit dat de schaal loopt van 0 tot 10, waarbij 0 staat voor de situatie waarin het probleem op zijn ergst was en 10 voor de situatie waarin de gewenste situatie is bereikt.

*Introductie:* Stel je eens een schaal voor van 0 tot 10, waarbij 10 staat voor de situatie waarin het al helemaal gaat zoals je wenst voor je cliënten en 0 voor de situatie waarin nog niets gaat zoals je wenst. Zie illustratie hieronder.

Schaalvraag: 'Hoe tevreden ben jij over de zorg voor cliënten met probleemgedrag?'

De kwaliteit van de zorg is zoals gewenst (10)



Niets gaat in de zorg zoals ik zou wensen (0)

### Stap 2

De begeleider vraagt de deelnemers aan te geven op de schaal op welke positie het team zich nu bevindt. Dit gebeurt door het zetten van een kruisje op een plaats tussen 1 en 10.

### Stap 3

Vervolgens vraagt de begeleider aan enkele deelnemers hoe hij of zij tot de score is gekomen. Wat gaat er al goed in het team? De begeleider richt zich in deze stap op het benoemen wat er al bereikt is en goed gaat in de zorg. Wat niet goed gaat en beter kan komt daarna aan de orde. Vraag de deelnemers voorbeelden te geven.

#### **Stap 4**

Deel het formulier uit (zie bijlage), eventueel toelichten en opdracht geven.

Opdracht aan deelnemers:

- Geef antwoord op de vraag: “Wat is over een half jaar anders en beter in de aanpak van probleemgedrag?”
- Geef antwoord op de vraag wat jouw team nodig heeft/ wat moet er gebeuren om de gewenste stap voorwaarts te maken?

#### **Stap 5**

Haal het formulier op en bespreek enkele resultaten met de deelnemers. Vraag goed door over wat zij willen bereiken. Vraag waarom het belangrijk is om het geformuleerde te bereiken. Vervolgens doorvragen wat de eigen bijdrage daaraan zou kunnen zijn.

#### **Stap 6**

Maak een verslag van de antwoorden op het formulier en gebruik dit om verbeteringen van de zorg te organiseren.

### **4. Hoe nu verder?**

Maak met de deelnemers van de bijeenkomst concrete afspraken over het vervolg. Benoem activiteiten en spreek een vervolgbijeenkomst af.

## Formulier

Stel je eens voor: Over een half jaar geef jij een hoger cijfer voor de aanpak van probleemgedrag op jouw afdeling. Ga uit van één stapje hoger. Wat zou er dan anders en beter zijn in de aanpak van probleemgedrag. Wat zie je, hoor je of voel je?

Vul onderstaande zin aan:

Over een half jaar zie ik op onze afdeling dat...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wat moet er gebeuren om het gewenste stapje vooruit te bereiken? Wat heb jij nodig om bij te kunnen dragen aan de door jou voorgestelde verbetering?

Vul onderstaande zin aan:

Om bij te kunnen dragen aan de verbetering wil ik...

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....