



## Verbetertraject Probleemgedrag

In dit overzicht presenteert Zorg voor Beter de belangrijkste resultaten van 3 rondes van het Verbetertraject Probleemgedrag. Ruim 30 pilotteams uit zorginstellingen uit de verpleeg- en verzorgingshuissector en de verstandelijk gehandicaptensector lukte het om belangrijke resultaten te boeken op dit onderwerp. Vilans, het landelijk kenniscentrum in de langdurende zorg, begeleidde dit traject, in samenwerking met Verenso, vereniging van specialisten ouderengeneeskunde en sociaal gerieters, het Centrum voor Consultatie en Expertise (CCE) en het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), sectie Psychologen in de Ouderenzorg.

### Introductie op het thema

Probleemgedrag komt in de langdurige 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 normaal gesproken als probleemgedrag zouden benoemen. Je hoort vaak: "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 te zijn waardoor probleemgedrag verminderde.

### Doelen

De doelstellingen van dit verbetertraject zijn:

1. Afname van probleemgedrag.
2. Afname van de ervaren ernst van probleemgedrag.

### Resultaten

Deelname aan dit verbetertraject leidde tot goede resultaten:

- Er zijn organisaties die bij cliënten een afname van probleemgedrag hebben gemeten via de zogenaamde geeltjesmeting. De mate van vermindering van het probleemgedrag varieerde hierbij van 25 – 60 %.
- Het project Zorg voor Beter wordt onafhankelijk geëvalueerd door het iBMG. Een positieve bevinding uit het onderzoek was dat de cliënten van de afdelingen die deelnamen aan het traject probleemgedrag na afloop van het traject minder angstig waren en hoger scoorden aangaande de kwaliteit van hun leven dan bij begin van het traject.
- Teams keken vaker anders naar de situatie van de cliënt, uitgaande van het positieve in plaats van het negatieve.
- Verzorgenden voelen zich bekwaam en beter toegerust in het omgaan met cliënten met probleemgedrag.
- Er is meer multidisciplinaire samenwerking ontstaan rondom dit thema.
- Er is meer inzicht in en bewustwording over de achtergronden van het ontstaan van probleemgedrag doordat met behulp van een stappenplan systematisch gewerkt werd aan probleemgedrag.
- Binnen de deelnemende teams wordt meer gesproken en feedback gegeven over het omgaan met probleemgedrag. Er is meer openheid en eenduidigheid ontstaan en daardoor een betere samenwerking.

### Hoe zijn de resultaten bereikt?

Organisaties werkten allemaal met het zogenoemde Stappenplan Probleemgedrag. Dit helpt organisaties methodisch naar probleemgedrag te kijken en daardoor concrete verbeteringen in het omgaan met probleemgedrag in de eigen organisatie te realiseren. Het Stappenplan Probleemgedrag is afgeleid van de Richtlijn Probleemgedrag van Verenso (2002).



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

- Dagindeling (structuur, activering, muziek en spel, balans tussen rust en activiteit).
- Veiligheid (bijvoorbeeld een bel geven, aandacht, een vertrouwd persoon, 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 sfeer (andere tafelschikking, zitplaatsen bewuster verdelen, een klok ophangen, gezellige hoekjes maken, maaltijden gezellig maken, een borreltje voor eten).
- Scholing/uitwisseling (begeleiden vanuit begrip, klinische lessen, levensgeschiedenis in kaart brengen, benadering afspreken, het bespreken van gedrag met begrip en acceptatie waardoor veel consequenter en consistentere handelen mogelijk is, één lijn binnen het team)

Op procesniveau zijn de volgende zaken binnen organisaties ingevoerd:

- Een organisatieprotocol met daarin het stappenplan, afspraken daarover en achtergrondinformatie.
- Een 24-uurs rapportage met daarin ruimte 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, deskundigheidsbevordering.

### Geleerde lessen

- Voor een complex thema als probleemgedrag is niet aflatende ondersteuning en stimulans vanuit het management voorwaarde voor een blijvend succesvolle aanpak.
- Kleine veranderingen kunnen voor cliënten grote verbeteringen opleveren.
- Door openheid binnen teams zijn medewerkers beter in staat zich meer bewust te worden van allerlei factoren die met probleemgedrag te maken hebben, inclusief het eigen gedrag.
- Zorgmedewerkers betrekken bij verbeterprocessen met betrekking tot probleemgedrag geeft hen een positieve stimulans in hun werk en haalt hen uit een spiraal van machteloosheid en negativiteit.
- Multidisciplinaire samenwerking verhoogt de kwaliteit van het handelen bij probleemgedrag, maar de organisatie van dit multidisciplinaire proces vergt goede planning en organisatie.
- De complexiteit van probleemgedrag leren begrijpen, leidt tot nieuwe mogelijkheden voor interventies en een daadwerkelijke afname van probleemgedrag.
- 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.
- Tijdelijk extra aandacht besteden aan het probleemgedrag levert uiteindelijk meer zicht op de totale cliënt en diens kwaliteit van leven op.
- Het thema probleemgedrag zal in zorginstellingen nadrukkelijk op de agenda moeten blijven; het is zowel voor cliënten en hun familie als voor medewerkers sterk belastende problematiek, die alleen met arbeids- en kennisintensieve maatregelen aangepakt kan worden.

### Vervolg

Vanuit de ervaringen van het Verbetertraject wordt een Toolkit ontwikkeld waarmee organisaties met een lespakket het stappenplan leren te gebruiken. Deze Toolkit is eind 2010 beschikbaar. Daarnaast zijn het stappenplan en aanverwante instrumenten te downloaden in de Kennisbank van Zorg voor Beter. Kijk op [www.kennisbankzorgvoorbeter.nl](http://www.kennisbankzorgvoorbeter.nl). De richtlijn Probleemgedrag is te downloaden via [www.Verenso.nl](http://www.Verenso.nl)

### Meer informatie

Voor meer informatie over het Verbetertraject Probleemgedrag en de resultaten kunt u terecht bij de projectleider, Ruth Pel – Littel van Vilans, e-mail [r.pel@vilans.nl](mailto:r.pel@vilans.nl)