

Moeilijk gedrag door geestelijke en lichamelijke problematiek

‘Mevrouw Jansen* werd eind 2006 op 81-jarige leeftijd bij ons opgenomen’, vertelt Karola Bleijie, zorgmanager bij De Westerkim, een woon- en zorgcentrum in Hoogeveen. ‘Ze vertoonde van begin af aan heel claimend, aanhankelijk en agressief gedrag. Ze speelde verzorgenden tegen elkaar uit. Onder andere door te roddelen. Ook drukte ze onophoudelijk op de alarmknop.’

De eerste anderhalf jaar na opname konden de verzorgenden nog redelijk met mevrouw Jansen overweg. Maar haar gedrag werd steeds problematischer. ‘Waarschijnlijk had dat te maken met het verslechteren van haar lichamelijke toestand. Ze had wondroos, opgezwollen benen en sterk overgewicht. Daardoor werd ze steeds minder mobiel, terwijl ze vroeger heel actief was.’

Het gedrag van mevrouw Jansen wisselde sterk, per dag en per medewerker. ‘Degenen die strak volgens het samen met haar opgestelde zorg-leefplan werkten, behandelde zij heel slecht. Net als verzorgenden die haar tegenspraken. Ze ging dan bijvoorbeeld huilen of schreeuwen en schelden, of constant bellen zodat de medewerkers telkens weer terug moesten komen. Dat sloopte het personeel, er dreigden zelfs mensen de ziektewet in te gaan.’

Psycholoog

Ook het consulteren van een specialist ouderengeneeskunde en het opvolgen van de adviezen van een psycholoog en van een crisisteam van een GGZ-instelling mocht niet baten. ‘Mevrouw werd er alleen maar moeilijker van.’

Een extra complicatie was, dat mevrouw weigerde zich psychisch te laten onderzoeken. ‘We hoorden van haar kinderen dat ze haar hele leven al problemen had gehad, en zich nooit wilde laten onderzoeken. Daarom wilde niemand een officiële diagnose geven.’

Mevrouw Jansen werd twee keer tijdelijk opgenomen in een verpleeghuis. ‘De aanleiding waren de lichamelijke problemen. Maar we deden dat ook om het team te ontlasten.’ Ook daar was ze niet te handhaven, en ze was snel weer terug. Wel had het verpleeghuis een tip: vraag advies aan het CCE. Dat deed het verzorgingshuis begin 2011.

Extreme situaties

Gerben Bergsma is als CCE-consulent vaak betrokken bij de situaties waarin ‘de begeleiding van de cliënt vastloopt’. Hij heeft veel praktijkervaring in zowel de ouderenzorg als de GGZ. Het gaat hem niet om ‘stickertjes plakken’ op

psychische problematiek, al vermoedt hij ‘dat het in dit geval om een persoonlijkheidsstoornis gaat’, maar om verbetering van de praktijk. ‘Met toestemming van mevrouw hebben we de verzorging met de camera geobserveerd.

‘Met intervisie evalueerde het team de nieuwe manier van werken’

veerd. We zagen dat mevrouw vier rollen speelde, die elkaar snel afwisselden. Ze kon heel volwassen en gelijkwaardig met je omgaan, of goedlachs en grappend. Maar ze kon ook eisend en krijsend zijn, of kinderlijk en klagend.’ Ook bleek, dat de verzorgenden haar op vier verschillende





manieren benaderden. 'Relatief effectief was de begeleidingsstijl van een gerant in een chique restaurant. Heel voorkomend en beleefd zijn, altijd toestemming vragen en aan al haar wensen voldoen. Dat voorkwam conflicten.' Ook effectief was een neutrale, begrenzende stijl. 'Je niet uit het veld laten slaan door alle provocaties, en even weggaan wanneer het te gortig wordt.' Bijzonder ineffectief was een strijdende stijl. 'Wanneer je het gevecht aanging, escaleerde het.' En ook de stijl van de klassieke verzorgende werkte niet. 'Dan geef je op vriendelijke toon bevelen, zoals "kom, we gaan even douchen". Die stijl leek inbreuk te maken op haar behoefte aan autonomie.'

Ervaringen uitwisselen

Vervolgens besprak Bergsma de videobeelden met het team, en gaf hij tips. 'We vroegen de mensen om de effectieve stijl aan te nemen die het beste bij hen paste. Omdat dat moeilijk is, ging er een collega mee naar mevrouw. Zo konden ze achteraf feedback krijgen op de door hen toegepaste stijl.' Op intervisiebijeenkomsten werd de nieuwe manier van werken daarna geëvalueerd met het hele team. Verder adviseerde Bergsma om nauwkeurig bij te houden hoe de verzorging verliep, ook als het goed ging. 'Anders loop je het risico te veel gefixeerd te raken op het negatieve.' Andere adviezen waren om de dagbesteding van mevrouw 'rijker te maken', en om het management in te schakelen. 'Een manager kan mevrouw er heel formeel op wijzen dat ze met haar gedrag de zorgovereenkomst schendt; door haar uit te nodigen op kantoor en notulen te maken van het gesprek. Zo laat je als management ook aan het personeel zien, dat je er samen voor staat. En je geeft het personeel de ruimte om grenzen te stellen.'

Daarnaast vond er een aantal gesprekken plaats tussen de kinderen, consultant en het verzorgingshuis. 'Dat was belangrijk om de partijen op één lijn te krijgen. Ook was het voor de verzorgenden heel prettig om te horen dat mevrouw al veel langer een lastige persoonlijkheid had. Het zorgde ervoor dat zij zich minder schuldig voelden.'

Tijd nemen

De consultatie heeft in elk geval opgeleverd 'dat het team niet helemaal is omgevallen'. 'De teamleden kregen meer grip op de situatie, inclusief hun eigen emoties over mevrouw.'

Karola Bleijie is heel tevreden over de consultatie. 'De bijeenkomsten waarin we de videobeelden bekeken waren bijzonder nuttig, net als de omgangsadviezen. Ook heeft Gerben ons als teamleiding ondersteund. Als we eerder goed advies hadden gehad, was de situatie waarschijnlijk niet zo geëscaleerd. Het zou goed zijn, als het werk van het CCE ook bij kleine instellingen beter bekend was.'

Het verzorgingshuis voelde zich helemaal alleen staan, stelt Bergsma. 'Bij complexe zorgvragen is een kort consult door een psycholoog te weinig. Het zou beter zijn geweest, als verpleeghuis en GGZ meer tijd hadden genomen om heel precies te bekijken wat er werkelijk aan de hand was.'

Overgeplaatst

Inmiddels is mevrouw Jansen overgeplaatst omdat haar lichamelijke situatie is verslechterd. Zij is nu opgenomen in twee verpleeghuizen. Bleijie: 'Ze verhuist om de drie maanden van het ene verpleeghuis naar het andere, omdat de verpleeghuizen het anders niet aankunnen. Dat illustreert het probleem. Ik denk dat de consultatie door het CCE ongelukken heeft voorkomen. Op het laatst gooide mevrouw ook met voorwerpen. Als verzorgende werk je vanuit je hart. Je doet alles voor de bewoner. De manier waarop je met haar moest omgaan, voor jezelf opkomen en grenzen stellen, strookt helemaal niet met het verzorgende beroep.'

Overplaatsing was niet te voorkomen, maar 'het CCE heeft het proces dragelijker gemaakt'. 'Heel goed hoe Gerben positief bleef, en er tegelijkertijd neutraal in bleef staan. Hij benadrukte dat mevrouw het echt niet voor haar plezier deed. We hebben veel van hem geleerd.' ■

() Mevrouw Jansen is een pseudoniem.*