



# Informatie over begrijpen van gedrag



**Beter omgaan  
met moeilijk en  
onbegrepen gedrag**

**'Het begrijpen  
van de klant  
staat centraal.'**

**Wat kunnen wij voor u betekenen?**

# Informatie over begrijpen van gedrag

## Moeilijk en Onbegrepen Gedrag

Mensen met dementie, hersenletsel of psychische problemen kunnen moeilijk en onbegrepen gedrag vertonen. Ze zijn bijvoorbeeld onverklaarbaar erg boos, verdrietig of zelfs agressief. Dit gedrag kan enorm frustrerend zijn: voor de klant zelf, hun naasten en vaak ook voor andere klanten, burens en (zorg)medewerkers. Laurens doet er dan ook alles aan om samen met alle betrokkenen moeilijk en onbegrepen gedrag te voorkomen en verminderen. Begrijpen wie iemand is, staat daarbij centraal.

Als klant, familie, medewerker of vrijwilliger heeft u het misschien weleens meegemaakt: iemand die vreemd of zelfs vervelend gedrag vertoont waarvan u niet begrijpt waar het vandaan komt. Het is belangrijk dat u dit niet voor u houdt en er bijvoorbeeld de arts over informeert. Dit moeilijk en onbegrepen gedrag is namelijk niet iets wat 'gewoon' is of er 'nou eenmaal bij hoort'. Sterker nog: er is altijd een reden voor dit soort gedrag. Klanten hebben bijvoorbeeld last van lichamelijke klachten, hebben dementie of psychische klachten of veel moeite met gewoonten en rollen die zijn veranderd (zie ook kader op de pagina 6). Zo kan iemand gewend zijn met de gordijnen open te slapen en altijd naast zijn partner te liggen. Als die gewoonten plotseling wegvallen, kan moeilijk en onbegrepen gedrag ontstaan. Een klant draait dan bijvoorbeeld ineens het dag- en nachtritme om en houdt alle burens wakker.

Ook het levensverhaal van klanten en (levens)overtuigingen spelen vaak een belangrijke rol. Vaak is er bovendien sprake van een combinatie van oorzaken.



## Moeilijk en onbegrepen gedrag is niet iets wat 'gewoon' is of er 'nou eenmaal bij hoort'.

### Omdenken

Wij beseffen ons dat als klanten moeilijk en onbegrepen gedrag vertonen, wij eigenlijk niet goed begrijpen wie de klant is en was, en wat hij of zij wil. Tegelijkertijd weten we ook dat het complex is om oorzaken voor dit soort gedrag te achterhalen. Wij investeren er dan ook veel in om samen met alle betrokkenen, onze klanten beter te begrijpen. Dat doen we door in gesprek te blijven met de klant en/of hun naasten en het levensverhaal van klanten op te tekenen. Ook steken we veel tijd en energie in scholing over beter omgaan met moeilijk en onbegrepen gedrag, en in een goede samenwerking tussen alle zorgverleners rondom de klant. We hebben elkaar nodig om tot een tijdige signalering en analyse van de oorzaken van het gedrag te komen, zodat we een gedegen plan van aanpak kunnen maken om ervoor te zorgen dat het gedrag ophoudt of vermindert. Daarbij houden we vanzelfsprekend rekening met de grenzen en mogelijkheden van (zorg)medewerkers, behandelaren, familie en vrijwilligers.

### Samen om de klant

Er zijn heel veel medewerkers betrokken als het gaat om beter omgaan met moeilijk en onbegrepen gedrag. Sommigen zijn in alle fasen betrokken, anderen alleen bij de signalering of de bepaling van de aanpak en uitvoering ervan.

### Psycholoog

Voor klanten die bij Laurens wonen is de psycholoog eindverantwoordelijk voor de analyse en aanpak rondom moeilijk en onbegrepen gedrag. Hij of zij ondersteunt daarnaast het multidisciplinaire team, zodat zij zo optimaal mogelijk zorg kunnen bieden. In thuiszorgsituaties is de huisarts eindverantwoordelijk.

### Arts

De arts of specialist ouderengeneeskunde bij Laurens brengt moeilijk en onbegrepen gedrag onder de aandacht bij klanten, naasten en medewerkers. De arts heeft daarnaast een belangrijke rol bij het signaleren van probleemgedrag dat moeilijker op te merken is, zoals apathie en somberheid.



Na signalering van moeilijk en onbegrepen gedrag zal de arts of specialist altijd eerst lichamelijke oorzaken uitsluiten. Als medicatiegebruik echt noodzakelijk is, schrijft de arts of specialist dit voor. De huisarts is in de thuiszorg eindverantwoordelijk voor de analyse en aanpak rondom moeilijk en onbegrepen gedrag.

### **Zorgmedewerker**

Zorgmedewerkers zijn de spinnen die alles rondom de klant samenbrengen. Zij zijn sterk in intuïtie en gevoel. Het is hun taak om te signaleren, observeren en te rapporteren. Ze hebben bovendien een belangrijke rol bij het positief beïnvloeden van gedrag van klanten.

### **Teamleider zorg**

De teamleider is verantwoordelijk voor het organiseren van overleggen waarbij specifieke casussen met het hele team rondom de klant worden besproken. Hij of zij is bovendien verantwoordelijk voor een goede samenwerking binnen het zorgteam en de naleving van afspraken.

## **Aandachtsvelder moeilijk en onbegrepen gedrag**

De aandachtsvelder is een teamleider, behandelaar of verzorgende individuele gezondheidszorg of een mbo- of hbo-verpleegkundige met veel kennis van moeilijk en onbegrepen gedrag. Zijn of haar taken binnen teams zijn onder meer: het delen van kennis, het actief aanjagen om moeilijk en onbegrepen gedrag te signaleren, fungeren als vraagbaak, collega's waar nodig aanspreken, evalueren en verbeteracties opstellen.

## **(VIO)-begeleiders**

Binnen Laurens is een aantal psychologen ook geschoold als Video Interventie Ouderenzorg (VIO)-begeleider. VIO speelt een belangrijke rol bij het komen tot een goede aanpak. Bij VIO kijkt de psycholoog samen met medewerkers naar filmbeelden van zorgmedewerkers en klanten. Doel is te onderzoeken hoe de klant beter begrepen en benaderd kan worden.

## **Nooit meer 'ja'**

Een van onze klanten riep tot voor kort vrijwel de hele dag 'ja'. Daar hadden andere klanten en medewerkers veel last van en hij zelf, door de vaak negatieve reacties, ook. Toch lukte het hem niet zelf om er mee te stoppen. Hij zat vast in zijn ritueel. Iets dat vaker voorkomt bij mensen met deze vorm van dementie (de ziekte van Pick). Om het ritueel te doorbreken hebben we een expert ingeschakeld die de klant geholpen heeft zijn gedrag te veranderen. In plaats van 'ja' roepen, tikt hij nu in een bepaalde volgorde zachtjes op de tafel of bladert door tijdschriften. Zijn medebewoners zijn opgelucht. En de klant? Die zit zichtbaar beter in zijn vel!

# Gedrag begrijpen

Voor moeilijk en onbegrepen gedrag zijn vaak verschillende redenen. Hieronder een aantal voorbeelden van oorzaken en de bijbehorende uitingen.

Oorzaak	Gevolg
Frustratie doordat je afhankelijk bent geworden terwijl je gewend was je eigen boontjes te doppen.	Dwangmatig worden of een korter lontje krijgen.
Het ingewikkeld vinden om zorg te accepteren, omdat je weinig vertrouwen in anderen hebt.	Zorg weigeren.
Het ingewikkeld vinden om zorg te krijgen van mensen met een andere culturele achtergrond of religie.	Zorg weigeren en/of communicatieproblemen.
Snel angstig zijn.	Extra angst en spanningen.
Een ontsteking hebben.	In de war raken en soms dingen zien die er niet zijn
Pijn hebben.	Somberheid of sneller geïrriteerd raken.
Dementie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ineens alles zeggen wat je denkt.</li><li>• Overgevoeligheid voor prikkels, waardoor je bijvoorbeeld gaat roepen.</li><li>• Afweergedrag. Bijvoorbeeld doordat contact maken en een boodschap overbrengen moeilijk is. Een andere oorzaak kan zijn dat de smaak is veranderd of dat iemand niet meer weet hoe je bestek gebruikt.</li><li>• Depressiviteit, waardoor je sneller geïrriteerd raakt en boos bent.</li></ul>



## Andere medewerkers

Andere zorgmedewerkers die waar nodig betrokken worden bij het voorkomen en verminderen van moeilijk en onbegrepen gedrag zijn:

- Ergotherapeut
- SI-deskundige (gespecialiseerd in prikkelverwerking)
- Fysiotherapeut
- Bewegingstherapeut
- Diëtist
- Logopedist
- Geestelijk verzorger
- Creatief therapeut
- Activiteiten begeleider
- Maatschappelijk werker

Een logopedist kan bijvoorbeeld nagaan of er slikproblemen zijn. En een SI-deskundige kan adviseren over hoe je negatieve prikkels beperkt en positieve prikkels toe kunt laten nemen. Een diëtist denkt bijvoorbeeld met de psycholoog en logopedist mee over oplossingen waardoor klanten weer meer gaan eten. Muziek opzetten tijdens het eten, het na vijf minuten opnieuw aanbieden van eten en eten malen, bijvoorbeeld.

## Omgangsoverleg

Om ervoor te zorgen dat al deze zorgverleners met elkaar in gesprek blijven organiseren we omgangs-overleggen. Tijdens deze overleggen bespreken de aanwezigen specifieke casussen die op dat moment spelen. Daarbij staan kennisuitwisseling en leren van elkaar centraal. Bij dit overleg zijn altijd minimaal twee zorgmedewerkers, de teamleider zorg en de psycholoog en eventueel de arts aanwezig. Daarnaast zijn de zorgmedewerkers aanwezig die betrokken zijn bij de specifieke casussen. Het omgangsoverleg vindt minimaal eens per maand plaats en regelmatig vaker.

## Medicatie en vrijheidsbeperking

In sommige gevallen zal de arts of specialist ouderengeneeskunde besluiten dat medicatie nodig is. Laurens is daarin terughoudend, omdat bekend is dat een positieve op gedrag gerichte benadering vaak beter werkt. Wij zetten medicatie alleen in als het niet anders kan, bijvoorbeeld als er sprake is van een psychose of ernstige agressie. Waar mogelijk bouwen we de medicatie weer af. Vanzelfsprekend is ook vrijheidsbeperking van klanten alleen een allerlaatste optie. Wij beperken de vrijheid van klanten alleen als zij zich zichzelf en/of anderen in gevaar brengen.

# Wat kunnen wij voor u betekenen?

Duizenden ouderen in Rotterdam en omstreken vertrouwen dagelijks op de zorg van ruim 6.000 betrokken zorgprofessionals van Laurens.

Uw vragen, wensen en mogelijkheden staan centraal in ons werk. We vragen hoe u gewend bent te leven en wat u daarin het belangrijkste vindt. Daar sluiten wij met onze zorg zoveel mogelijk op aan. Dat doen we niet alleen, maar samen met de mensen om u heen en andere zorgverleners zoals uw huisarts, specialist of behandelaar.

Laurens biedt thuiszorg, revalidatie, verpleeghuiszorg en zorg in de laatste levensfase. Onze samenwerkingspartner Laurens Wonen biedt zelfstandige huurwoningen voor ouderen.



**Wilt u meer informatie?**

Bel ons op **010 33 23 000**  
**[www.laurens.nl](http://www.laurens.nl)**

Volg ons op

