

Werken met moeilijk verstaanbaar gedrag

Zorg vanuit een heldere visie

Hoe bereik je een optimale zorg voor cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag en een veilige werksituatie voor medewerkers? Met die vraag gingen medewerkers van Amerpoort het afgelopen jaar aan de slag. Met als uitkomst een heldere visie en veel ideeën en initiatieven om direct in de praktijk te gebruiken.

DOOR: LISETTE STEKELENBURG / **TESTIMONIALS:** BERT VAN DER KRUK / **FOTO'S:** INEKE OOSTVEEN

“De zorg voor cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag is bijzonder”, vertelt Carin van Essen-Stam, begeleider C op Smaragd. Carin is een van de 272 begeleiders van Amerpoort die werkt met deze groep cliënten. “Het is lekker dynamisch. Geen dag is hetzelfde. Ik ging begin jaren negentig met deze cliënten werken en ik vind het nog steeds een uitdaging. Ze gaan op andere manier een band met je aan. Ze zijn

altijd blij me te zien en kunnen me vaak verrassen met originele, rake opmerkingen.”

Wel blijkt dat dit werk niet altijd makkelijk is. Medewerkers die met deze groep werken, gaven in het medewerkerstevredenheidsonderzoek aan relatief minder tevreden te zijn. Reden voor Amerpoort om hier onderzoek naar te doen en een projectgroep te starten. De projectgroep

kreeg de opdracht om één heldere visie te formuleren en te zorgen voor optimale zorg en een veilige werksituatie. De zorg voor cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag is één van de speerpunten in het beleid van Amerpoort.

Ervaringen delen

Medewerkers gingen met elkaar in gesprek: wat verstaan we precies onder het gedrag van deze groep cliënten en hoe gaan we ermee om? “Door het uitwisselen van ervaringen, kwamen we er achter dat we het bij Smaragd al heel veel goed doen, vertelt Carin. “Toch is het slim om te benoemen waardoor het goed loopt en om die kennis te delen met andere groepen. Zo hebben wij gemerkt dat je als begeleider een solide team om je heen nodig hebt, met een manager die je steunt. En dat het bijvoorbeeld leerzaam is om tijdens teamoverleg standaard een incident te bespreken om hier lessen uit te trekken.”

Door ervaringen te delen kwamen medewerkers tot een heldere visie en concrete adviezen om mee aan de slag te gaan. Er werd gekeken naar huisvesting, geschikte methodieken, instroom en professionalisering van personeel, aansturing en bedrijfsvoering vanuit de organisatie en het waarborgen van de veiligheid voor personeel.

Vertrouwen ontwikkelen

Een belangrijk uitgangspunt is dat Amerpoort de cliënt met moeilijk verstaanbaar gedrag in de in de eerste plaats ziet als iemand met een eigen karakter, een eigen verhaal en eigen verlangens. Wat hij ons probeert te vertellen, is soms moeilijk te begrijpen. Dan kan probleemgedrag de enige of laatste manier zijn om kenbaar te maken wat hij wil. “Vandaar dat we het voortaan niet hebben over EPG (Ernstig



Foto links: Carin van Essen-Stam.

PASSIE VAN WERKEN MET...



Nicole Makker, begeleider C op twee woongroepen in Het Kwatrijn in Soest en op dagbestedingslocatie Sensus

“Veel cliënten bij ons houden niet van lichamelijk contact; zij bepalen het tempo waarin jij als begeleider dichterbij ze mag komen. Maar als het dan uiteindelijk gebeurt dat iemand zo’n beetje in je armen in slaap valt, dat je zó dichtbij hem mag komen, dan is er maar één woord: geweldig. Zoiets vertellen we meteen aan elkaar in het team; dat zijn hele grote dingen voor ons. Het is een pittige doelgroep. Als iemand volledig de weg kwijt is, is het werk heel spannend. Dan is het belangrijk om als collega’s op elkaar te kunnen vertrouwen.

Maar er gebeurt elke dag ook wel iets positiefs, er zijn altijd lichtpuntjes. Al zou je er soms nog meer willen zien.”



Wilmer Abraham, begeleider B op Zuiderkruis, een dagbestedinggroep voor zes volwassenen in Baarn

“Dit werk brengt mij veel plezier. Ik kom elke dag met een grote glimlach thuis. Ik werk in een goed team en de cliënten zijn leuk; ik zie in allemaal de mooiigheid. Ik vind dat er soms teveel nadruk gelegd wordt op hun probleemgedrag. Ik kijk liever naar wat de persoon maakt tot wie hij is: het lastige gedrag is daar maar een heel klein onderdeel van.

Deze en andere testimonials kunt u ook vinden op www.werkenbijamerpoort.nl.

Probleem Gedrag), maar over cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag”, vertelt projectleider Hilda Rozendal. “Het gaat immers niet om probleemgedrag van cliënten, maar om gedrag dat wij moeilijk kunnen verstaan.” Uiteraard is het kunnen leiden van een volwaardig leven ook voor deze cliënten belangrijk. Dat betekent bijvoorbeeld dat ze een passende dagbesteding hebben, waardoor ze zich kunnen ontwikkelen. Voor die ontwikkeling is ook een vertrouwensrelatie met de begeleider essentieel. Carin: “Niemand vindt het leuk als een cliënt helemaal uit zijn plaat gaat. Toch moet je dat kunnen relativeren en daar nuchter mee omgaan. Het gedrag is een vraag om hulp. Het is dan aan jou als begeleider om hier zo goed mogelijk antwoord op te geven. Zo werk je aan die vertrouwensband.”

Methodieken

Door het project heeft Amerpoort ook beter in beeld wat een medewerker aan kennis en kunde in huis moet hebben om geschikt te zijn voor specifiek deze groep cliënten. Volgens Carin is

scholing voor nieuwe medewerkers erg belangrijk. “Denk aan kennis over autisme. Als je snapt wat dat is, dan begrijp je bepaald gedrag en kan je daar beter op reageren.” Daarnaast koos Amerpoort voor één leidende methodiek: het theoretisch model ‘Het herstel van het gewone leven van Ter Horst/Triple C’ met daarbij een verzameling van methodieken om mee te werken.

‘Je wilt toch met elkaar er voor zorgen dat een cliënt kan groeien’

Meer rust

Medewerkers bespraken ook het onderwerp veiligheid met elkaar. Daaruit kwam het advies om ook medewerkers te scholen die niet direct met cliënten met moeilijk verstaanbaar gedrag werken, maar bijvoorbeeld naast een locatie

voor deze doelgroep. Hilda: “Als zij ook meer weten over het beheersen van moeilijk verstaanbaar gedrag, kunnen ze hun collega’s helpen. Dan weten direct betrokkenen dat zij er niet alleen voor staan. Ook komt er een instructie ‘hoe te handelen bij escalaties’. Als een medewerker zich veiliger voelt, brengt dat meer rust op de groep en creëert dit ook een veilige situatie voor de cliënt.”

Kernteam en Expertiseteam

Hoe gaat Amerpoort verder met de resultaten? Een ‘kernteam’ binnen de organisatie zorgt voor de implementatie van alle ideeën en adviezen en gaat verder beleid ontwikkelen specifiek voor deze doelgroep. Ook komt er een ‘Expertiseteam moeilijk verstaanbaar gedrag’ van deskundigen waar medewerkers terecht kunnen. Volgens Carin een uitstekend initiatief. “Al is het maar om je verhaal kwijt te kunnen en handvatten te krijgen waarmee je verder kunt. Je wilt toch met elkaar er voor zorgen dat een cliënt kan groeien.”