

Probleemgedrag en sociale veiligheid



Vilans

- Vilans: Brigitte Nitsche en Margje Mahler
- Probleemgedrag
- Sociale Veiligheid

- Wat is sociale veiligheid?
- Onder sociale onveiligheid wordt verstaan (volgens een provincie):
- misdrijven en overtredingen die tot conflicten leiden tussen (groepen) burgers onderling en de door burgers gevoelde onveiligheid door overlast en ongepast gedrag.
- Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan overlast van jongeren, jeugdcriminaliteit en huiselijk geweld.

- Wat is sociale veiligheid?
- Een definitie van sociale veiligheid in algemene termen is: 'de bescherming of het zich beschermd voelen tegen gevaar dat veroorzaakt wordt door of dreigt van de kant van menselijk handelen in de openbare ruimte'.

Objectief en subjectief

- Sociale veiligheid kan worden onderscheiden in objectieve en subjectieve veiligheid.
- Objectieve veiligheid heeft betrekking op incidenten en (onaangename) voorvallen, zoals mishandeling, diefstal en vernieling, maar ook treiteren en lastig vallen.
- Subjectieve veiligheid heeft te maken met het gevoel van veiligheid van mensen en is niet te herleiden uit geregistreerde incidenten.

Ongewenst gedrag door cliënten/relaties

- Kwaliteit van de zorgverlening
- Leveringsvoorwaarden
- Procedure en functionaris
- De rol van de leidinggevende
- Teamoverleg
- Overdrachtsprotocol
- Cursussen en trainingen
- Technische hulpmiddelen
- informatiefolder

Ongewenst gedrag onderweg

- Overleg met instanties
- Overleg met cliënten
- Veiligheidsprotocol
- Cursussen en trainingen

Ongewenst gedrag van collega's

- Inrichting van het gebouw
- Informatie verspreiden
- Functioneringsgesprekken of teambesprekingen
- Cursus en training

- Systeem voor registratie vaak aanwezig
- Toch slecht geregistreerd, mogelijke oorzaken:
 - Gebrek aan terugkoppeling
 - Consequenties van melding niet altijd duidelijk
 - Tijd die invullen kost
 - Veel papierwerk voor een incident
 - Niet ernstig genoeg om te melden
 - Agressieve gedrag hoort bij ziektebeeld (bijvoorbeeld bij psychogeriatric)

Cruciale rol leidinggevenden

- Expliciete aandacht voor deze cruciale rol ontbreekt vaak
- Instrumenten die kunnen bijdragen aan een goede communicatie tussen leidinggevenden en medewerkers zijn bijvoorbeeld
 - een gedragscode (zodat voor iedereen duidelijk is wat wel en niet wordt geaccepteerd binnen de organisatie en men elkaar daarop kan aanspreken)
 - hulpmiddelen voor leidinggevenden bij het bespreekbaar maken van agressie in het werkoverleg en
 - een training sociale veiligheid (waardoor medewerkers worden gestimuleerd over het onderwerp te praten en ervaringen te delen).

Veel genoemde interventies

- Trainingen
- Bespreekbaarheid in teamoverleg
- Vertrouwenspersoon
- Melding van incidenten
- Scholing / voorlichting
- Protocollen
- Opvang / nazorg
- Gedragscode
- Klachtencommissie, beveiligingsmaatregelen, alarm, folders, zorgweigeringsprotocol

alle gedrag van de cliënt dat door deze cliënt en/of haar omgeving als moeilijk hanteerbaar wordt ervaren

- Richtlijn Probleemgedrag Verenso (voorheen NVAA), www.verenso.nl.
- Het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), sectie Ouderenpsychologie, handreiking voor psychologen ten aanzien van diagnostiek/behandeling van probleemgedrag bij dementie, november 2009, www.psynip.nl.
- Radboud UMC, richtlijn voor omgang met probleemgedrag bij dementie voor verpleegkundigen en verzorgenden, 2008

- Er dient een nauwkeurige beschrijving van het probleemgedrag te komen met aandacht voor de duur en frequentie, plaats en omstandigheden, factoren die het gedrag beïnvloeden en gevolgen van het gedrag.

Stappenplan -2

- Oorzaken van probleemgedrag kunnen gezocht worden in:
 - Lichamelijke factoren en medicijngebruik
 - Psychische factoren
 - Persoonlijke factoren
 - Omgevingsfactoren

- Behandeling van lichamelijke factoren of aanpassing van het medicatiebeleid
- Psychosociale begeleiding en behandeling
- Behandeling van probleemgedrag met psychofarmaca
- Middelen of maatregelen
- En natuurlijk evaluatie

Een natuurlijke combinatie?

- Aan de hand van een casus beschrijven in hoeverre
 - Sociale veiligheid een plaats heeft
(wie en hoe geïmplementeerd)
 - Probleemgedrag een plaats heeft
(wie en hoe geïmplementeerd)
 - Mogelijke combinaties te maken zijn
(concreet, door wie, op welke wijze)

M.mahler@vilans.nl

B.nitsche@vilans.nl

www.vilans.nl

Dank voor uw aandacht en een
prettige dag!