

# Samen leren over schakelen bij verward gedrag

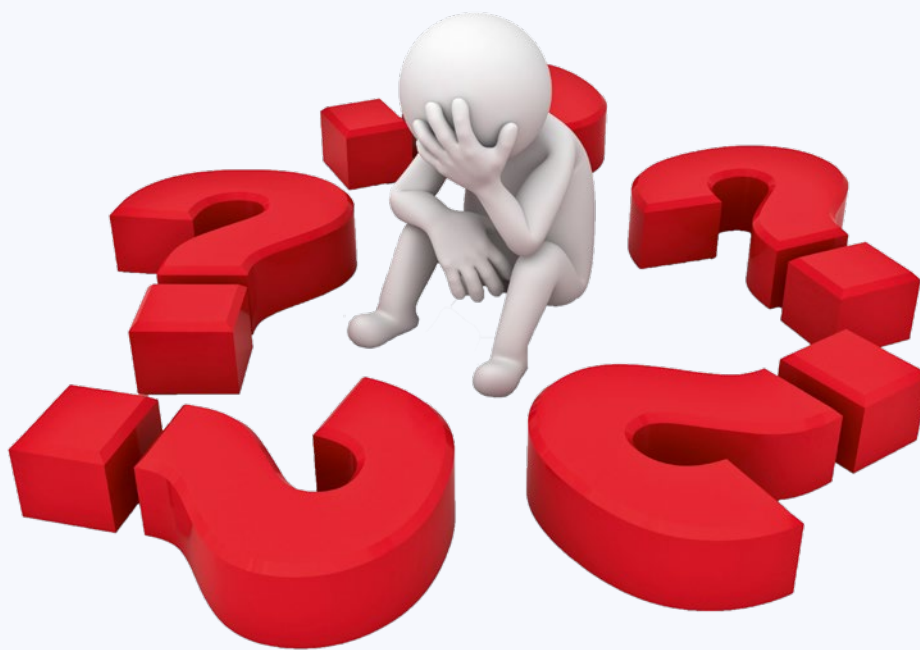
*auteur*  
ADA TER  
MATEN-  
SPEKSNIJDER  
practor  
Leerwerkplaatsen  
Albeda en  
hogeschooldocent  
opleiding  
Verpleegkunde,  
Hogeschool Rotterdam

Rondom het thema verward gedrag een leernetwerk realiseren van professionals en mbo- en hbo-studenten uit zorg, welzijn en veiligheid. Het practoraat Leerwerkplaatsen bij ROC Albeda heeft hiertoe een project opgezet, met subsidie van ZonMw. Een verslag over de eerste bijeenkomst.

## TREFWOORDEN

- Opleiding
- Ggz
- Sociale wijkteams

De ambitie van het leernetwerk Verward Gedrag is dat professionals en studenten handvatten krijgen om bij te dragen aan de zelfredzaamheid van mensen met verward gedrag en aan hun



@  
CORRESPONDENTIE  
ADA TER MATEN-  
SPEKSNIJDER  
A.TERMATEN@ALBEDA.  
NL

Foto: Fotolia

herstel op persoonlijk, klinisch, functioneel en maatschappelijk gebied. Verward gedrag varieert sterk. Dat geldt ook voor de oorzaken ervan. Het gaat soms over chaotisch en ongeregeld denken, soms over desoriëntatie en andere keren over angst of motorische onrust. Het kunnen bewustzijnsdalingen zijn of geheugenstoornissen. En soms gaat het over emotionele ontregeling.<sup>1</sup> Of er is een incidentele lichte verwardheid of ernstige verwardheid, waardoor iemand een potentieel gevaar vormt voor zichzelf en/of de omgeving. Verward gedrag kan bijvoorbeeld worden veroorzaakt door dementie, depressie, middelengebruik en verslaving, psychische stoornissen, verstandelijke beperkingen of wanhoop. Vaak zijn er meer problemen. Voorbeelden: schulden, huiselijk geweld, uitval bij opleiding, werkloosheid, verlies van dierbaren, niet of weinig deelnemen aan de maatschappij en onverzekerd zijn. Samengevat gaat het om een vermenging van persoonlijke en contextuele factoren.

Om mensen met verward gedrag adequate ondersteuning te bieden, is een integrale aanpak nodig. Een aanpak van vroegsignalering, preventie en bij de persoon passende zorg. De ggz (het medisch domein), sociale wijkteams (sociale domein) en politie (veiligheidsdomein) trekken daarin intensief samen op.<sup>2</sup> Het leernetwerk bevordert de samenwerking tussen opleidingen, opdat studenten met professionals uit diverse domeinen kunnen nadenken over een aantal vragen. Hierbij valt te denken aan: wanneer is een situatie iets voor politie en wanneer voor zorg, hoe begrenst ik probleemgedrag dat niet mijn primaire deskundigheid is, hoe vind ik de juiste zorgprofessional die betrokken is of overneemt, hoe weet ik dat de situatie (de volgende dag of op langere termijn) wordt opgevolgd en hoe wissel ik informatie uit zonder de wet te overtreden?<sup>3</sup>

Samenwerken vraagt van de deelnemers dat zij grenzen kunnen overbruggen tussen hun praktijk en die van anderen. Zij moeten hiervoor elkaars taal begrijpen, elkaars perspectieven kennen, verbanden kunnen zien tussen de verschil-

## DE REFLECTIEVE CASESTUDIE

### *Vorbereitung*

In de inleiding van je casestudie geef je je handelingsverlegenheid kort weer nadat je jezelf, de setting en je patiënt hebt geïntroduceerd. Kies een situatie waarbij je betrokken bent als hulpverlener en waarin jouw handelingsverlegenheid naar voren komt en waarover je dieper zou willen nadenken.

### *Fase 1. WHAT = Wat gebeurde er? Het schrijven van het narratief*

Je schrijft zorgvuldig in verhalende vorm de gehele situatie uit voor zover deze relevant is voor jouw bemoeienis in deze situatie en de beslissingen die je neemt. Dit verhaal is een reconstructie van de feitelijke gebeurtenissen. De scènes worden in chronologische volgorde verteld (begin, midden, einde), je mag flashbacks gebruiken en het verhaal mag dialoog bevatten. Gebruik de tegenwoordige tijd en levendige en precieze werkwoorden. Gebruik woorden die een beroep doen op de zintuiglijke waarneming ('Ze begint te blozen' in plaats van 'Ze is verlegen'). *Show, don't tell*. Bijvoorbeeld, niet: 'Het was een klein kamertje', maar: 'Ik sta binnen drie stappen aan de andere kant van de kamer'.

### *Fase 2. SO WHAT = Wat is hier de betekenis van? De analyse*

De analyse is de moeilijkste fase, want hier wordt het eigen handelen kritisch bevestigd. Verder worden uit het narratief de thema's gehaald die kunnen leiden tot een vraagstelling voor de derde fase.

Lees eerst je narratief zorgvuldig en gedetailleerd door, zodat je een goede indruk hebt van de kern van het verhaal. Voer de analyse uit met behulp van analysevragen die aansluiten bij jouw handelingsverlegenheid. Doe de analyse ook eens vanuit verschillende perspectieven, bijvoorbeeld vanuit de patiënt, professionals en naastbetrokkenen. Je kunt de antwoorden op je analysevragen in de vorm van codes (korte kernachtige begrippen) plaatsen in de kantlijn. Door de codes, die bij elkaar passen, met elkaar te verbinden, kun je zien welke thema's in je verhaal te onderscheiden zijn. Dit zijn dus de thema's waarmee je iets zou moeten doen. En je gaat daarom bij elk thema kritisch reflectieve vragen aan jezelf stellen over je eigen handelen. Deze vragen hebben steeds betrekking op: deed ik het goed, deed ik het goede en deed ik het om de goede redenen? Je ontdekt met deze vragen dat het vanzelfsprekende steeds minder vanzelfsprekend wordt. Je komt tot een diepgaande, kritische reflectie wanneer je ziet dat het nodig is hier meer van te leren, dat je je ervan bewust bent dat je handelen niet adequaat was en dat er een verandering nodig is. De analysefase is afgerond wanneer je een vraagstelling hebt geformuleerd.

### *Fase 3. NOW WHAT = Wat kan ik doen om de situatie te verbeteren? De heroverweging*

Aan de hand van je vraagstelling ga je op zoek naar literatuur over het handelen bij deze problematiek. Ga ook bij experts te rade voor advies. Stel vast wat (in het algemeen) de beste aanpak is bij hulpvragers met deze problematiek. Kijk of er een verschil is tussen jouw oorspronkelijke handelen en de conclusie die je hebt getrokken op grond van de literatuur of de opvattingen van de experts. Vervolgens neem je je oorspronkelijke beslissing over de zorg, behandeling of interventie in heroverweging.

### *Afronding van de casestudie: van individueel naar algemeen*

Beschrijf wat je hebt geleerd: wat neem je uit deze casus mee naar volgende casussen? En welke inzichten komen uit je analyse van deze casus voort die ook belangrijk zijn buiten deze casus?



Foto: istock.adobe.com

zij gaat studeren, nog even snel een broodje te kopen. Ze rent naar buiten en trekt de voordeur achter zich dicht. Te laat merkt ze dat ze zonder telefoon en sleutel buiten staat. In paniek rent Karlijn naar het nabijgelegen verzorgingshuis. Wanhopig vraagt ze aan de receptioniste of zij alsjeblieft een slotenmaker wil bellen. De receptioniste ziet de paniek en zegt tegen Karlijn dat ze een slotenmaker zal bellen, maar in plaats daarvan belt zij de politie. Even later staan er twee agenten in de hal van het verzorgingshuis. Een van hen vraagt aan Karlijn wie haar de komende uren kan opvangen. Het lukt haar niet dit te bedenken. Korte tijd later zit Karlijn alleen in een politiecel. Er waren twee mogelijkheden: vrijwillig meewerken of met harde hand worden meegenomen. Wanneer uiteindelijk de psychiater komt, kan zij hem ervan overtuigen dat ze haar bewegingsvrijheid weer aankan. Karlijn vertelt dat een dag na de gebeurtenis een politiebusje langzaam naast haar komt rijden terwijl ze naar college fietst. De agenten vragen hoe het met haar gaat, Karlijn ervaart dit als ‘in de gaten gehouden’ en spant zich in om zo normaal mogelijk over te komen.’

## FASE 2: SO WHAT

Hierin staan de volgende vragen centraal: hoe kunnen we de gebeurtenissen begrijpen vanuit het perspectief van de persoon met verward gedrag en vanuit het perspectief van de betrokkenen? En welke kritische vragen zijn te stellen over het handelen? In groepjes van zes personen gaan we uit elkaar om dit te bespreken. Terug in de grote groep verzamelen we de uitkomsten. De analyse laat twee thema's zien: onmacht en de angstige samenleving.

### Onmacht

Onze analyse bij dit thema is dat zowel Karlijn als de betrokkenen niet in staat lijken de loop van de gebeurtenissen te beïnvloeden. Ook zien we onmacht wanneer de politie haar dwingt mee te gaan naar het politiebureau. Omdat wij niet weten hoe de receptioniste de situatie heeft ervaren, zijn we er niet zeker

lende perspectieven en deze combineren in nieuwe oplossingen. Er zijn al veel initiatieven waarbij onderwijs en praktijk nauw samenwerken. In de regio Rotterdam is de ontwikkeling van leerwerkplaatsen door Albeda en Hogeschool Rotterdam in volle gang. Het unieke van leerwerkplaatsen is dat studenten leren door te participeren in de beroepspraktijk en dat docenten van de school hier fysiek aanwezig zijn om samen met de praktijk onderwijs te verzorgen. Wanneer de school en het werkveld als partners de leeromgeving vormgeven, ontstaat integratie tussen werken en leren bij studenten én medewerkers.<sup>4</sup> Binnen het leernetwerk wordt praktijkkennis ontwikkeld met behulp van de methode reflectieve casestudie.<sup>5</sup> In de leerwerkplaatsen verzamelen medewerkers en studenten situaties over verward gedrag. Samen werken zij deze methodisch uit. Om te komen tot oplos-

singen en nieuwe handelingsmogelijkheden, wordt gebruikgemaakt van kennis van andere netwerken en lesmateriaal, ontwikkeld dankzij een vorige subsidieronde van ZonMw (zie kadertekst pagina 47). De inrichting van een vrij toegankelijke casusbank maakt het mogelijk de casestudies te delen.

## REFLECTIEVE CASESTUDIE

Een reflectieve casestudie kent drie fasen: WHAT, SO WHAT en NOW WHAT (zie kadertekst pagina 45). Hieronder leest u hoe elke fase werd toegepast tijdens de eerste bijeenkomst van het leernetwerk, bezocht door 40 collega's uit praktijk en onderwijs van zorg, welzijn en veiligheid. Dankzij de bijdragen van Karlijn Roex, socioloog en ervaringsdeskundige, en Berno van Meijel, lector en hoogleraar ggz-verpleegkunde, ontstonden nieuwe inzichten in personen die verward worden genoemd.

## FASE 1: WHAT

Hierin staat de vraag centraal: wat gebeurde er? Karlijn neemt ons mee naar een gebeurtenis die haar een aantal jaren geleden overkwam.<sup>6</sup>

*‘Karlijn is vandaag van plan om hard te gaan studeren. Ze loopt wat achter met haar studie, waardoor zij zich opgejaagd voelt. Karlijn besluit, net voordat*

# ‘Studenten leren door te participeren in de beroepspraktijk’

van wat er in haar hoofd omging. Wanneer wij ons in haar verplaatsen, vragen we ons af of er wellicht ook onmacht was bij de receptioniste? We realiseren ons dat de receptioniste voor een belangrijke opgave stond en dat ze mogelijk niet wist wat te doen. Was er onbegrip? Gebrek aan kennis? Is er iets van de paniek van Karlijn terechtgekomen bij de receptioniste? Was het oplossen van deze paniek belangrijker, zodat het zoeken naar de sleutel niet aan de orde leek te komen?

### *De angstige samenleving*

Karlijn heeft ons tijdens haar verhaal meermalen de vraag gesteld: 'Wat wil deze samenleving van mij?' Tegelijkertijd liet ze beangstigende krantenkoppen zien met tekst als: 'Verwarde personen die door hun afwijkend gedrag overlast veroorzaken en een acuut gevaar kunnen vormen voor zichzelf en hun omgeving'. Wellicht is vanuit angst gereageerd op het gedrag van Karlijn. Angst die zowel bij ons als bij de samenleving leeft. Angst die ertoe leidt dat wij hulp nodig hebben om datgene op te lossen wat bij ons de angst veroorzaakt. De receptioniste vroeg de politie om hulp met het gedrag van Karlijn. Wanneer de politie arriveert, zijn blijkbaar de emoties van de receptioniste gelegitimeerd en geaccepteerd. Ze mogen er zijn. Wanneer we terugdenken aan het verhaal van Karlijn, realiseren we ons dat we Karlijn 'raar' vinden, maar de receptioniste vinden we niet 'raar'.

De receptioniste had beloofd de sleutelmaker te bellen. Het vertrouwen van Karlijn dat zij hulp krijgt, wordt hierdoor mogelijk geschaad. We vermoeden dat dit ook bij Karlijn angst heeft opgeroepen. Karlijn denkt dat de politie haar 'in de gaten houdt', maar wanneer we vanuit het perspectief van de agenten kijken, zou het ook zorgzaamheid van de agenten geweest kunnen zijn. Karlijn heeft ons deelgenoot gemaakt van een eenzaam verhaal. Haar telefoonlag binnen en ze was als eerstejaarsstudent nieuw in de stad. Dus wie kon zij vragen om haar te helpen? Wanneer Karlijn ons laat ervaren wat het betekent

## ONDERWIJSMATERIAAL

Het volgende onderwijsmateriaal is met subsidie van ZonMW ontwikkeld in het kader van het Actieprogramma lokale initiatieven voor personen met verward gedrag (AVG):

**Markieza:** modules 'Betrekken mantelzorg, hoe doe je dat?' en Familie-ervaringsdeskundigheid;

**Impluz:** cursus Mental Health First Aid voor de opleidingen Orde en Veiligheid;

**Rijnstate Ziekenhuis:** bij-en nascholingsprogramma Samen opleiden, samen werken;

**Parnassia/Antes Groep:** e-Learning module en training Eerste hulp aan mensen met beginnende psychische problemen;

**Medisch Spectrum Twente:** module Persoonsgerichte benadering van delier, meer zicht op verwardheid;

**Hanzehogeschool Groningen:** toolkit Interdisciplinaire samenwerking rondom personen met verward gedrag;

**Hogeschool Rotterdam:** kennisbundel en lesprogramma Verward in de Wijk; minor CONNECT Verbindende zorg en ondersteuning voor mensen met verward gedrag;

**Hogeschool van Amsterdam:** module Antwoord op ontredde;

**Hogeschool Arnhem Nijmegen:** onderwijsprogramma gericht op personen met verward gedrag in de acute keten voor de bacheloropleiding Medische Hulpverlening;

**NHL Stenden Hogeschool:** post-hbo-module Samenwerken aan het herstel van verward gedrag en de verwarde context;

**Summa College:** keuzedeel Verward Gedrag mbo verpleegkunde en maatschappelijke zorg.

om jezelf opeens terug te vinden in een politiecel, zien wij haar eenzaamheid. Is hier op enig moment aandacht voor geweest?

Karlijn 'krijgt' van de psychiater haar vrijheid terug en zij pakt haar studie weer op. Maar ze vertelt aan ons dat ze nooit meer zal terugkeren naar de wereld zoals die voor deze gebeurtenissen voor haar was.

### FASE 3: NOW WHAT

Hierin staat de vraag centraal: wat kan ik doen om de situatie te verbeteren?

We bespreken de vragen na onze analyse uit fase 2: hoe kunnen wij als omstanders met deze situatie omgaan en hoe kunnen wij met elkaar samenwerken?

Bij de eerste vraag stellen we vast dat onze handelingsverlegenheid niet wordt opgelost door meer kennis. Het is belangrijker om verbinding te kunnen maken. In de SO WHAT-fase keken we vanuit het perspectief van alle betrokkenen naar de situatie en vroegen we ons af: hoe kunnen we het handelen van de receptioniste begrijpen? De receptioniste had meerdere opties: politie bellen, sleu-

telmaker bellen, koffie geven. Welke optie is de beste? Wanneer we hier met elkaar over doorpraten en ons in haar situatie verplaatsen, komen we tot een aantal mogelijke verklaringen. Het is goed voorstelbaar dat een dergelijke ontmoeting iets met je doet, waardoor je afstand creëert van de paniek die je ervaart. Mogelijk kun je moeilijk onderscheid maken tussen het probleem van jezelf en het probleem van de ander; je kunt de eigen emoties niet scheiden van die van de ander. Het gevolg kan zijn dat jij als hulpverlener eigenaar wordt van het probleem, dat jij je goed moet voelen. De persoon met verward gedrag wordt vervolgens het lijdend voorwerp van jou

**'De opvattingen over normaal gedrag zijn heel dominant'**

## 'Wie is deze persoon en wat heeft ze nu nodig?'

### REFERENTIES

1. **Roza S.J.** *Verwarring over verwardheid*. Tijdschrift voor psychiatrie. 2016; 58: 774-776.
2. **Mulder CL, van Weeghel, Wierdsma A, e.a.** Expertise van de ggz in de frontlinie bij de zorg voor personen met verward gedrag ofwel met acute (zorg) nood. Tijdschrift voor Psychiatrie. 2017; 59(9): 537-545.
3. **Koekkoek B.** Rapportage Verkenning verward gedrag. 2019.
4. **Griffiths T & Guile D.** A connective model of learning: The implications for work process knowledge. European educational research journal. 2003; 2(1): 56-73.
5. **Ter Maten-Speksnijder AJ.** Een nieuwe methode om de theorie te verbinden met de praktijk: De reflectieve casestudie. TvZ: Verpleegkunde in praktijk en wetenschap. 2017; (4): 40-42.
6. **Roex K.** In verwarde staat. Kritiek op een politiek van normaliteit. 2017; Amsterdam, Lontano.

als de redder. Dit versterkt het machtsverschil tussen jou en de ander. Het is daarom belangrijk om gelijkwaardig contact te maken. Ook is het de kunst je eigen emotionele spanning onder controle te houden. Het kan helpen als je benoemt wat je ziet en ervaart. Maak de ander gesprekspartner wanneer dat kan. En let op wat er wordt gezegd: Karlijn was haar sleutel kwijt. Dit zou onderwerp van gesprek kunnen zijn.

Vervolgens vragen we ons af hoe we in het netwerk kunnen samenwerken. We moeten functioneren binnen de systemen en de veelheid aan mensen en regels. De twee politieagentes die aanwezig zijn tijdens de bijeenkomst en die zich bezighouden met kwetsbare personen, vertellen dat het delen van gegevens een drempel is om andere hulp in te schakelen. Steeds horen ze van andere hulpverleners in de keten: 'Sorry, ik mag niets met u delen'.

Een andere vraag die in een van de groepjes is besproken: wie is nu verantwoordelijk voor deze zorg? Waar hebben we dat belegd? Met andere woorden: waar kun je eigenlijk terecht met iemand met verward gedrag? Wat hierbij vaak aan de orde komt, is aansprakelijkheid: 'Ja, maar straks gebeurt er iets'. De politie zegt: 'Wij zijn verantwoordelijk, want wij worden geroepen'.

We vragen ons af of wij, of de samenleving, het wel accepteren dat we niet weten wat we moeten doen. Onzekerheid laten we vaak niet toe. Want 'niet

ingrijpen' zou kunnen worden opgevat als achteroverleunen. Een andere vraag die hiermee samenhangt: in hoeverre mag 'ongewoon' gedrag nog bestaan in de samenleving? Het is belangrijk dat we ons ervan bewust zijn dat de opvattingen over normaal gedrag heel dominant zijn en ons handelen beïnvloeden.

### TERUGBLIK

Terugkijkend op de bijeenkomst, is de conclusie dat we de ervaring van Karlijn hebben mogen meeleven en dat we veel hebben geleerd van het gesprek met elkaar. Omdat we zelf niet in de situatie betrokken waren, hebben we wellicht niet alle feiten kunnen belichten. Maar is dat nodig? Het ging in de reflectie om de onderliggende vraag: hoe stel je vast dat het gaat om iemand die verward is en wat doe je dan vervolgens? Want wij / de receptioniste / de politie bepalen op enig moment dat er sprake was van verward gedrag. Maar is het niet belangrijker om te bepalen: wie is deze persoon en wat heeft ze nu nodig? Van mij of van iemand anders? Doet dat niet veel meer recht aan de persoon?

Ervaringsdeskundigen, zoals Karlijn, zijn van belang om eigen ervaringen met verward gedrag een expliciet onderdeel te laten zijn van de kennis die het leernetwerk deelt. Hiermee nemen de mogelijkheden toe dat professionals daadwerkelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep en deze werkelijk actief betrekken bij alle beslissingen. 🗨️

### Samenvatting

→ Het practoraat Leerwerkplaatsen bij ROC Albeda is begonnen een leernetwerk te realiseren van professionals en mbo- en hbo-studenten uit de domeinen zorg, welzijn en veiligheid rondom het thema verward gedrag.

→ Het leernetwerk moet de deelnemers handvatten geven om bij te dragen aan de zelfredzaamheid van mensen met verward gedrag en aan hun herstel op persoonlijk, klinisch, functioneel en maatschappelijk gebied.

→ Binnen het leernetwerk wordt praktijkkennis ontwikkeld met behulp van de methode reflectieve casestu-

die. Het artikel beschrijft hoe deze is toegepast tijdens de eerste bijeenkomst.

→ Een conclusie is dat ervaringsdeskundigen van belang zijn om eigen ervaringen met verward gedrag een expliciet onderdeel te laten zijn van de kennis die het leernetwerk deelt. Zo nemen de mogelijkheden toe dat professionals daadwerkelijk aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep en deze werkelijk actief betrekken bij alle beslissingen.