

HOU ME VAST maar raak me niet aan

**verstandelijke beperking, hechtingsproblematiek
en ernstig probleemgedrag**

Een handreiking voor begeleiders

December 2010

Karine Hornain, gedragsdeskundige

Ivo Meijer, teamleider

Ineke Barnhard, beleidsmedewerker OTT, redactie.

© Ons Tweede Thuis, Aalsmeer, 2011. Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit werk mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ons Tweede Thuis. Publicatie van cijfers en/of tekst uit dit werk als toelichting of ondersteuning bij wetenschappelijke artikelen, boeken of scripties, is toegestaan mits daarbij geen sprake is van commerciële doeleinden en voor zover de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoud

- 1.** Mensen met hechtingsproblematiek

- 2.** Emoties en ontwikkelingsfasen: zien en begrijpen

- 3.** Regulatie van emoties en ervaringen: hoe doe je dat?

- 4.** Werken aan de relatie met de cliënt
 - 4.1.** Maak van je relatie een veilige basis
 - 4.2.** Bouw aan het 'eigen ik': 'Je mag er zijn'
 - 4.3.** Wees betrouwbaar
 - 4.4.** Houd de regie in het recht op zelfbeschikking

- 5.** Hoe richten we de omgeving veilig in?
 - 5.1.** De relatie met ouders of familie: vasthouden en meenemen
 - 5.2.** De 7x24 uurs visie gieten in een vast programma op maat
 - 5.3.** De eigen kamer als veilige haven

1. Mensen met hechtingsproblematiek

Binnen onze sector komen cliënten met hechtingsproblematiek steeds beter in beeld.

Dat is niet zo vreemd. De kans op een verstoorde hechting is vrij groot bij kinderen met een verstandelijke handicap. Denk maar aan de moeite die ouders zich moeten getroosten om hun gehandicapte kinderen te begrijpen en op te voeden, en de moeite die die kinderen zelf hebben om duidelijk te maken wat ze willen en voelen. Denk aan de uithuisplaatsingen, de ziekenhuisopnamen, de verhuizingen, en de wisselingen in hulpverleners. Dat maakt relatievorming, en dus hechting, zeer kwetsbaar.

In Guldenhof komen mensen wonen met een licht verstandelijke handicap. Bij deze doelgroep kan hechtingsproblematiek op verschillende manieren tot uiting komen. Een onveilige hechting kan de achterliggende oorzaak zijn van veel probleemgedrag. Om dit probleemgedrag zoveel als mogelijk te voorkomen of om er goed op te reageren, is het daarom nodig dat begeleiders weten hoe ze het beste met mensen met hechtingsproblemen om kunnen gaan.

Wat is hechting?

Een mens is een sociaal wezen. Om op te groeien en om te overleven moeten mensen zich kunnen hechten aan andere mensen. Hechting vindt voornamelijk plaats in de eerste drie levensjaren van een mens. Als die hechting goed is doorlopen kunnen mensen doorgroeien naar emotionele volwassenheid. Als een mens veilig is gehecht, dan weet hij hoe hij met zijn emoties en zijn lichaam om kan gaan, heeft hij vertrouwen in zichzelf en in anderen, is hij in staat om met anderen langdurige relaties aan te gaan, en voelt hij zich veilig in zijn omgeving.

We zien bij mensen met hechtingsproblematiek dat zij een aantal vaardigheden missen waarmee ze veilig genoeg in de wereld te kunnen staan. Bijvoorbeeld, ze kunnen geen troost zoeken als ze verdrietig zijn. Of ze wantrouwen alle mensen en gaan bindingen voortdurend uit de weg, of ze kunnen geen onderscheid maken in mensen die ze kunnen vertrouwen en mensen die misbruik van ze willen maken. Ze kunnen geen vriendschappen onderhouden. Mensen met hechtingsproblematiek hebben een onveilig beeld gevormd van relaties. Dit onveilige beeld toetsen ze bij al hun contacten, vaak met het resultaat dat het onveilige beeld telkens wordt bevestigd. Dit betekent dat deze mensen zich in hun diepste wezen voortdurend onveilig en angstig voelen. Vaak zorgt jarenlange ervaring met dit onveilige basisgevoel voor ingesleten gedragspatronen en denkpatronen die niet makkelijk te doorbreken zijn.

In de hiernavolgende hoofdstukken staat beschreven hoe wij op Guldenhof met deze groep mensen willen omgaan.

2. Emoties en ontwikkelingsfase: zien en begrijpen

Bij hechtingsproblematiek gaan we er van uit, dat de onveilig gehechte persoon is blijven steken in de vroegste fasen van de emotionele ontwikkeling van een mens. Cliënten met hechtingsproblematiek komen niet boven deze vroege fasen uit, omdat juist die periode van de ontwikkeling bij hen verstoord is. Het is nodig een begeleider weet hoe hij in zijn ondersteuning bij het laagste emotionele niveau van de cliënt aan kan sluiten, om zo de cliënt weer de ruimte te geven om te groeien en zich in emotioneel opzicht weer verder te ontwikkelen. Hoe doe je dat?

Als het Profiel van je cliënt bekend is, en je gaat aan de slag in je team, dan ga je samen als volgt te werk:

A. Allereerst moet je weten op welke ontwikkelingsniveau de cliënt functioneert. Want dan weet je ook, aan welke basale behoeften van de cliënt voldaan moet worden, wil hij zich veilig voelen. Weet je die behoeften, dan kan je op basis van die kennis het dagprogramma van de cliënt vorm gaan geven. Bijvoorbeeld: van een cliënt die functioneert op het emotionele ontwikkelingsniveau van een peuter kan je niet verwachten dat die uit zichzelf zijn eigen dag indeelt en vult, op tijd eet en slaapt, enzovoort. Dat doet of regelt de begeleider dus voor hem.

B. Vervolgens moet je weten of het gedrag van je cliënt adaptief gedrag is of niet. Dat wil zeggen, gedrag dat past, en dus normaal is, voor het ontwikkelingsniveau waarop de cliënt functioneert. Als je dat eenmaal weet, dan weet je ook hoe je daar op een goede manier op kan reageren. Bijvoorbeeld, als de cliënt het emotioneel ontwikkelingsniveau heeft van een driejarige, dan weet je dat niet van hem kunt verwachten dat hij kritisch naar zichzelf kan kijken. Praten om te komen tot zelfinzicht heeft dan geen zin. Het heeft dan wel zin om bijtijds in te grijpen als het niet goed gaat, en de cliënt keer op keer te laten zien en ervaren hoe het dan wel moet, en om de cliënt aan te moedigen en te prijzen als hij het goed doet. Eigenlijk net zoals je het bij een driejarige zou doen.

C. En tenslotte moet je weten welk gedrag van de cliënt maladaptief is, dat wil zeggen gedrag wat abnormaal is voor die emotionele ontwikkelingsfase, oftewel het soort abnormaal gedrag wat in die ontwikkelingsfase kan ontstaan. Als je dat ziet en weet (en dat wordt door de gedragstherapeut en je team eerst uitgezocht) dan kan je advies vragen aan de gedragstherapeut en aan je team hoe je met dat soort gedrag het beste om kan gaan.

Let op: het verschil tussen b en c.

Bij adaptief gedrag ga je als begeleider het gedrag zelf niet aanpassen, want het gedrag hoort bij de ontwikkelingsfase. Je gaat het in goede banen leiden zonder een beroep te doen op de client. Bij maladaptief gedrag moet je juist wél het gedrag gaan aanpakken, want het is niet gedrag wat bij het ontwikkelingsniveau hoort. Die aanpak zet je uit met de gedragsdeskundige en het team.

3. Regulatie van emoties en ervaringen: hoe doe je dat?

'Reguleren' betekent: ordenen en in goede banen leiden. Het is namelijk belangrijk voor de start van de hechting dat een kind zijn emoties en ervaringen leert reguleren. En dat kan alleen, als de omgeving (meestal de ouder) dit voor hem/haar doet. De ouder zorgt dus voor regulering van de emoties en ervaringen. Die ouderrol neem je over als begeleider. Het gaat er juist om je de cliënt nabijheid kunt bieden en toch je professionele afstand kunt behouden. Hoe kan je dat doen? Hieronder staan een aantal basisregels en handvatten.

De basis: professionele nabijheid

Wij gebruiken de term 'professionele nabijheid'. Wat betekent dat: In je houding laat je zien, dat je de emotie van de cliënt wel erkent en serieus neemt: "Nu ben je boos.", maar je relateert je die ook, doordat je je eigen emotionele reactie bewust niet laat zien. Dat doe je niet voor niets: we weten dat cliënten vaak niet in staat zijn om een emotionele reactie van een ander- laat staan die van hun begeleider - te begrijpen. Ze raken er alleen maar meer van in de war. Maar wees niet te afstandelijk. Want het is wel belangrijk de cliënten voelen dat je als begeleider om hen geeft, dat je hen ziet, dat je hen accepteert zoals ze zijn. Daarom kiezen wij voor de term "Professionele nabijheid".

De basis: de cirkel van veiligheid

Met de zogenaamde 'Cirkel van veiligheid' (Cooper, 2002, Sterkenburg, 2008, en Zaal et al. 2009) zorg je als begeleider voor 'een veilige haven' waarbinnen de cliënt telkens terug kan komen. Hoe werkt de cirkel van veiligheid?

Stel je voor, dat je een vader of moeder bent, die op een bankje in de speeltuin zit, terwijl je kijkt naar je kind, een peuter van twee, die aan het spelen is. Wat doe je dan:

- Je moedigt het kind aan als hij of zij de zandbak wil onderzoeken (ondersteunen bij exploratie): 'Ga maar';
- Je let op of het kind veilig genoeg is, je grijpt in als het nodig is, je beschermt het;

- c. Je laat blijken dat je meegeniet als het kind plezier heeft;
- d. Als het kind naar je toekomt laat je merken dat je blij met hem bent, je heet het altijd welkom;
- e. Als het kind na een ongelukje troost bij je zoekt, dan troost je het ook meteen. Je leidt diens gevoelens in goede banen. Bij een kind zeg je: 'Kusje erop, over'. Bij een cliënt is het: terug naar het hier-en nu, terug naar het dagprogramma: "Kom, we gaan weer harken."
- f. En is het verdriet ook over, dan laat je het kind weer vrolijk weglopen om te spelen" "Ga maar'. En je kind gaat in de wetenschap dat alles weer goed en veilig is, de cirkel is weer rond.

Reguleren van emoties

Het lastige aan deze cliënten is vaak dat ze grote emoties kunnen uiten. Die hebben vaak een grote impact op de begeleider. Al die heftige emoties vliegen jou ook steeds om de oren! Hoe reageer je op die heftige emoties? Er zijn verschillende manieren denkbaar:

Ventileren, valideren, terug naar het hier-en-nu

Ventileren: Geef de cliënt de ruimte om zijn emotie te uiten/verhaal te doen.

Valideren: Laat de cliënt weten dat je hem/haar gehoord hebt: "Ja, het is vervelend voor je, dat zie ik."

Hier-en-nu: Juist onze doelgroep heeft het nodig om weer terug te gaan naar het hier en nu. Terug naar de realiteit van dit moment, terug naar het programmapunt waar je mee bezig was. Bijvoorbeeld: "Kom we gaan weer de tuin schoffelen, over een kwartier is er thee."

Of: affectieve synchronie

'Affectieve synchronie' betekent dat je op de emoties van je cliënt let, en de emoties die je bij de cliënt ziet daarbij direct benoemt, zoals: 'Je bent nu boos' of: 'je bent nu verdrietig' 'je bent nu moe', of: 'nu ben je opgelucht, of gespannen, of bang, enzovoort. En dan heb je de passende reactie gelijk klaar. Is de cliënt verdrietig, dan wordt die getroost. Is de cliënt moe, dan gaat hij rusten. Is de cliënt boos, dan mag die even uitrazen en dan gaat het programma weer verder, enzovoort. Je houding is beheerst, je gaat dus niet mee in de emotie van de cliënt.

Of: emotie-educatie, zoals:

- Leer de cliënt onderscheid maken tussen emotie en gedrag, benoem de emoties voor de cliënt, geef gradaties aan in emoties (bijv. emotiometer)
- Leer de cliënt situaties en stressniveau te onderscheiden (bijvoorbeeld met de stoplichtmethode: rood (heel erg), oranje (beetje erg) groen (alles is ok).

Of: voorkom te heftige prikkels:

- pas prikkelbeperking toe (dus bijvoorbeeld geen woonvoorziening midden in een drukke stad, of het Internetgebruik, gebruik van mobieltjes, muziek, tv enzovoort, aan regels binden);
- breng structuur aan in plaats, tijd, personen en activiteiten;
- streef naar constantheid in omgeving (vaste personen en vaste ruimten);

4. Werken aan de relatie met de cliënt

De cliënten zijn volwassenen met een levenslange ervaring die steeds weer de onveiligheid bevestigt. Negatieve gedragspatronen zijn diep ingesleten. Voor een begeleider betekent dit ingesleten gedrag in de eerste plaats vooral een lange adem hebben. Je creëert als begeleider nieuwe positieve werkmodellen die uiteindelijk de oude, negatieve werkmodellen moeten gaan vervangen.

4.1. Maak van je relatie een veilige basis

Hechtingsproblematiek speelt zich vaak sterk af in de relatie tot anderen. Dit vergt veel van de begeleiding. Je begint bij het creëren van een veilige basis om van daaruit aan de hechting te kunnen werken. Wat doe je dan:

Bevestig de signalen die de cliënt uitzendt: Je werkt aan het basisvertrouwen van de cliënt door te laten merken dat je de initiatieven van de cliënt ziet. Initiatieven zijn: wat de cliënt zegt, doet, voelt, wil of denkt. Je geeft de cliënt een ontvangstbevestiging door er verbaal of non-verbaal op te reageren (aankijken, knikken, vriendelijke gezichtsuitdrukking, herhalen wat de cliënt zegt, e.d.).

Benoem de signalen: Je werkt aan erkenning en bewust worden door de initiatieven van de cliënt te ordenen/plaatsen. Benoemen is op een vriendelijke manier neutraal onder woorden brengen wat de cliënt hier en nu doet, voelt, wil of denkt. Een ondertiteling als het ware bij de initiatieven van de cliënt. “jij voelt je verdrietig”, “jij wil graag nog even roken”, “jij denkt...”.

Wees (emotioneel) beschikbaar: Dit betekent nabij zijn, sensitief zijn, structureren en goed afstemmen op het ontwikkelingsniveau van de cliënt.

Houdt de balans tussen afstand en nabijheid: Iemand met hechtingsproblematiek heeft veel moeite met afstand en nabijheid. Soms kunnen ze veel afstand innemen en de begeleiding het gevoel geven niet nodig te zijn. Maar ze kunnen ook zeer claimend zijn naar de begeleiding toe. Voor een goede veilige basis is het belangrijk dat de cliënt enerzijds de nabijheid, structuur en ordening krijgt van de begeleiding, maar anderzijds ook de ruimte krijgt voor individuatie (zichzelf zijn/ zichzelf ontwikkelen).

Stuur alle informatie die op de cliënt afkomt, zorg dat je met je collega's op 1 lijn zit. Het is belangrijk voor de cliënt om informatie te krijgen over zijn situatie/vraagstukken die de cliënt bezighoudt. Houd daarbij goed rekening met het emotioneel ontwikkelingsniveau van de cliënt! Juist bij cliënten met hechtingsproblematiek is het belangrijk dat iedereen om hem heen op 1 lijn zit en dezelfde boodschap uit straalt.

4.2. Bouw aan het “eigen ik”: ‘Je mag er zijn’

Vanuit die veilige basis werk je aan een positief intern werkmodel van zichzelf: je versterkt het ‘eigen ik’. Je geeft de cliënt het gevoel: “er te mogen zijn”.

Hieronder volgen wat adviezen:

- Volg het tempo van de cliënt in de relatieopbouw;
- Wees al beschikbaar als de cliënten binnenkomen, sta ze al op te wachten;
- Ben je bezig in een groep en wil de cliënt direct contact met jou, laat merken dat je hem of haar als individu gezien of gehoord hebt, maar leg uit: waarom nu even niet, maar wel op een ander (concreet benoemd) moment. Houd je aan die afspraak!
- Het is belangrijk om vanuit vertrouwen te leren om koestering en zorg te ondergaan. Laat ze plezier beleven aan de relatie, aan samen gedeelde activiteiten (1 op 1).
- Zorg voor voldoende activiteiten die uitsluitend beroep doen op plezier beleven;
- Geef hen een eigen plek aan tafel, eigen exclusieve taken, eigen privileges.

In tijd van nood (bij probleemgedrag):

- Gebruik je signaleringsplan;

- Bij het aanbieden van time-out of prikkelarme ruimte: gebruik je protocol;
- Blijf het lijntje met de cliënt houden, bijvoorbeeld door in de kamer te blijven of buiten de deur te staan, en om de 10 minuten terug te keren en dat ook te zeggen;
- Blijf niet alleen bij tot de cliënt tot alles weer rustig is, maar geef ook het vertrouwen om zich weer aan jouw leiding over te geven, neem de tijd en probeer het hele gebeuren weer positief af te ronden;
- Houd nooit nabeschouwingen van het gedrag van de cliënt met de cliënt. Wat geweest is, is geweest, nu gaan we weer door;
- Neem de tijd voor jezelf en voor je cliënt om weer tot rust te komen;

4.3. Wees betrouwbaar

Om de relatie te versterken ben je als begeleider bewust bezig met je eigen rol hierin. Als begeleiding heb je de grote uitdaging om door je professionele nabijheid de cliënt ervaring te laten opdoen van een veilige ander/verzorger. Dit betekent in eerste plaats:

- Wees consequent in je reacties en gedrag: met andere woorden, wees jezelf. Wees echt, want alleen daardoor ben je betrouwbaar en voel je je zeker van jezelf;
- Doe wat je belooft (en het liefst iets meer);
- Wees punctueel: begin op tijd en eindig op tijd;
- Stel grenzen en handhaaf die consequent;
- Werk rustig;
- Wat er ook gebeurt, jij hebt de situatie in de hand. Pas daarom een goed en duidelijk crisisbeleid toe. Wees op alles voorbereid, maak en gebruik voor alle cliënten een signaleringsplan en weet wat je te doen staat als er een crisis komt;
- Bied een minimum aan regels, maar een maximum aan duidelijkheid;
- Voorspelbaarheid geeft rust, bied een dagelijks gestructureerd leefklimaat met een vast dag-weekprogramma. Met vaste afspraken over omgangsvormen, taken en eisen.

Let op terugval bij stress!

Wees je ervan bewust, dat, ook al is er bij de cliënt een gezond zelfbewustzijn ontstaan, bij nieuwe situaties of stresssituaties zal zijn oude 'zelf' en oude gedragspatronen zich weer doen gelden. Houd daar dus rekening mee en bouw daarna alles weer rustig op.

4.4. Houd de regie bij het recht op zelfbeschikking

Mensen met een hechtingsstoornis hechten zeer aan het behoud van autonomie. Dat is heel begrijpelijk, dat is het enige houvast wat ze kennen. Een begeleider moet hier goed rekening mee houden. Hoe doe je dat: de autonomie erkennen en toch de regie houden? Dat doe je doordat jij als begeleider bepaalt hoe en hoeveel autonomie een cliënt krijgt. Dat je daarbij rekening houdt met wat je cliënt emotioneel àankan, spreekt voor zich.

Voor je werk als begeleider houdt dit in, dat het behoud van autonomie zal zitten in de kleine dingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een keuzemoment in het programma waarin de cliënt kan kiezen tussen twee activiteiten of bijvoorbeeld wat de cliënt op brood wil. Ook hierin stel je de kaders binnen de grenzen van het sociaal-emotioneel niveau van de cliënt. Een cliënt met een sociaal-emotioneel niveau van een peuter laat je bijvoorbeeld niet kiezen uit alle soorten beleg, maar geeft hem een keuze van bijvoorbeeld drie soorten.

Programma-opbouw

We beginnen met een strak en geregisseerd dagprogramma. Zo kan de cliënt eerst wennen aan de nieuwe woon-

werkomgeving en begeleiding. Tevens kan de begeleiding laten zien dat je op ze kan rekenen in het volgen van het programma en de gemaakte afspraken. Op deze manier kan de cliënt 'leren' dat hij op begeleiding kan vertrouwen. Indien een cliënt langdurig stabiel is kan er in de teamvergadering worden besloten of er meer ruimte wordt gegeven, dit kan zowel zijn binnen het programma als binnen de beperkingen die zijn opgelegd voor het gebruik van bepaalde spullen. Op deze manier krijgt de cliënt succeservaringen wat de eigenwaarde weer zal laten toenemen.

5. hoe richten we de omgeving veilig in

Om langdurige betrouwbaarheid en veiligheid te kunnen bieden is er een aangepaste omgeving nodig. Die aangepaste omgeving zorgt voor rust en stabiliteit in het leven van de betreffende cliëntgroep en sluit aan bij het sociaal-emotionele niveau van de cliënt. Dit betekent dat er een 'wereld op maat' wordt gecreëerd waarin er aan de basale behoeftes van de cliënt tegemoet wordt gekomen. Hieronder beschrijven we de belangrijkste factoren voor deze 'wereld':

5.1. De relatie met ouders of familie: vasthouden en meenemen

Bij ingewikkelde problematiek - zoals hechtingsproblematiek - is het systeem om de cliënt heen (meestal de ouders) een factor van betekenis wil een behandeling slagen. Door de ingewikkelde problematiek en intensieve belasting die de problematiek op de ouders legt, zijn zij vaak in een impasse beland met de cliënt. We horen daarom de ouders mee te nemen in de aanpak en ondersteuning van de cliënt. Als dat kan zo vroeg mogelijk, al bij hen thuis, nog vóór de opname in Guldenhof. Want meekrijgen van ouders is één van de belangrijkste succesfactoren in onze aanpak. Om effectief in de driehoek tussen hulpverlener, ouder en cliënt te werken is het nodig, dat we duidelijk onderscheid maken tussen het inhouds- en het betrekkningsniveau.

Inhoudelijk niveau: verantwoordelijk zijn

Bij het inhoudelijk niveau gaat het om de verantwoording over hoe wij als professionals omgaan met de cliënt. We zetten op basis van het Integraal persoonsbeeld en POP de ondersteuning op, en betrekken de ouders daarbij door bijvoorbeeld voortdurend tekst en uitleg te geven, de evaluaties mee te laten maken, enzovoort. Op inhoudelijk niveau houden wij de regie, want zo houden we de wereld van de cliënt overzichtelijk. We nemen de ouders hierin mee, door hen goed te informeren en steeds uit te leggen wat we gaan doen en waarom we dat zo doen. We letten er op, dat we naar de cliënt één lijn trekken, want dat bevordert de veiligheid. De regie houden betekent ook verantwoordelijkheid nemen voor het gehaalde resultaat: zowel positief als negatief.

Betrekkningsniveau: betrouwbaar zijn

Maar het betrekkningsniveau – dus de manier waarop wij de relatie met de ouders aangaan - is naar onze ervaring eigenlijk het belangrijkste. Door dit hele stuk heen benoemen we steeds hoe belangrijk het is om betrouwbaar te zijn voor de cliënt. Hetzelfde geldt misschien nog wel meer voor diens ouders. Net als bij de cliënt willen we ook bij de ouders onze betrouwbaarheid concreet laten zien en ervaren. Bijvoorbeeld in de dagelijkse materiële huiselijke zaken, zoals: de was van de cliënt netjes verzorgen, altijd op tijd de ouders bellen of mailen (liefst nog eerder dan afgesproken), erop letten dat de omgeving binnen en buiten smaakvol, opgeruimd, schoon en gezellig is ingericht, dat de hygiëne van het sanitair altijd maximaal is, enzovoort. Maar ook: dat de ouders zien dat hun zoon of dochter er gezond en verzorgd uitziet, dat medewerkers gemaakte afspraken altijd nakomen (of bijtijds aangeven als dat hun niet lukt), dat begeleiders op tijd doorgeven als er spullen aangeschaft moeten worden. En: dat begeleiders vooruitdenken en meedenken, dat ze belangrijke zaken als het contact tussen cliënt en ouders goed

houden, doordat vooraf te regelen (waar, wanneer, hoe en hoe lang), voor te bereiden en zo nodig te begeleiden; en dingen als geldzaken, doktersbezoek en vaste afspraken goed te organiseren.

We maken altijd vaste afspraken over contact met derden, zoals ouders, vrienden, kennissen, familie, etc. We regelen bijvoorbeeld, dat de vaste belmomenten in het dagprogramma staan. Het is handig om een lijst te maken met bijzondere data binnen de familie, zoals verjaardagen. We nemen soms het besluit om grenzen stellen bij de contacten tussen ouders en cliënt, bijvoorbeeld twee belmomenten in de week, maar zo iets doen we niet zomaar. We geven de ouders en de cliënt daarbij genoeg ruimte om hun mening en emoties hierover te kunnen ventileren. Op deze manier weten alle partijen duidelijk en concreet waar ze aan toe zijn.

Excuses

Maar we zijn niet perfect. Als er zaken mis gaan, of we maken fouten, dan melden we dat ook. We geven onze fouten toe en we bieden onze excuses aan. Ook dat is betrouwbaar zijn. Alleen zo dragen wij als voorziening de boodschap naar de ouders uit, dat we zorgvuldig zijn en dat we ook echt “goed zorgen” voor hun zoon of dochter.

5.2. De 7x24 uurs visie gegoten in een vast programma op maat

Alle contactmomenten en activiteiten worden aan de hand van een programma uitgevoerd. Dit geldt zowel door de week als in het weekend en zowel op wonen als op dagbesteding. Op deze manier wordt duidelijkheid en structuur geboden. Ook adl-momenten als lichamelijke verzorging en eetmomenten zijn in het programma opgenomen. Per cliënt kijken we naar de mate van zelfstandigheid. Bijvoorbeeld: douchet iemand alleen, kan hij of zij zichzelf goed schoon houden of heeft hij of zij hier begeleiding bij nodig.

De werkomgeving en woonomgeving horen naadloos op elkaar aan te sluiten. Om zoveel mogelijk continuïteit te bieden in de zorg - en dus zo betrouwbaar mogelijk te zijn – moeten de woon- en werkomgeving goed op elkaar afgestemd zijn. Afspraken en begeleidingswijze dienen zoveel mogelijk gelijk te zijn. Dit geldt zowel voor cliënten die 24-uur binnen de voorziening zorg krijgen als voor cliënten die elders werken of wonen. Dus is er dagelijks afstemming tussen wonen en werken over de stemming van de cliënt en situaties die zich hebben voorgedaan die voor spanningen zouden kunnen zorgen.

Geplande momenten in prikkelrijke omgevingen, zoals huiskamermomenten

Doordat iedere cliënt een eigen programma heeft, kunnen we momenten in prikkelrijke omgevingen afwisselen met de rust van een kamermoment. Op deze manier voorkomen we dat er teveel sociale prikkels ontstaan voor de cliënt die voor spanning en onrust zorgen. Ook bij de inrichting van het gebouw en het terrein houden we rekening met voorspelbaarheid. De ruimtes richten we warm en sfeervol in, maar niet druk. Verder moet de groepsgrootte niet groter zijn dan 6 tot 8 mensen, afhankelijk van de grootte van de woonkamer. Om de prikkels in de hand te houden is het ook nodig dat we duidelijke huisregels opstellen over bijvoorbeeld het gebruik van mp3-spelers, computers, etc.

Crisisbeleid

Wat er ook gebeurt, de begeleiders bepalen wat er gedaan moet worden. Dus is er een plan van aanpak voor als een cliënt zijn of haar dagprogramma weigert uit te voeren. Op deze manier wordt handelingsverlegenheid voorkomen en wordt er uniform gehandeld. De cliënt weet zo wat er te verwachten is bij weigering, waardoor het team betrouwbaar blijft en dus veilig. Er is ook een crisisprotocol, zodat ook in crisissituaties kan worden gehandeld en de veiligheid voor zowel personeel als cliënt zoveel mogelijk is gewaarborgd.

Het is belangrijk dat je als begeleider van te voren weet welk gedrag er van een cliënt te verwachten valt en hoe

je daarop moet reageren. Vandaar dat je voor iedere cliënt en samen met de cliënt een signaleringsplan maakt, zodat beiden weten waar ze aan toe zijn.

Werktaken

Het werk hoort natuurlijk aan te sluiten bij het sociaal emotioneel niveau van de cliënt. Dat betekent dat de cliënt niet al te ingewikkelde taken krijgt, maar taken die hij aankan, waarvan succes verzekerd is. En taken die regelmatig terugkeren. Op deze manier krijgt de cliënt taakinzicht, waarop taakbesef volgt. Hiermee wordt het verantwoordelijkheidsgevoel en het gevoel van eigenwaarde van de cliënt versterkt.

Lichaamsbeweging

Mensen met hechtingsproblemen hebben door hun angst vaak last van stress. Lichamelijke actie reduceert stress. Daarom hebben fysieke activiteiten zoals wandelen, fietsen en sporten altijd een vaste plaats in het dagprogramma. Bovendien is lichaamsgebonden bezig zijn ook goed om het eigen lichaam te leren ervaren en ervan te genieten.

Medische zaken

Voor medische problemen ligt de regie altijd bij de begeleider. Die schat in hoe ernstig de kwaal is, en of het dagprogramma moet worden aangepast. Als inschakelen van een arts echt nodig is, dan zorgt de begeleider ervoor, dat de betreffende arts op de hoogte is van de problematiek van de cliënt, zodat deze er rekening mee kan houden bij het aanspreken van de cliënt en afhandelen van een klacht.

Persoonlijk begeleider en schaduw-pb'er

Een cliënt moet altijd weten bij wie hij of zij terecht kan. In principe kunnen dit alle begeleiders zijn, maar het is wel belangrijk dat er twee mensen zijn die samen met het team de regie uitzetten. Zowel voor de cliënt als voor de pb'er is het prettig als er een schaduw-pb'er benoemd is. De cliënt ervaart zo minder spanning als de pb'er uitvalt, er is immers een vervanger. En voor de pb'er is het prettig om te kunnen overleggen met de schaduw-pb'er over de soms complexe situaties die deze populatie met zich meebrengt. Op deze manier wordt de draagkracht van de pb'ers vergroot, wat een grotere betrouwbaarheid naar de cliënt toe garandeert.

5.3. De kamer als veilige haven

De eigen kamer moet voor de cliënt een veilige haven zijn. Een cliënt vindt hier zijn rust en kan zo zijn kamer gebruiken op weer op verhaal te komen. De kamer moet niet al te groot zijn, zo blijft alles overzichtelijk. De kamer moet eigen sanitair hebben, om extra sociale prikkels door bezoek aan de gang te voorkomen. Ook de inrichting van een kamer moet rustig zijn: dit geldt niet alleen voor de hoeveelheid meubels die erin staan, maar ook voor spullen als de pc, spelcomputer, muziekinstallatie, tv of internet. Via deze media komen allerlei prikkels binnen die weer tot spanning kunnen leiden. Om die prikkels in goede banen te leiden is het daarom nodig om het gebruik van deze media op te nemen in het dagprogramma.

Omgaan met bezittingen

Voor het in eigen beheer hebben van spullen, zoals sigaretten, financiën, eten, telefoon, etc. is het van belang dat je eerst stil staat bij de mate waarin die spullen voor spanning kunnen zorgen. Zo kan een mobiele telefoon bijvoorbeeld altijd gaan en dat zorgt voor een continue spanningsbron. Je kan je afvragen of het wel zo verstandig is dat een cliënt altijd een mobiele telefoon in eigen beheer heeft. Zo moet er eigenlijk bij alles wat iemand op de kamer heeft, worden afgevraagd of de meerwaarde van het eigen bezit opweegt tegen de eventuele spanning die het zou kunnen veroorzaken. Voordat een cliënt komt wonen vertel je natuurlijk wel hoe wij in Guldenhof met bezit en media omgaan, zodat hij er niet door overvallen wordt.

