

HOE WAS JE VAKANTIE?

DE BEHOEFTE VAN HANS UITGELEGD MET DE PIRAMIDE VAN MASLOW.

IRMA KOLK, GEDRAGSWETENSCHAPPER

'S HEEREN LOO



leren van
casussen

beschrijf je eigen casus

HOE WAS JE VAKANTIE?

INTRODUCTIE

Hallo,

Ik ben Irma Kolk. Ik ben werkzaam als gedragswetenschapper bij 's Heeren Loo Ermelo. Ik leerde Hans in 2012 kennen. Een man met forse agressie die moeilijke jaren achter de rug had. Dit verhaal gaat over het plotselinge ontstaan van zijn problemen en over onze zoektocht naar oplossingen. Een zoektocht waarin duidelijk werd hoe angst en frustratie zowel Hans als begeleiders belemmerden in hun groei.

PROBLEEMSITUATIE

Hans is 43 jaar en heeft een matige tot ernstige verstandelijke beperking. Hij woont tot zijn 33e levensjaar thuis bij zijn ouders, samen met zijn verstandelijk beperkte broer. Het gezin kenmerkt zich door veel vaste routines en rituelen. De dag verloopt volgens een vast patroon met een duidelijke volgorde van activiteiten. Hans en zijn broer hebben vaste taken op vaste dagen en weten bijvoorbeeld precies wie welke kleur container wanneer aan de weg mag zetten. Hier wordt in het gezin heel strikt mee omgegaan. Er zijn nooit echt problemen met Hans tot hij plotseling in een nacht zijn slaapkamer helemaal overhoop haalt. Hij trekt planken van de muren en zijn pyjama zit onder de ontlasting. Hans blijft de dagen daarna erg onrustig en angstig. Hij praat aanhoudend over touwen, brandweer- en politieauto's. Hij kan niet meer slapen, zweet veel en blijft daarna zowel 's nachts als overdag incontinent van urine, terwijl hij voorheen geheel zindelijk was. Zonder hulp van zijn moeder kan hij zichzelf niet meer wassen en aan- en uitkleden. Hans vraagt meer nabijheid en begrijpt opdrachten en taal veel minder goed dan voorheen.

Ouders kunnen de zorg niet meer aan en Hans komt op een crisisplek in een instelling terecht. Daar blijft hij slechts 2 dagen, omdat ze hem daar niet kunnen handhaven en hij 's nachts maar blijft dwalen. Hij wordt overgeplaatst naar de psychiatrie, maar keert na twee dagen weer terug naar de eerste crisisplek. Na een korte plaatsing in een opvangtehuis komt hij op een woonplek waar hij langer moet

kunnen blijven wonen. Hier ziet men complete ontredding bij Hans. Hij is erg verward en er is nauwelijks contact met hem mogelijk. Hans valt in korte tijd 40 kilo af en is suf van de medicatie. Met grote moeite komt hij uit zijn bed. Men zit met de handen in het haar. De psychiater wordt ingeschakeld en adviseert om Hans op te laten nemen in een psychiatrisch centrum om de diagnostiek helder te krijgen en de medicatie goed in te stellen. Hans verblijft uiteindelijk ruim 1 1/2 jaar in dit psychiatrisch centrum. Hier is veel onderzoek gedaan. Voor Hans is dit geen fijne tijd. Hij wordt niet begrepen en verblijft soms in een afzonderingsruimte. De psychiater trekt uiteindelijk – met enige voorzichtigheid – de conclusie dat er sprake is van een vertraagde prikkelverwerking. De medicatie wordt goed ingesteld.

Op 36 jarige leeftijd komt Hans in zijn huidige woning op 's Heeren Loo wonen. Zijn huisgenoten hebben een vergelijkbaar ontwikkelingsniveau en kunnen vrijwel allemaal praten. Op zijn dagbesteding daarentegen heeft Hans te maken met cliënten met een autisme spectrum stoornis en een ernstige tot zeer ernstige verstandelijke beperking. Zij kunnen geen van allen praten.

Aanvankelijk is het grootste probleem op 's Heeren Loo dat hij niet uit zijn bed wil komen. Een aantal jaren later leer ik Hans kennen. Dan laat hij inmiddels forse agressie zien en begeleiders zijn bang voor Hans. Ze begrijpen hem niet en willen dat de agressie stopt.

BEELDVORMING 1

Hans is een man met een matige tot ernstige verstandelijke beperking. Cognitief functioneert hij rond de 4 jaar à 5 jaar. Zijn emotionele ontwikkeling ligt lager, namelijk op maximaal 2 jaar. Hans vraagt dus veel nabijheid van de belangrijke ander en hij heeft behoefte aan voorspelbaarheid en zekerheid. Zoals ik in de probleemsituatie vertelde, maakt Hans een aantal ingrijpende gebeurtenissen mee. We zijn er nooit achter gekomen wat er die nacht gebeurd is, maar het gevolg is duidelijk. Hans kan niet meer bij zijn ouders wonen en is op veel verschillende plekken opgenomen geweest, wat hem totaal uit zijn evenwicht bracht.

Daar kwam bij dat de routines en rituelen die hij thuis had verdwenen, waardoor hij houvast kwijt raakte. Door deze combinatie van factoren ontstaat er veel stress en

angst bij Hans. Hij zegt vaak dat hij bang is en hij roept dan om zijn vader, moeder en broer. Soms zegt hij letterlijk "Help!".

Ten gevolge van de stress en angst kan Hans weinig meer aan en trekt hij zich terug in zijn veilige bed. Hij komt vrijwel tot niks. Hij slaapt veel (zowel overdag als 's nachts), en zonder stimulans blijft hij de hele dag in zijn natte luier op bed liggen en eet hij nauwelijks. Begeleiders stimuleren Hans om uit bed te komen, maar dat verhoogt zijn stress en angst. Hij kruipt dan juist verder onder zijn dekbed.

Maar ook kan hij enorm boos worden. Niet alleen als hij uit bed gehaald wordt, maar ook in andere situaties waarin eisen aan hem gesteld worden. Bijvoorbeeld als hem gevraagd wordt mee naar buiten te gaan. Dan begint hij te schoppen, te schreeuwen en te slaan. De agressie is fors. Begeleiders lopen blauwe plekken op en zijn erg op hun hoede als ze bij Hans zijn. Ze zijn bang dat hij hen slaat of schopt. Onderling wordt afgesproken dat Hans bij hevige onrust gefixeerd of apart gezet mag worden door twee begeleiders. Deze manier van beheersen resulteert bij Hans in meer stress en angst, omdat hij zich niet begrepen voelt en hij juist de belangrijke ander zo hard nodig heeft. Hierdoor wordt het probleemgedrag in stand gehouden.

Aan de hand van de piramide van Maslow zal ik uitleggen welke behoeften Hans heeft en hoe deze vervuld worden. Volgens Maslow heeft elk mens dezelfde behoeften en worden we gedreven door deze innerlijke behoeften. Deze behoeften zijn volgens Maslow hiërarchisch geordend. Pas als aan een basale behoefte is voldaan, wordt de volgende behoefte actueel. Wanneer een trede wegvalt of ontbreekt dan moet eerst aan deze behoefte voldaan worden, voordat je kunt stijgen in de piramide.

Maslow onderscheidt de volgende behoeften:

1. De meest basale behoeften zijn de lichamelijke behoeften. Je moet dan denken aan eten, drinken, lucht.
2. Als aan de lichamelijke behoeften is voldaan volgen veiligheid en zekerheid. Denk bijvoorbeeld aan een dak boven je hoofd, je veilig voelen in een ruimte en bij anderen.

3. De derde behoefte betreft sociale contact. Ieder mens heeft behoefte aan saamhorigheid, liefde, vriendschap en positieve relaties.
4. Daarna volgt de behoefte aan waardering en erkenning.
5. En tot slot die aan zelfontplooiing: de ontwikkeling tot een uniek mens met een unieke persoonlijkheid.

Er worden interventies ingezet om Hans weer uit bed te krijgen en hem veiligheid te bieden .

Hans krijgt een voorspelbaar dagprogramma waarmee hij weer vaste routines en rituelen gaat herkennen. Hier staat onder andere tot in detail het opstaan-ritueel beschreven. Het dagprogramma voorziet ook in een aantal rustmomenten. Hans is namelijk nog steeds snel moe.

Begeleiders blijven bij Hans in de buurt om hem te helpen als het moeilijk is. Steeds wordt gekeken wat Hans aankan en hoe de begeleider kan helpen.

Doordat Hans niet meer dagen op zijn bed ligt, wordt hij weer gedoucht, gaat hij naar het toilet en eet en drinkt hij voldoende. Aan zijn lichamelijke behoeften wordt voldaan.

Door het voorspelbare dagprogramma en de nabijheid ervaart Hans zekerheid en veiligheid en krijgt hij grip op zijn omgeving. De stress en angst nemen af bij Hans. We zien zelfs dat Hans zich gaat ontwikkelen. Om dat goed duidelijk te maken laat ik een nieuw beeldvormingsplaatje zien.

BEELDVORMING 2

Hierin zie je dat 2 van de 3 factoren die zijn stress en angst veroorzaken blijven bestaan, namelijk 'verstandelijke beperking' en 'ingrijpende gebeurtenissen'. De verstandelijke beperking en de ingrijpende gebeurtenissen maken hem blijvend kwetsbaar en gevoelig voor stress en angst als zijn omgeving onvoldoende op hem afstemt. De factor 'wegvallen van routines en rituelen' is vervallen, omdat door de interventies hier nu wel aan wordt voldaan.

Doordat Hans zijn eerste behoeften – de lichamelijke behoeften en de behoefte aan veiligheid en zekerheid – zijn vervuld, **ontwikkelt** hij zich en ontstaan nieuwe mogelijkheden. Hans krijgt behoefte aan **sociale contacten**. Hij wordt opener en gaat meer praten, zoekt begeleiders op en stelt veel vragen. Hij praat graag over zijn favoriete voetbalclub Ajax. We zien Hans steeds vaker lachen. Op de woning doet hij steeds vaker een spelletje met huisgenoten. Hij onderneemt regelmatig iets om een reactie te krijgen, zoals een tekening van een huisgenoot wegpakken en lachend weglopen. Hij toont belangstelling in je, bijvoorbeeld door te vragen hoe je vakantie was. Hans is graag in de huiskamer bij zijn huisgenoten. Op de dagbesteding zoekt Hans vooral contact met begeleiders. Zijn groepsgenoten kunnen allemaal niet praten.

Ook ontstaat bij Hans behoefte aan **waardering en erkenning**. Hij straalt bij complimentjes en als hij iets voor een ander kan doen. Hans wil steeds meer dingen zelf bepalen en wil zich nuttig maken. Hans wil graag dingen **leren** en lijkt daar ook rijp voor. Hij vindt het erg leuk om te helpen met huishoudelijke klusjes. Hij wil graag iets anders doen dan die bekende puzzel of dat ene spelletje. Tijdens de rustmomenten in zijn dagprogramma zie je dat hij zich verveelt. De vele rustmomenten in zijn dagprogramma lijken niet meer nodig te zijn. Hij is toe aan nieuwe uitdagingen. Ik weet dat Maslow 'zelfontplooiing' niet zo heeft bedoeld, maar voor Hans vind ik dat hier wel sprake van is.

Maar... toentertijd hadden we dit niet door.

We bleven insteken op de oude behoeften van Hans met de daarbij behorende interventies. Wij richtten ons op het bieden van nabijheid en het volgen van een strikt dagprogramma.

Door een gebeurtenis tijdens een ochtendritueel, realiseer ik me dat we Hans niet goed begrijpen. Hans vraagt aan zijn begeleidster hoe haar vakantie was. Zij reageert niet op deze vraag en richt zich op het dagprogramma. Hans zijn vraag ligt op het niveau van behoefte aan sociaal contact. De begeleidster reageert als was er sprake van een behoefte aan veiligheid. Het valt me vervolgens vaker op dat er

“Nee, Hans” of “Doe maar niet” (als hij wil helpen) gezegd wordt, terwijl hij heel adequaat zijn nieuwe behoeften duidelijk maakt.

Bij Hans leidt dit tot frustratie. Hans reageert vaak boos, schreeuwt hard, schopt en slaat. Dit is vooral het geval op dagbesteding. Hans kan zich niet optrekken aan groepsgenoten en hij kan niet met hen praten. Er ontstaat een nieuw probleem. Hans geeft steeds vaker aan dat hij geen zin heeft om naar de dagbesteding te gaan. Door de agressie blijft de angst bij begeleiders bestaan. De agressie wordt beheerst met afspraken. Hij wordt apart gezet en gefixeerd, met de bedoeling het probleemgedrag te stoppen. Dit versterkt de frustratie bij Hans.

INTERVENTIES

Waar voorheen het uitvoeren van het dagprogramma het doel was, is dat nu niet meer het geval. Het dagprogramma biedt een kader voor zijn dag, maar daarbinnen mag er meer variëren. We stellen de nieuwe behoeften van Hans centraal en nemen deze als uitgangspunt van de begeleiding.

INTERVENTIE 1: AANSLUITEN BIJ NIEUWE BEHOEFTE: SOCIAAL CONTACT

Op het punt van dagbesteding hebben we een interventie uitgevoerd, waarmee we beter aansluiten op zijn behoefte aan sociaal contact. We zijn op zoek gegaan naar een groep waar cliënten beter aansluiten bij het niveau van functioneren van Hans. Groepsgenoten dus, waar Hans mee kan praten en op zijn manier een grapje mee kan maken. Vrij snel vonden we een dagbestedingsgroep voor Hans die aansloot bij zijn vraag.

Ook wordt bij de invulling van activiteiten op de woning is gekeken hoe we Hans meer verbondenheid kunnen geven met groepsgenoten. Zo zit hij niet meer alleen aan een tafel met eten, maar eet hij mee aan de grote tafel.

INTERVENTIE 2: AANSLUITEN BIJ NIEUWE BEHOEFTE: WAARDERING EN ERKENNING

Om aan te sluiten bij zijn nieuwe behoefte aan erkenning en waardering, hebben we Hans het gevoel gegeven dat hij mag zijn wie hij is. We spreken uit dat we hem een

leuke man vinden en dat hij welkom bij ons is. We gaan in op zijn vragen, zijn grapjes en de behoefte om samen plezier te maken of om iets voor een ander te mogen doen.

INTERVENTIE 3: AANSLUITEN BIJ NIEUWE BEHOEFTE: ONTPLOOIING

Tot slot waren de interventies ook gericht op zijn behoefte aan ontplooiing. In zijn dagprogramma wordt het aantal rustmomenten verminderd en hij krijgt vooral meer uitdagingen. Hans helpt mee met koken, tafel dekken, zijn brood klaar maken en de vuilnis aan de weg zetten. Hans krijgt dus activiteiten waar hij van leert en waardoor hij zich ontplooit. Bovendien zijn dit meer zinvolle activiteiten, wat aansluit bij zijn behoefte aan erkenning en waardering.

RESULTATEN

Hans is tegenwoordig vrijwel de hele dag ontspannen. De verwardheid is geheel weg en de stress en angst zijn sterk verminderd. Als we stress en angst bij Hans zien, dan snappen we beter wat daar de oorzaak van is en kunnen we sneller ingrijpen.

Nieuwe dingen blijft hij wel spannend vinden, maar met vertrouwde mensen om zich heen, durft hij wel nieuwe stappen te maken. Hans – maar ook zijn begeleiders! – zijn minder afhankelijk van het dagprogramma en kunnen hier flexibeler mee omgaan.

Hans is niet meer agressief en wordt niet meer gefixeerd of apart gezet. De medicatie is voor een deel afgebouwd. Hij heeft weer een normaal gewicht.

Hans heeft de afgelopen jaren een sterke groei doorgemaakt. Hij is vaak vrolijk. Hij is trots op wat hij doet en geniet van zijn zelfstandigheid. Hans doet zinvolle activiteiten, waardoor zijn gevoel van eigenwaarde groter is geworden.

Hans zijn thuis is bij 's Heeren Loo en hij gaat graag naar de dagbesteding. Hij gaat tegenwoordig alleen op de fiets naar dagbesteding.

Veel mensen kennen Hans en hij maakt graag contact met mensen om zich heen.

Hans was 7 jaar niet meer bij zijn ouders op bezoek geweest. Tegenwoordig gaat hij elke maand naar hen toe. Ouders zijn ook erg blij om hun zoon weer zo vrolijk en ontspannen te zien.

En als Hans nu vraagt “Hoe was je vakantie?” dan vertellen begeleiders tegenwoordig uitvoerig over hun vakantie aan Hans. En Hans? Die staat dan te stralen en heeft de grootste plezier!

Deze zomer gaat Hans voor het eerst met zijn huisgenoten mee op vakantie.

GELEERDE LESSEN

Wij hebben geleerd om steeds opnieuw te kijken naar iemands behoeften en om te checken of de begeleiding hier nog bij aansluit. De piramide van Maslow helpt om daarbij te kijken naar het hele scala van menselijke behoeften, van basale behoeften tot aan zelfontplooiing. En daarbij maakt het niet uit of je een beperking hebt.

Behoeften van Hans werden niet vervuld omdat de omgeving niet met Hans mee ontwikkelde. Er was angst bij begeleiders om oude patronen los te laten.

Terugkijkend zien we dat het probleemgedrag er hetzelfde uitziet, maar we hebben geleerd dat het een geheel andere betekenis heeft. In het eerste beeldvormingsplaatje werd hij agressief vanuit stress en angst, in de tweede juist vanuit frustratie. En daar moet je anders mee omgaan.

Als gedragswetenschapper kwam ik halverwege het proces binnen, waardoor ik vrij van de oude patronen naar Hans kon kijken. Het helpt om even die onbevangen blik te kunnen hebben. Zo viel het *mij* op dat Hans werd genegeerd toen hij aan de begeleider de vraag stelde “Hoe was je vakantie?”. Voor anderen paste die reactie bij de afgesproken begeleidingsstijl. Deze observatie was voor mij de aanleiding om eens goed zijn behoeften in kaart te brengen en om daar uiteindelijk nieuwe manieren van begeleiden bij te zoeken. Ik heb er persoonlijk van geleerd dat het goed is om in te grijpen als het proces stagneert en om oude patronen en afspraken los te laten.

AFSLUITING

Dit was de casus :”Hoe was je vakantie”. Met deze casus heb ik mijn theorie willen onderbouwen met de piramide van Maslow. Ik hoop dat dit anderen inspireert om specifieker te kijken naar de behoeften van de cliënt. Ik wil iedereen bedanken die zich de afgelopen jaren ingezet heeft voor Hans. Zonder de fijne samenwerking met de teams, de verschillende disciplines, het CCE en natuurlijk met ouders, hadden we dit mooie resultaat niet bereikt.

En..ik wens iedereen een fijne vakantie!

Bezoek de website van leren van casussen: <http://lerenvancasussen.cce.nl>

Bezoek de website van het CCE: <http://www.cce.nl>

Bezoek de website van 's Heeren Loo: <http://www.sheerenloo.nl>

*Dit project is mogelijk gemaakt door Fonds NutsOhra.
NutsOhra geeft financiële ondersteuning aan projecten op
het gebied van de gezondheidszorg en
heeft daarbij voorkeur voor projecten die leiden tot
verbetering van kwaliteit van leven van mensen met een
ziekte, beperking of risico.*

