[**http://www.trajectvenv.nl/214641/**](http://www.trajectvenv.nl/214641/)

**Het is genoeg geweest!**

**Mevrouw Hermes vertoont probleemgedrag**

Mevrouw Hermes, 79 jaar, verblijft op de psychogeriatrische afdeling vanwege haar psychose. Op de afdeling wordt nader onderzoek gedaan naar de oorzaak. Op deze afdeling zitten veel mensen die erg veel aandacht van de zorgverleners vragen. Ook zijn er enkele zorgvragers die behoorlijk veel probleemgedrag vertonen waar zij zelf maar ook de andere bewoners veel narigheid van ondervinden. Mevrouw Hermes heeft haar eigen manier om hierop te reageren. Ze gaat om aandacht vragen door het personeel uit te dagen. Elke regel die gehanteerd wordt, wordt door mevrouw aangevochten.

Op een avond vlak voor het eten vraagt mevrouw Hermes aan Willem, die met zijn BPV bezig is, of ze een biertje en wat chips mag. Willem weet dat mevrouw Hermes donders goed weet dat het niet mag. Bovendien merkt hij aan de manier waarop mevrouw hem benadert dat hij op moet passen wat hij zegt. ‘We gaan dadelijk aan tafel, het zou zonde zijn als u uw eetlust aan chips verpest.' Hierop barst mevrouw Hermes woedend uit. ‘Ik ben toch oud genoeg om zelf te bepalen wat ik doe, waarom zou zo'n snotneus als jij mij iets mogen vertellen?' In haar woede botst ze tegen mevrouw Braam die vervolgens hard begint te gillen. Dit kan mevrouw Hermes helemaal niet hebben. Ze slaat mevrouw Braam vol in het gezicht. Dit moet ophouden, maar Willem weet niet goed wat hij moet doen. Hij loopt op mevrouw Hermes toe om haar bij mevrouw Braam weg te houden. Mevrouw Hermes pakt mevrouw Braam stevig vast. Willem pakt mevrouw Hermes vast en trekt haar zo hard los dat ze op de grond valt met haar knie tegen de kast. Gelukkig komt Marleen, een ervaren verpleegkundige, net binnen. Zij helpt mevrouw Hermes overeind en houdt haar in bedwang. Mevrouw Hermes scheldt Willem voor van alles en nog wat uit. Het eerste wat mevrouw doet als ze op haar kamer is, is haar kinderen bellen om te vertellen dat ze door een zorgverlener mishandeld is.

**Willem voelt zich er niet lekker bij**

Willem is ontzettend geschrokken. Marleen komt even bij hem zitten. ‘Ik wist ook even echt niet wat te doen.' Marleen laat hem even uitrazen en zegt dan dat ze de volgende dag even zullen bespreken hoe hij in dit soort situaties kan handelen. De volgende dag komt een telefoontje van de kinderen, zij willen graag een gesprek hebben met het afdelingshoofd over de gebeurtenis. Mevrouw Hermes heeft een flinke bult op haar knie en kan een paar dagen moeilijk lopen. Bij het gesprek worden mevrouw Hermes en Willem ook uitgenodigd. Het gesprek werkt verhelderend. In deze situatie was sprake van een ongelukje, misschien mede als gevolg van onervarenheid en te weinig begeleiding. De excuses worden door de kinderen aanvaard, alleen mevrouw Hermes blijft mokken.

Willem voelt zich er ook nog niet lekker bij. Bovendien heeft de gebeurtenis een hoop vragen opgeroepen bij verschillende mensen. Wanneer spreek je eigenlijk van ouderenmishandeling en wat kan er dan gebeuren? Hoe kun je goed reageren op agressie? In overleg met zijn BPV-begeleider besluit Willem een klinische les te geven voor verzorgenden die te maken hebben met oudere zorgvragers en betrokkenen over dit onderwerp. In deze les zal hij ingaan op de verschillende instanties die benaderd kunnen worden, de procedures die vervolgens doorlopen worden en de consequenties die dit alles voor de zorgvrager en de zorgverlener kan hebben.