

# Examen: reageert op onvoorziene en crisissituaties B1-K1-W5

**ZORGROEP GRONINGEN**  
**GRACE KLAMER**

NOORDERPOORT COLLEGE  
19-6--21  
KLAS: MGVS4D  
SLB'ER: J.POST

## Voorwoord

Mijn naam is Grace Klamer, 2 jaar en volg momenteel de opleiding Persoonlijke begeleider specifieke doelgroepen aan het Noorderpoort College, Verlengde Visserstraat in Groningen.

Momenteel zit ik in het tweede leerjaar van mijn driejarige studie. Tijdens de studie lopen de studenten ook stage. Dit omdat je dan de theorie kan toepassen in de praktijk.

Ik loop stage bij Zorggroep Groningen, dit is een instelling dat gespecialiseerd is op langdurige zorg.

Zorggroep Groningen heeft vier locaties in het Noorden en ik loop stage in Veendam, het AGW.

Mijn locatie is een verpleeghuis. Deze bewoners hebben vierentwintig uur zorg nodig.

Het AGW heeft voor meerdere doelgroepen passende zorg en welzijn. De doelgroepen binnen AGW zijn somatisch en dementerend. Daarnaast hebben sommige bewoners bijvoorbeeld Parkinson of andere spierziektes/beperkingen waar de zorggroep rekening mee houdt.

Ikzelf loop bij de activiteitenbegeleiding. Mijn stageplek gaat vooral over het welbevinden van de bewoners en passende activiteiten te bedenken, organiseren en uit te voeren. Verder is mijn stage erg leerzaam, omdat ik een vrije begeleiding krijg om alle theorie die ik heb geleerd toe kan passen op mijn stageplek.

Tijdens de maanden die ik stage heb gelopen zijn er verschillende opdrachten/verslagen die wij moesten uitvoeren. Dit omdat je dan meer over je stageplek leert, maar ook over jouw functieomschrijving binnen je stageplek.

In leerjaar twee moeten de studenten examens uitvoeren en maken.

Voor dat wij examens mochten uitvoeren hebben de studenten eerst een examenplan geschreven om realistisch in kaart te hebben wat/wanner/hoe je jouw examens op tijd kan behalen.

Ik heb in totaal zeven examens laten aftekenen op stage, waarvan vier gedragsobservaties zijn.

De overige drie heb ik in it'learning ingeleverd.

Tijdens mijn stageperiode moest ik examens uitvoeren. Waaronder crisissituatie.

Wanneer er een crisissituatie voorkomt zou ik dat moeten verwerken in een verslag.

# Inhoudsopgave

- Voorwoord ..... 1
- Inhoudsopgave..... 2**
- Omschrijving situatie ..... 3**
- Actie van uit de stagiaire..... 4**
- Risicoanalyse..... 6**
- Communicatie met de client ..... 4**

## Omschrijving situatie

Ik loop stage als activiteitenbegeleider. Ik ben elke maandag en dinsdag middag werkzaam op de dagbesteding voor mensen met een lichte vorm van dementie.

Mijn taak is passende activiteiten aanbieden aan de bewoners.

Mw. X is op de groep gekomen omdat zij suïcide gedachten had.

De psycholoog heeft gesprekken gehad met mw. X. Het bleek dat mw.X vereenzaamde.

Toen is ervoor gekozen dat mw. X op de dagbesteding terecht kon zodat mw.X meer aanspraak heeft met andere bewoners en een heldere draagstructuur aangeboden krijgt.

Sinds kort is de bedoeling dat een bewoner die altijd op de groep is naar de reguliere activiteiten gaat, want zij is eigenlijk te goed voor de groep. Ook vanwege mw. X haar gedrag is de reden dat dit besloten is. Mw. X maakt anderen onzeker en kritiseert iedereen op hun zwakke punten.

Daarnaast proberen wij dat mw. X uiteindelijk weer voorledig de reguliere activiteiten onderneemt en niet meer naar de dagbesteding komt.

Vanmiddag deed ik ook een activiteit namelijk spreekwoorden en gezegden behandelen.

De vijf andere bewoners zaten aan tafel en mijn werkbegeleider was ook aanwezig.

Mw. X was plotseling boos op de dagbesteding aanwezig. Mw. was boos vanwege een collega, want zij had haar gestoord terwijl mw. X op het toilet zat. Mw. X liep regelrecht mijn kant op.

Mw. X dreigde dat ik mij moest verwijderen van haar zitplaats. Omdat mw. X niet aanwezig was had ik op haar vaste plek gezeten omdat ik dan een beter overzicht had van de rest van de bewoners.

Ik heb tegen mw. X aangegeven dat zij natuurlijk op deze plek mocht zitten alleen dat mw. X dit anders had mogen verwoorden.

De rest van de bewoners waren ook erg ontdaan. Mijn taak was als activiteitenbegeleider om mw. X haar wel wat duidelijkheid te mogen geven, ondanks dat ik mw. haar plek weer heb gegeven aan tafel.

Na dat ik ergens anders ben gaan zitten heb ik de activiteit voortgezet. Dit omdat de andere bewoners dan weer wat rustiger werden en ik mw. X liet geloven dat ik professioneel om kan gaan met de situatie die zonet was plaatsgevonden. Mw. X ook gevraagd of zij mee wilde doen aan de activiteit, maar mw. X wilde niet meedoen.

## Actie van uit de stagiaire

Mijn functie is stagiaire Activiteitenbegeleider. Wanneer jij als activiteitenbegeleider een activiteit doet op de groep ben jij op dat moment verantwoordelijk voor alles wat er gebeurt met de bewoners als het gaat om communicatie en wat er in jouw vermogen toepasbaar kan zijn. De medische zaken moeten wij altijd de zorg bellen. Zij mogen dit alleen doen.

De visie van Zorggroep Groningen is "zie de mens". Door elke bewoner goed in kaart te kunnen brengen worden er Multidisciplinaire overleg plaatsgevonden. Dit doet zorggroep Groningen 1 keer per halfjaar. Zo kan er besproken worden wat er goed gaat, maar ook aandachtspunten van de bewoner. Vaak wordt er passende afspraken gemaakt waar iedereen zich aan houdt. Ook de bewoner mag bij zo'n disciplinair overleg aanwezig zijn. De visie is dus "zie de mens" en ik vind dat er naar de bewoners wordt geluisterd en soms heeft deze bewoner het niet eens door dat mw. X zo fel reageert of andere bewoners hiermee kwetst. Daarom hebben wij met elkaar inclusief mw. X zelf besproken dat als mw. X onwenselijk verdrag vertoont hierop aangesproken mag worden.

Toen mw. X naar mij toe kwam voelde ik mij tijdens deze crisissituatie/onvoorziene situatie wel heel verbaast. Alleen heb ik mij professioneel opgesteld. Ik praatte heel rustig met de bewoner en trok mij niet zoveel aan van mw. X haar luidde stem. Na de situatie ging ik rustig door met mijn activiteit. Ik was nog wel zenuwachtig en heb dit daarna ook besproken met mijn werkbegeleider.

In deze situatie heb ik er voor gekozen mw. X aan te spreken op haar gedrag. De reden van mijn handelen was omdat Mw. X duidelijkheid nodig heeft. Hiernaast is ook een reden dat ik op dat moment voor mezelf moest opkomen.

Mw. X had mij uitgetest als ik op dat moment mij over mij heen liet lopen.

Ik probeerde mw. X duidelijk te maken dat er grenzen zijn en dat mw. X hierop moet letten.

## Communicatie met de client

Ik heb tegen mw. X verteld dat zij best op haar vaste plek mag zitten alleen dat zij dit anders kon verwoorden. Ik heb het op een respectvolle manier gezegd met een duidelijke stem. Verder heb ik mw. X aangekeken toen ik met mw. ging praten. Het kwam wel over, omdat mw. X mij beduusd aan keek, maar was gefrustreerd. Momenteel is het contact beter waarschijnlijk, omdat ik duidelijkheid bied en mijn grenzen kan aangeven.

## Beargumenteer haar keuze voor de interventie(s) op basis van de kennis van conflicthantering en crisisinterventie

Ik heb de ABC methodiek gebruikt hierbij heb ik de ABC piramide gebruikt als maatstaaf.

De ABC-piramide heeft 7 gedragsfases.

Sub-assertief

Assertief

Over-assertief

Geagiteerd

Dreigend

En ten slotte gewelddadig gedrag.

Bij elke vorm van een gedragsfase kent men ook de interventies die bij dit gedrag horen.

Ik heb de vijf stappen gevolgd van de ABC methodiek. Namelijk

Signalering – welke fase- passende interventie-uitvoeren-evalueren

Mijn acties zijn onder ander gebaseerd op het signaleren van hoe mw. X tegen mij sprak en de bijbehorende houding.

Ik heb gemerkt dat mw. X geagiteerd gedrag vertoont met daarnaast dreigend gedrag.

De interventies bij dit gedrag zijn:

Geagiteerd = Ruimte en gedragsalternatieven bieden

Dreigend= Begrenzen en onderhandelen

Ik heb naar mijn mening mw. X begrenst door duidelijk te vertellen dat haar gedrag onwenselijk is.

Hiernaast heb ik mw. X na het conflict eerst de ruimte gegeven op haar vaste plek om tot rust te komen.

## Beargumenteer aan de hand van haar kennis van conflicthantering en crisisinterventie hoe zij tot de risicoanalyse is gekomen

Beschrijving risico	Mw. X kwam fel op mij af, want ik zat op haar vaste plek.
Risico betreft	Client
Frequentie	Dit gebeurde op 7-6-2021
Ernst	Matig
Maatregel om dit risico te voorkomen	Ik heb tegen mw. X verteld dat haar gedrag niet wenselijk is en dat ze hier rekening mee moet houden. Verder heb haar de stoel gegeven waar ik op dat moment op zat. Hierdoor liep het conflict niet nog verder uit de hand.

## Verantwoordt hoe zij in de risicoanalyse rekening heeft gehouden met de haalbaarheid, betaalbaarheid, uitvoerbaarheid en organiseerbaarheid van de maatregelen

In het zorgplan van mw. X staat ook een kopje over de omgang met mw. X.

Hierin is al meerdere gesprekken gevoerd met de psycholoog. Er staat onder anderen in dat wanneer mw. X bepaald gedrag vertoont hoe men hierop moet reageren. Dit om de situatie te hanteren en niet te laten escaleren. Na dit al eerder te hebben gelezen heb ik mijn eigen risicoanalyse naast gezet. De interventies die ik via het ABC-methodiek heb gebruikt past goed bij de opgeschreven punten in het zorgplan van Mw. X hiernaast heb ik gekeken naar andere stijlen binnen conflicthantering. Ik heb gekeken naar de bestaande conflicthantering en gekeken naar de situatie die zich voor deed. Hiernaast heb ik rekening gehouden met de haalbaarheid en uitvoerbaarheid.

Organiseerbaarheid door te kijken naar de bestaande afspraken in act te nemen.

Activiteitenbegeleiders moeten in risico situaties rustig blijven, maar wel duidelijkheid tonen in hun handelen.

Mw. X het gevoel geven dat zij wel gehoord wordt is hiernaast ook erg belangrijk. Hier houdt je rekening mee als het gaat om de haalbaarheid en uitvoerbaarheid van de risicoanalyse.