



Wat is Ouderenmishandeling?

Ouderenmishandeling is het handelen of nalaten van handelen waardoor de oudere persoon lijdt. Dit lijden kan lichamelijk of psychisch zijn, maar ook materieel. De pleger heeft een persoonlijke of professionele relatie met het slachtoffer, bijvoorbeeld als mantelzorger of zorgverlener. Een op de twintig ouderen boven 65 jaar wordt herhaaldelijk mishandeld en ouderenmishandeling komt in elke bevolkingsgroep voor. In dit protocol worden zes vormen van ouderenmishandeling beschreven. De verschillende soorten ouderenmishandeling komen vaak naast elkaar voor.

Verwaarlozing

Lichamelijke verwaarlozing kan blijken uit ondervoeding, uitdroging, slechte hygiëne of wonden t.g.v. doorliggen. Wanneer de geestelijke behoeften van ouderen worden genegeerd – zoals de behoefte aan aandacht, liefde en ondersteuning is er sprake van psychische verwaarlozing.

Psychische mishandeling

Bij psychische mishandeling is er sprake van treiteren en sarren, dreigen, vals beschuldigen, beledigen of bevelen. Bij de oudere leidt dit tot gevoelens van angst, woede, verdriet, schuchterheid, verwardheid of apathie.

Financiële uitbuiting

Bij deze vorm van ouderenmishandeling gaat het om het wegnemen of profiteren van bezittingen van de oudere. Te denken valt aan diefstal van geld, juwelen of andere waardevolle spullen, aan verkoop of gebruik van eigendommen zonder toestemming van de oudere en aan gedwongen testamentverandering. Ook iemand financieel kort houden is een vorm van uitbuiting.

Schending van rechten

Hiervan is sprake wanneer de rechten van ouderen, zoals het recht op vrijheid, privacy en zelfbeschikking, worden ingeperkt. Bijvoorbeeld door post achter te houden, bezoekers weg te sturen en de oudere te verhinderen het huis te verlaten.

Lichamelijke mishandeling

Blauwe plekken, schrammen, zwellingen, fracturen of brandplekken; deze symptomen kunnen het gevolg zijn van lichamelijke mishandeling. Soms worden ouderen vastgebonden aan een stoel of bed. Ze vertonen dan striemen aan polsen of enkels. Een minder zichtbare vorm van lichamelijke mishandeling is het geven van te weinig of juist te veel medicijnen.

Seksueel misbruik

Ouderen kunnen het slachtoffer zijn van seksueel misbruik, zoals exhibitionisme, betasten van het lichaam en verkrachting.

Risicofactoren

Risicofactoren bij de oudere bewoner

- Toenemende afhankelijkheid van zorg door lichamelijke en geestelijke achteruitgang. De afhankelijkheid kan ook van financiële of van emotionele aard zijn,
- Familiegeschiedenis: gewelddadig met elkaar omgaan kan van generatie op generatie worden overgedragen,
- Ingrijpende voorvallen: stress ontstaan door een verhuizing, de dood van een geliefd persoon, verlies van een baan of scheiding van een huisgenoot. Er kan sprake zijn van financiële nood,
- Isolement: Het slachtoffer heeft weinig contact met de buitenwereld.

Risicofactoren bij de pleger

- Afhankelijkheid: de pleger kan afhankelijk zijn van het slachtoffer, bijvoorbeeld voor huisvesting, sociale contacten of inkomen,
- Overbelasting: de zorg is te veel geworden of de zorgbehoefte is groter dan de mantelzorger kan bieden. Ook kan de pleger te kampen hebben met langdurige werkloosheid, moeilijkheden op het werk relatieproblemen of schulden,
- Psychische gesteldheid: de pleger kan psychiatrische- of ontwikkelingsstoornissen hebben.

Alcoholisme, drugs- en gokverslaving maakt het risico op mishandeling groter.

Signalen

Er zijn meerdere signalen, die kunnen wijzen op ouderenmishandeling, toch hoeft de aanwezigheid van een of enkele van deze signalen zeker niet altijd op mishandeling te wijzen. Signalen zijn:

- Onsamenhangende en tegenstrijdige verklaringen voor lichamelijke verwondingen;
- De verzorger toont zich onverschillig voor het wel en wee van de oudere;
- De verzorger vertoont verschijnselen van overbelasting;
- Er wordt gescholden en geschreeuw in aanwezigheid van arts of hulpverlener;
- De oudere maakt een depressieve, angstige indruk;
- De oudere geeft aan dat er veel mis is, maar wil er niet over praten;
- De oudere ziet er onverzorgd uit en/of de huishouding is verwaarloosd;
- Er verdwijnen spullen en geld van de oudere;
- De oudere krijgt geen gelegenheid om alleen met de hulpverlener te praten;
- De betrokkenen proberen de hulpverlener buiten de deur te houden;
- Er is een toenemend aantal schuldeisers;
- De koelkast is leeg.

Wie is er verantwoordelijk voor wat?

De manager en hoofd zorg

- Nemen het protocol op in het kwaliteitsbeleid van de organisatie,
- Maken een implementatieplan, inclusief tijdspad, voor het invoeren van dit protocol en voeren deze uit.
- Zorgen dat medewerkers kennis hebben van de richtlijn,
- Plaatsen het protocol als terugkerend thema op de agenda van overleg.
- Steunen van alle medewerkers in hun handelen volgens de richtlijn,
- Zorgen voor voldoende deskundigheid bij de medewerkers over het signaleren van ouderenmishandeling.
- Zijn eindverantwoordelijk voor de uitvoering en evalueren het protocol jaarlijks.

Kwaliteitsmedewerker

- Neemt het protocol op in het kwaliteitsbeleid van de organisatie,
- Ontvangt meldingen van ouderenmishandeling en registreert deze,
- Maakt jaarlijks verslag aan de bestuurder en doet, indien mogelijk, aanbevelingen. Houdt het protocol actueel en stelt deze desgewenst bij.
- Is contactpersoon voor de inspectie en andere partners,
- Houdt meldingen van ouderenmishandeling bij en meldt deze bij de inspectie
- Neemt deel aan een regionaal netwerk of contactgroep,
- Onderhoudt contact met andere organisaties.

Leidinggevenden hebben aandacht voor ouderenmishandeling

Leidinggevenden zijn in de organisatie aanspreekpunt voor het onderwerp en kunnen een coördinerende en stimulerende rol hebben,

- Zijn aanspreekpunt voor de problematiek binnen de organisatie,
- Ondersteunen bij de interpretatie van signalen en bij de te nemen stappen
- Melden incidenten van ouderenmishandeling aan de kwaliteitsmedewerker
- Signaleren tekorten in vaardigheden van medewerkers en doen voorstellen voor deskundigheidsbevordering en kwaliteitsverbetering.

Medewerkers

- Nemen kennis van de inhoud van het protocol en handelen volgens de bijbehorende afspraken,
- Zijn in staat signalen die (kunnen) wijzen op ouderenmishandeling te duiden,
- Zetten indien nodig hulpverlening in gang,
- Zien toe op zorgvuldige omgang met de privacy en het recht op zelfbeschikking van de betreffende oudere.
- Bij zorg over een oudere, plegen zij overleg met de leidinggevende op basis van alle waargenomen signalen.
- Voeren afspraken uit die zijn voortgekomen uit overleg met de leidinggevende,
- Bespreken de resultaten van deze ondernomen stappen met de leidinggevende.
- Blijven de binnengekomen vraag volgen en bewaken of de problemen worden opgelost.

4. Mogelijkheden voor verdere hulpverlening

Als betrokken en open staan voor hulpverlening

Informatie en advies geven

Luister uitvoerig naar de beleving en de veranderingswensen van de betrokkenen en noem voorzichtig oplossingen. Veranderen is moeilijk, zeker in een gevoelige situatie. Kom niet met eigen ideeën, probeer de betrokkenen de regie te laten en zelf een keuze te laten maken.

Extra ondersteunende hulp bieden

Biedt zo nodig ondersteunende diensten (thuishulp, praktische hulp of vrijwilligershulp) aan. Dagverzorging, nachtverzorging en tijdelijke opvang kan de situatie ontlasten.

Doorverwijzen

Bij verdergaande problematiek als verslaving, overbelasting of een geschiedenis van mishandeling of seksueel misbruik kan een andere instantie soms meer betekenen voor de pleger. De pleger kan doorverwezen worden naar bijvoorbeeld de (ambulante) geestelijke gezondheidszorg.

Derden erbij betrekken

Vraag of collega's mee willen denken of zoek contact met andere disciplines. Dit kan binnen de eigen organisatie, maar ook daarbuiten.

Overleg organiseren

Bij een complexe situatie, waar meerdere disciplines bij betrokken zijn, helpt het om met alle hulpverleners rond de tafel te gaan en een gezamenlijk hulpplan op te stellen. Een persoon zal de coördinatie op zich nemen.

Een hulpplan opstellen

Bij een vermoeden dat er echt iets aan de hand is moeten de verschillende hulpverleners goed afspreken wie, wat en wanneer doet. Een plan omvat een korte omschrijving van de vermoede mishandeling, de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende disciplines. Daarnaast wordt een gedetailleerde registratie bijgehouden van de vermoedens en signalen.

Tijdelijke opname regelen

Ter ontlasting van de mantelzorg kan tijdelijke opvang of opname van de oudere een oplossing zijn om ernstige mishandeling te voorkomen en over lange termijn oplossingen na te denken.

Betrek indien mogelijk de pleger in het gesprek

De mishandelende verzorger heeft vaak gevoelens van tekortschieten en minderwaardigheid. Hij/zij kan bang zijn voor veroordeling. Dit roept extra stress op en maakt dat iemand zich terugtrekt. Men raakt meer geïsoleerd. Daardoor ontstaat grotere wederzijdse afhankelijkheid en groter risico op verdere ontsporing. Als zaken bespreekbaar blijken te zijn, kan dit voor alle partijen uiteindelijk een opluchting betekenen. Maar voordat mishandeling bespreekbaar is, moet er wederzijds vertrouwen zijn. Ingang vinden bij de pleger lukt alleen als je een positieve benadering gebruikt en laat blijken dat iemand niet “verkeerd” handelt, maar steun kan gebruiken. Signaleren is niet hetzelfde als beschuldigen, je kunt iemand wel aanspreken op verantwoordelijkheid. Omdat er vaak onmacht in het spel is, kun je niet altijd spreken van dader en slachtoffer, maar eerder van “twee slachtoffers”. Maar als ontlasting van zorg niet helpt om de mishandeling te stoppen, kan er sprake zijn van opzet en is er een andere vorm van ingrijpen nodig.

Als hulp afgewezen wordt

Praten en informeren

Ga regelmatig in gesprek over de situatie en geef informatie over mogelijke oplossingen, dit kan mensen uiteindelijk over de drempel helpen om hulp te zoeken.

Overtuigen en adviseren

Als de bewoner ontkent wat er gaande is, probeer dan toch betrokkenen te overtuigen van de noodzaak om iets te ondernemen. Draag praktische oplossingen aan. Soms ontstaat pas langzaam het besef dat er iets echt mis is en dat er wat aan gedaan kan worden.

Ongevraagd huisbezoek

Als er signalen zijn gekomen van derden dat er mogelijk iets mis is, zal er iemand op bezoek moeten gaan in de thuissituatie. Zich ongevraagd ergens mee bemoeien kan uiteindelijk gewenst blijken te zijn.

Confrontatie

Benoemen het mogelijke probleem in bijzijn van de betrokkenen en stel oplossingen voor aan de oudere. Dit vraagt om ervaring en stevigheid van de hulpverlener.

Anoniem bewoner overleg

Als betrokkenen uit schaamte of schuldgevoel geen andere of onbekende hulpverleners toe willen laten, kan een anoniem bewoner overleg de hulpverleners ruggensteun geven. De hulpverlener meldt dat er overleg is, maar dat er geen namen genoemd worden.

Beschermingsplan

De medewerker (veelal EVV) stelt een beschermingsplan op in samenwerking met de leidinggevende. In een beschermingsplan wordt een manier beschreven waarop hulpverleners gaan proberen om de oudere voor (verdere) mishandeling te beschermen. Het plan vermeldt heel duidelijk de doelen, wie de hulpverleners zijn en wie coördineert.

De rol en taak van iedere hulpverlener wordt duidelijk beschreven, evenals afspraken over gebruik van speciale observatiemiddelen zoals lichaamskaarten.

Mishandeling gaat gepaard met trauma's voor alle partijen, dus het is goed om ook afspraken te maken over psychische begeleiding.

Zware maatregelen

- Tijdelijk huisverbod,
- Beoordeling van wils(on)bekwaamheid en ingrijpen zonder toestemming van het slachtoffer
- Onder bewindstelling, financiële belangenbehartiging,
- Mentorschap, beslissen met en voor de oudere met betrekking tot verzorging, behandeling, wonen enz.
- Onder curatele stellen: in geval van dementie,
- Scheiding van oudere en pleger. Dit brengt veel onmacht en verdriet met zich mee voor de betrokkenen, maar kan noodzakelijk zijn,
- In hechtenis neming / inbewaringstelling: dit is alleen van toepassing in situaties waar er directe dreiging is van zware mishandeling en bij aangifte bij de politie door het slachtoffer.

Gespreksvoering

Laat je eigen OMA thuis (Oordeel, Mening en Advies)

In welke fase je bij een vermoeden van ouderenmishandeling het best een gesprek kunt voeren met de oudere is afhankelijk van de situatie en de mate van vertrouwen. Het is belangrijk om niet lang te wachten met het uitspreken van je bezorgdheid en de oudere de gelegenheid te geven zijn/haar verhaal te doen.

Enkele tips voor het uitvoeren van een gesprek:

- Goed voorbereiden/ informatie verzamelen,
- Ga na of er al hulp (in het gezin) aanwezig is,
- Vraag, indien van toepassing, andere betrokken instellingen om advies of ondersteuning voor het gesprek.
- Kijk of een collega met jou het gesprek wil oefenen.

Een gesprek voeren

- Maak het doel van het gesprek duidelijk,
- Deel je zorgen, zeg concreet wat je zorg is (niet het woord mishandeling gebruiken),
- Vraag hoe de betrokkenen de geuite zorg beleven,
- Nodig uit om te praten door open vragen te stellen (wie, wat, waar, hoe, wanneer...),
- Praat vanuit jezelf (ik zie dat...),
- Bespreek niet alle problemen in een keer,
- Accepteer, toon empathie, wees oprecht geïnteresseerd nieuwsgierig en oordeel niet,
- Luister actief en reflecteer,
- Wanneer de ander helemaal opgaat in de eigen emoties, haal hem /haar dan terug naar het hier en nu, bijvoorbeeld door te vragen of er nog geld in de parkeermeter moet, of suiker of melk in de koffie,
- Discussie en weerstand zijn tekenen dat er iets moet veranderen in de communicatie en strategie,
- Wees eerlijk en open, pas op voor vrijblijvendheid,
- Als aanwezigen zich dreigend uitlaten (wat uitzonderlijk is), benoem dat de ander dreigt en stop het gesprek,
- Doe geen toezeggingen die je niet waar kunt maken,
- Beloof niet te snel geheimhouding,
- Leg afspraken en besluiten na afloop van het gesprek kort en zakelijk vast en geef de betrokkenen een kopie.

Soms kan het nodig zijn om te confronteren met:

- De consequenties van het gedrag
- De ontoelaatbaarheid van de mishandeling
- De eigen verantwoordelijkheid

TIP

- Maak gebruik van luisteren, samenvatten en doorvragen,
- Probeer te concretiseren: kunt u voorbeelden geven? Hoe vaak kwam dat voor? Hoe reageerde u daarop? Wat denkt u dat de reden daarvan is? Waarom deed hij dat?
- Sluit aan bij de belevingswereld en omgangsrutuelen van de cliënt,
- Vermijd de rol van de deskundige of de redder,
- Kom tot een gemeenschappelijke probleemdefinitie, draag mogelijke oplossingen aan, maar laat de regie in handen van de betrokkenen.

Inleidende zinnen

- Ik wil met u praten over de veranderingen in het gedrag van uw.....,
- Ik maak me zorgen over u of over....., omdat.....,
- Er is een verandering ontstaan in uw situatie, sindsdien bent u of is uw....

De werkelijke boodschap

Vanuit het benoemen van feiten, kan die als volgt luiden;

- Mij valt op.....het lijkt of...ik merk, ik hoor, ik zie, ik denk...
- U bent de laatste tijd wat stil (onconcentreerd, rumoerig, druk, afwezig, verdrietig, boos, geheimzinnig) en daar maak ik me zorgen over.
- Hoe gaat het bij u thuis?
- Is er iets gaande in de omgeving (familie, gezondheid, woonsituatie)? Ik merk dat....

Het vervolg

“Ik wil graag nog eens met u praten om te kijken of er verandering heeft plaatsgevonden”

Geheimhouding

Slachtoffers en plegers van ouderenmishandeling vragen meestal niet zelf om hulp. Terwijl er wel degelijk hulp nodig is om de mishandeling te stoppen. Om toereikende hulp op gang te brengen, zullen beroepskrachten die betrokken zijn bij de aanpak van ouderenmishandeling informatie moeten delen. Maar bewoners gegevens wissel je niet zomaar uit. De regelgeving op het gebied van geheimhouding is streng, maar biedt wel enige ruimte om het belang van de bewoner af te wegen tegen het belang van geheimhouding. Omdat iedere situatie anders is, bestaat geen pasklaar antwoord op de vraag wanneer de geheimhouding doorbroken mag worden. Die beoordeling moet je zelf maken. Met toestemming van de bewoner is gegevensuitwisseling bijna altijd rechtmatig. Maar om toestemming te verkrijgen, zal eerst het probleem op tafel worden gelegd. Maar om toestemming te verkrijgen, zal eerst het probleem op tafel worden gelegd. Ouderenmishandeling is een zwaar en beladen onderwerp om ter sprake te brengen. Advies- en Steunpunten Huiselijk Geweld kunnen je adviseren over hoe je dit kunt aanpakken. De manier waarop toestemming moet worden verkregen staat vrij. Mondelinge toestemming om gegevens te verstrekken is in principe voldoende. Maar met het oog op eventuele bewijsvoering verdient schriftelijke toestemming de voorkeur. Meer informatie vind je op www.huiselijkgeweldberoepsgeheim.nl

Stappenplan

Stap 1: Vermoeden van Mishandeling

- Sta open voor signalen,
- Zet aanwijzingen die het vermoeden onderbouwen op een rij,
- Maak een kleine inventarisatie over de huidige hulpverlening,
- Hoe is de gezinssituatie? Wat is er aan de hand?
- Beoordeel de situatie, schat het acute risico in,
- Stel vragen, uit je bezorgdheid bij de oudere (gebruik het woord ouderenmishandeling niet).

Stap 2: Overleg

- Bespreek het onderbouwde vermoeden met een collega of de leidinggevende (wellicht zijn er al eerder vermoedens geuit),
- Houd contact met de betrokkenen.

Stap 3: Verzamelen van informatie

- Onderzoek de situatie; observeer en rapporteer, houdt de frequentie bij
- Luister goed naar het slachtoffer als pleger, neutraal en feitelijk,
- Let op lichaamstaal en wees geduldig,
- Check of er andere hulpverleners komen en wat zij weten en/of vermoeden,
- Leg waarnemingen voor aan de oudere, vermoedelijke pleger of contactpersoon,
- Beoordeel de resultaten uit fase 1, 2 en 3,
- Besluit welke acties moeten worden genomen,
- Besluit wie de acties gaan nemen.

Er zijn drie verschillende situaties mogelijk;

Situatie A: Er is geen sprake van mishandeling of: de twijfel over mishandeling blijft bestaan
Situatie B: Er is sprake van mishandeling, maar de betrokkenen willen geen hulp

Situatie C: Er is sprake van mishandeling en betrokkenen willen hulp

Stap 4: Actie

Weeg op basis van de signalen, van het ingewonnen advies en van het gesprek met de cliënt het risico op huiselijk geweld. Weeg eveneens de aard en de ernst van het huiselijk geweld. Maak bij het inschatten van het risico op huiselijk geweld gebruik van een risicotaxatieinstrument als een dergelijk instrument binnen uw organisatie of praktijk beschikbaar is.

Situatie A: Er is geen sprake van mishandeling of: de twijfel over mishandeling blijft bestaan

- Schakel, indien noodzakelijk, andere hulp in
- Blijf alert

Bij twijfel:

- Ga door met verzamelen van informatie en observeren
- Overleg met de leidinggevende
- Vraag iemand om mee te observeren
- Herhaal (delen uit) het onderzoek

Situatie B: Er is sprake van mishandeling, maar de betrokkenen willen geen hulp

- Mishandelde ouderen zijn vaak afhankelijk van de pleger. Dat maakt aanpak lastig
- Blijf, indien mogelijk, contact houden
- Geeft een telefoonnummer dat (dag en nacht) bereikbaar is
- Zorg voor een vangnet
- Informeer de arts zodat deze ook alert is
- Meld (uw vermoeden van) mishandeling bij de Inspectie
- Soms kan een tijdelijk huisverbod worden ingevoerd

Situatie C: Er is sprake van mishandeling en betrokkenen willen hulp

- De omstandigheden die kunnen leiden tot mishandeling van een slachtoffer zijn zeer uiteenlopend. De hulp die nodig is om de omstandigheden te verbeteren dus ook. Afhankelijk van de situatie, de vorm van mishandeling en de ernst van de situatie wordt hulp ingeschakeld. Inventariseer de mogelijkheden.
- De mishandeling wordt gemeld bij de Inspectie en de leidinggevende die de coördinatie van de verder te nemen stappen op zich neemt (manager). Goede verwijzing is het meest essentiële element bij ondersteuning van het slachtoffer.
- Met het slachtoffer (en pleger) wordt besproken welke soort hulp nodig is.
- Soms is de situatie zodanig verstoord dat een (veilige) omgeving in een speciaal daarvoor toegeruste voorziening voor een bewoner de enige (tijdelijke) oplossing is om ernstige mishandeling te voorkomen en om over een lange termijnoplossing na te denken.
- Voor het bieden van de juiste hulp is een goede infrastructuur, samenwerking en coördinatie van verschillende hulpverlenende organisaties noodzakelijk.

Stap 5: Evaluatie en Nazorg

Belangrijke aandachtspunten in de evaluatie zijn;

- Zijn de vermoedens met behulp van derden voldoende onderbouwd?
- Is het stappenplan “op maat” uitgevoerd?
- Hoe verliep de besluitvorming voor wat betreft de uitvoering van de verschillende stappen?
- Is de bewoner zorgvuldig en doortastend benaderd?
- Waren betrokkenen gesprekstechnisch voldoende toegerust?
- Wat waren (in het algemeen) de knelpunten?

- Sta vooral ook stil bij de emoties van de medewerker

Sluit de zaak niet te snel af!

Ook als er een redelijke oplossing lijkt te zijn, is het zaak de casus in de gaten te houden. Bij afsluiten, laten weten aan hulpverleners, zoals bijvoorbeeld de behandelend arts. Maak duidelijk dat de hulpverleners weer contact moeten nemen als het opnieuw mis dreigt te gaan. Schakel (sociale) netwerkleden in om de casus in de gaten te houden. Hou een logboek bij en maak eventueel foto's.

Melden

Voor een melding van of vragen over ouderenmishandeling in de zorg kunnen instellingen contact

opnemen www.huiselijkgeweld.nl melden kan bij het meldpunt van de IGZ

- Telefoonnummer: 088-1205050
- Ouderenmishandeling@igz.nl of meldpunt@igz.nl