



MENTRUM OPENT DEUREN VAN DE GESLOTEN AFDELING

In Mentrum Kliniek Reigersbos wonen cliënten met de ernstigste vormen van psychiatrische aandoeningen. Toch is de separeer verleden tijd en de gesloten afdeling steeds meer open. En dat komt het gevoel van veiligheid enorm ten goede. “Het voelt niet alleen zo, het is echt minder ‘eng’ geworden.”

Als je Reigersbos binnenloopt heb je niet door dat je in een kliniek bent voor cliënten met ernstige psychiatrische aandoeningen. De inrichting oogt ruim, open, prettig. Maar zo was het niet altijd. “Voor de verbouwing was alles van elkaar afgesloten”, vertelt Marjan Holla, manager bedrijfsvoering. “De receptie was dicht, het verpleegkundig kantoor was besloten. Op de gesloten afdeling was één huiskamer met twee tafels voor negen cliënten. En de deur van de gesloten afdeling ging bijna niet open.” Psycholoog Bastian Richters: “Die gang op de gesloten afdeling was echt verschrikkelijk, zo donker en triest. Het deed denken aan het beeld dat je van een oud gesticht hebt.”

Big Brother

De cliënten kregen zo min mogelijk ruimte, want ‘met vrijheid kunnen ze niet omgaan’. Bastian: “Alles was heel beheersmatig, dat was ons idee van veiligheid. Eigenlijk meer hulpeloosheid. En als we ons bedreigd voelden, dan moest de cliënt maar in de separeer.” Toen Marjan Big Brother op tv zag was dat haar eye-opener. “Ze sloten vijftien normale mensen op in een luxe huis, en binnen de kortste keren gingen ze elkaar te lijf. En wat doen wij? Wij laten ernstig psychiatrisch cliënten op elkaars lip leven in kale, krappe ruimtes. Dit moest echt anders. Dus toen hebben we het hele concept losgelaten.”

Tips & Tricks

- Laat personeel niet meer in kantoren werken, maar op de afdeling.
- Beschouw jezelf te gast in het huis van de cliënt.
- Vier gezamenlijk de stappen die je maakt.
- Laat naastbetrokkenen helpen bij een crisis.
- Agressie aanpakken kost niet alleen geld, het levert ook op. Bijvoorbeeld door een verlaging van ziekteverzuim.

“Cliënten spreken elkaar nu onderling aan”

Te gast

Samen met een architect is de ruimte opnieuw ingedeeld, een flinke verbouwing. Alle vierkante meters die in kantoren zaten werden teruggegeven aan de cliënten. “We hebben alles opengegoid. Alles doorgebroken, waardoor je de buitenwereld niet meer afschermt. Nu zijn wij te gast bij de cliënt, want die woont hier. Sommigen al 13 jaar.”

De oude receptie is nu ‘de Haven’, een open ruimte die dient als ontvangstruimte maar ook het verlengstuk is van de leefruimte van cliënten. Comfortabel lounge-meubilair, beschutte zitjes en een gemeenschappelijke tafel voor cliënten en personeel. Want het personeel werkt niet meer in afgesloten kantoren, maar gewoon op de afdeling. Marjan: “De medewerkers zijn nu 24 uur per dag in aanwezigheid van de cliënt, de laptops staan op de afdelingen. Daardoor ga je heel anders met elkaar in gesprek. Je schrijft een rapportage nu samen met je cliënt. Dat was een enorme cultuuromslag.”

Toegankelijk

De interactie tussen cliënt en behandelteam is ook sterk verbeterd. Marjan: “Een cliënt van de gesloten afdeling kwam eens naar me toe en vroeg: ‘Voor wie zijn hier eigenlijk de artsen?’

Ik dacht: wat een rare vraag. ‘Die zijn er voor jou, hè?’ Toen vroeg ze: ‘Kun je mij dan vertellen waarom het hele behandelteam ’s ochtends binnenkomt in het kantoor, achter het glas zit te praten en te lachen en dan in één keer weg is zonder dat ik de dokter heb kunnen spreken? Ik ben hier toch de klant? Ik ben toch degene waar het om gaat?’ Ik moest haar gelijk geven. Dus we hebben afgesproken dat het behandelteam voortaan ’s ochtends op de afdeling is. Dat ze koffie gaan drinken met cliënten. Toegankelijk, vindbaar en bereikbaar.” Ook Facilitair en Ambulant zitten erbij. En ze merken dat de communicatie veel makkelijker gaat, tijdens de koffie worden zaken gedaan. “Daardoor hoeft er minder overlegd te worden, die tijd besteden we nu aan de cliënt.”

Ook cliënten onderling zien elkaar meer. Ruben de Vries, groepsbegeleider, werkt dagelijks samen met cliënt Milton. “Vroeger, toen Milton op de Open zat, was de huiskamer alleen voor mensen van de Gesloten. Nu met de Haven heb je meer momenten dat hij andere cliënten ziet. Cliënten stimuleren elkaar

ook, ze kunnen van elkaar leren, of elkaar aanspreken.” Milton beaamt het: “Vroeger was het echt heel anders. Nu is het fijn om in de Haven te zijn, ik ben er graag.”

Kippenvel

Tot 2009 was de separeer heel veel in gebruik. Rond die tijd begonnen veel ggz-instellingen de separeers om te vormen tot comfortrooms. Bastian: “Wij vonden dat raar. Je kunt beter een comfortafdeling maken.” Op het slopen van de separeer kijken ze met veel plezier terug. Marjan blikt terug: “Een cliënt die in de separeer had gezeten zei ooit tegen mij: ‘Als jij het voor elkaar krijgt om die separeer te sluiten, dan wil ik de eerste zijn die hem sloop.’ Dus dat was een deal. Drie jaar later was het zover, we hebben er een officieel moment van gemaakt. We hebben haar een moker, een helm en een witte jas gegeven, een groot lint om de separeer heen. Iedereen van de organisatie was er, van de cliënten tot de directie. Ze heeft een prachtig verhaal verteld vanuit de separeer, we stonden met kippenvel en tranen in de ogen. En toen ging de separeer neer. Uiteindelijk wilde iedereen met die moker op de separeer slaan. Er was geloof ontstaan dat het dus echt kan. Het is erg belangrijk om dit soort gebeurtenissen samen te vieren en te koesteren.”

Ruben: “En nu we geen separeerruimtes meer hebben dwingt het je om meer de-escalerend te werken. Eerder in te spelen op ▶



v.l.n.r. Marjan Holla,
Ruben de Vries,
Bastian Richters

situaties. Dat kan ook omdat we nu meer in het leefgebied van de cliënten zitten, we zien de voortekenen van agressie. En je beseft dat je het nu echt met woorden moet doen.”

Naastbetrokkenen

Toen de separeer was gesloten en de ruimte was opengegooid, is een kamer voor naastbetrokkenen ingericht. Een soort hotelkamer waar ze mogen blijven slapen. Marjan: “Als er bij een cliënt een crisis is, dan vragen we de naastbetrokkenen om ons te helpen door in de buurt te blijven. Zij kennen de cliënt, zij krijgen de cliënt vaak weer rustig. Door zo’n kamer voelen naastbetrokkenen zich nu meer serieus genomen. Vroeger wilden ze nooit de afdeling op, dat vonden ze eng. Nu vinden ze het prettig om er rond te lopen, het voelt veilig. Het is ook voor hen echt minder eng geworden.”

Soms kunnen simpele aanpassingen ook tot het verminderen van agressie leiden. Marjan: “Bij de medicijnkamer stonden soms zeven mensen tegelijk tegen je aan te duwen. Daar vielen wel eens rake klappen en er was veel verbale agressie. Toen hebben we een rode streep op de vloer geplakt, net als bij de bank, met een bordje erbij. En het was opgelost.”

Keuzemogelijkheid

Waar ze vroeger veel meer aan het controleren en beheersen waren, geven de medewerkers van Reigersbos de cliënten nu veel meer ruimte en keuzevrijheid. Zo staat de deur van de Gesloten

zelfs vaak open. Als cliënten vaker weglopen, dan gaat de deur weer wat vaker dicht. Marjan: “Je geeft de keuzemogelijkheid aan de cliënt. En het is prachtig om te zien dat cliënten elkaar nu onderling aanspreken.”

Ruben: “Doordat we onszelf veiliger voelen, zijn we betrouwbaarder geworden. Cliënten weten wat ze aan ons hebben. Boos worden om te kijken of je daar wel adequaat op reageert, dat blijft gewoon achterwege.” Dat het voor medewerkers prettiger is merk je aan de verzuimcijfers, want Reigersbos zit al anderhalf jaar onder de landelijke norm. “We hebben zelfs een maand op nul gezeten, dat is voor een zware ggz-instelling echt bijzonder.”

Supertrots

Marjan: “Mensen zeggen al snel dat iets niet kan, dat het niet gaat, en dat zetten ze vast in hun hoofd. Wij laten hier zien dat het wel kan, dat je dit soort cliënten ruimte en keuzevrijheid kan geven en dat dat de veiligheid en kwaliteit van leven bevordert. Daar ben ik supertrots op.” Ook Milton voelt zich heel veilig: “Ja, ik ben heel gelukkig hier. Ik voel me goed en veilig. Ik kan niks bedenken wat er nog kan verbeteren. Het is een mooie plek om te wonen.” ■



Milton

Mentrum Kliniek Reigersbos is...

... onderdeel van ggz-instelling Arkin. Reigersbos richt zich op mensen met ernstige psychiatrische klachten, die lange tijd intensieve zorg nodig hebben in een beschermde omgeving. In totaal verblijven er 42 mensen op de open of gesloten afdeling, in zelfstandige woonruimtes of zwaaiwoningen.