

OUDERENMIS(BE)HANDELING

1. DEFINITIE

Onder mis(be)handeling van de oudere persoon verstaan wij het handelen of nalaten van handelen van hen die in een persoonlijke of professionele relatie met een oudere persoon staan en waardoor de oudere persoon (herhaaldelijk) lichamelijk, emotioneel, moreel of materieel schade lijdt of vermoedelijk zal lijden en waarbij sprake is van een vorm van gedeeltelijke of volledige afhankelijkheid van de oudere persoon *.

* Conform consensus n.a.v definitie Vlaams Meldpunt ouderenmis(be)handeling

Onder mis(be)handeling verstaan we ook het weigeren van zorg of slecht verstrekte zorgen, al of niet intentioneel; dit kan zich thuis of in een instelling voordoen; de oorzaak kan te vinden zijn in de familie, in de persoonlijke omgeving of binnen de professionele verzorging. Ouderenmis(be)handeling ontstaat doorgaans langzaam en onopvallend in een "vertrouwensrelatie" tussen een oudere persoon [vaak een fragiel en afhankelijk slachtoffer] en de [dominerende] pleger.

Deze fiche beschrijft niet de mishandeling in instellingen door personeel; in dat geval contacteert men de specifieke diensten *.

2. HOUDING

- ◆ Neem de tijd om de situatie te analyseren en de verschillende standpunten te vergelijken
- ◆ Tracht de oudere persoon ook altijd afzonderlijk te spreken, zelfs indien er geen klachten zijn
- ◆ Besteed de nodige aandacht aan alle signalen en risicosituaties
- ◆ Geef informatie door en plaats signalen steeds binnen hun globale context
- ◆ Oordeel niet, wees aandachtig voor ieders problemen met als vertrekpunt het belang van de oudere persoon.
- ◆ Respecteer de keuze van de oudere persoon wanneer hij/zij in staat is zelf te beslissen
- ◆ Onderhandel liever dan te beslissen en vergemakkelijk de keuzes voor de oudere persoon
- ◆ Werk samen met andere hulpverleners, neem niet alleen de verantwoordelijkheid.
- ◆ Help de oudere persoon in een sociaal netwerk te blijven of help hem zijn eenzaamheid te doorbreken

3. VORMEN

Fysieke mishandeling	➢ lichamelijke agressie, slaan of knijpen, brandwonden toebrengen, hardhandige verzorging, duwen,...
Psychische mishandeling	➢ schelden of roepen, intimideren of chanteren, negeren of betuttelen, domineren, isoleren (uitsluiten, relatie verbreken),...
Financieel of materieel misbruik	➢ het wegnemen van waarden of goederen, afnemen van pensioen, overdreven financiële compensatie voor verstrekte hulp, achtsmisbruik of misbruik van volmachten, geld eisen...
Verwaarlozing	➢ slechte of onaangepaste hygiëne en/of kleding, ondervoeding, uitdroging, het onthouden of niet toelaten van noodzakelijke (para)medische of verpleegkundige zorgen....
Medicamenteuze mishandeling	➢ weigering of slechte toediening van voorgeschreven medicatie of misbruik ...
Schending van rechten	➢ vergrendelen van kamer of verblijf, gedwongen plaatsing, het verhinderen van contacten met andere personen, het niet naleven van de privacy, fixeren of onrespectvol omgaan bij de verzorging, ...
Seksueel misbruik	➢ ongevroegd ontkleden of aanraking van intieme zones, ongewenste seksuele handelingen in het bijzijn van of met het slachtoffer, verkrachting

4. RISICO'S

Sommige situaties vereisen een specifieke alertheid en ook als er geen echte mishandeling (zichtbaar) is moeten ze preventief aanpakt worden om de situatie van de patiënt te verlichten en verergering te voorkomen.

Familiale of andere Relaties	➢ vroegere of huidige familiale of andere betwistingen, in verband of niet met de verzorging, andere moeilijke relaties
Oudere(n)	➢ financiële, lichamelijke, affectieve, sociale afhankelijkheid, gedragsproblemen (o.a. dementie)
Pleger/verzorgende	➢ zorgstress (onkunde, draagkracht, gedwongen zorg), eerder geweld, alcohol en ander middelengebruik, psychologische of psychiatrische problemen, financiële status, werkbelasting of andere overlast.
Sociale factoren	➢ gebrek aan sociaal netwerk, sociale controle, armoede, gebrekkige woonomstandigheden, sociale isolatie..., maar mishandeling komt in alle milieus voor!

5. SIGNALLEN

Signalen bij de oudere persoon

- ◆ Vage lichamelijke of psychische klachten, psychosomatische klachten, verwaarlozing, angsten en depressiviteit
- ◆ Herhaling, gelijktijdig voorkomen of het ontbreken van een verklaring over de signalen van mishandeling of een abnormaal lang uitstel tussen het optreden van een ziekte of verwonding en het raadplegen van een dokter
- ◆ Tegenstrijdige of onduidelijke verklaringen voor de letsels
- ◆ Niet verklaarbare verdwijning van goederen of fondsen
- ◆ Ontbreken van een plausibele uitleg, onmogelijkheid om alleen te zijn met de patiënt
- ◆ Gebrek aan externe sociale contacten
- ◆ Gebrekkige samenwerking met de oudere persoon die de situatie ontkent of negeert

Signalen bij de pleger

- ◆ Gebrek aan sociale of professionele ondersteuning
- ◆ Weigering of ontlopen van samenwerking
- ◆ Herhaaldelijke medische consultatie met algemene gezondheidsklachten, onmacht, frustratie
- ◆ Onverschilligheid of overbescherming van de pleger t.o.v. de oudere persoon (pleger laat niemand toe)
- ◆ Signalen van overbelasting bij de pleger (vermoeidheid, onredelijkheid, onverschilligheid, depressiviteit,...)
- ◆ Gebruik van verbaal, fysiek geweld of geveinsde vriendelijkheid.

6. AANPAK BIJ VERMOEDEN VAN OUDERENMIS(BE)HANDELING

A. Identificeer

Stel concrete en specifieke vragen aan de ouderen op een neutrale manier (ASK) :

- ◆ Heeft iemand u thuis ooit pijn gedaan?
- ◆ Heeft iemand u ooit verplicht dingen te doen die u niet wilde?
- ◆ Heeft iemand ooit dingen bij u weggenomen zonder uw akkoord?
- ◆ Moet u lang wachten op uw eten of uw medicamenten?
- ◆ Heeft iemand u thuis ooit geïntimideerd of bedreigd?
- ◆ Is er iemand die u ooit gevraagd heeft papieren te ondertekenen die u niet begrijpt?
- ◆ Heeft u van iemand schrik thuis?
- ◆ Bent u vaak alleen?
- ◆ Heeft iemand u thuis ooit betast zonder dat u dat wilde?
- ◆ Is er iemand die u niet helpt op momenten dat u echt hulp nodig hebt?

B. Evalueer de ernst, context, veiligheid, relaties en autonomie

Evalueer op neutrale en open manier

- ◆ Onderzoek de visie van de oudere(n): "Wat zegt de patiënt? Klaagt hij/ze over de situatie? Wat vraagt hij/zij?"
- ◆ Let erop dat afhankelijkheid t.o.v. de omgeving de beslissingen van de oudere kan beïnvloeden
- ◆ Raadpleeg een vertrouwenspersoon of een naaste van de oudere persoon (niet de pleger) en houd rekening met de mentale toestand en de autonomie van de oudere persoon.
- ◆ Handel nooit alleen maar overleg met andere betrokken hulpverleners of contacteer gespecialiseerde instanties.
- ◆ Betrek de pleger bij de situatie, indien het slachtoffer akkoord is
- ◆ Let op het belang van de oudere persoon (lichamelijke, psychische, sociale en financiële integriteit)
- ◆ Heb respect voor de oudere persoon en denk aan zijn veiligheid

Zorgvuldige lichamelijke evaluatie :

- ◆ Gedetailleerde beschrijving: tekens, lokalisatie, uitgebreidheid van eventuele letsels
- ◆ Evaluatie functionele gevolgen: overweeg gespecialiseerde hulp/gestandaardiseerde schalen
- ◆ Aanvullende onderzoeken: voor specifieke letsels, dosering van medicamenten

Evaluatie van de ernst, autonomie en wilsbekwaamheid:

- ◆ Veiligheid: dreigend gevaar: zorgwekkende toestand, gevaar voor lichamelijke integriteit, escalatie
- ◆ Autonomie: mobiliteit, algemene dagelijkse functies en geestelijke gezondheidstoestand?
- ◆ Wilsbekwaamheid: kan de patiënt zelfstandig beslissen en voor zijn zorgen instaan?

Evaluatie van de sociale context:

- ◆ Omgeving (familie en overige omgeving): wie is in contact met de ouderen en wat zijn hun relaties?
- ◆ Onderhoud met sleutelfiguren : natuurlijke helper, mantelzorger (familie e.a), familiale geschiedenis
- ◆ Beoordeling door verzorgenden: thuiszorg, financiële moeilijkheden en inkomen, isolatie of invaliditeit
- ◆ Gesprekken met betrokken professionele hulpverleners

Gesprek met de pleger(s):

- ◆ Wat is zijn/hun visie op de situatie?
- ◆ Inventariseer zijn/hun problemen: zorgstress, psychische toestand, verslaving, financiële/sociale situatie?
- ◆ Erken(t)(nen) hij/ze de situatie?
- ◆

C. Deel uw bezorgdheid, wijs op rechten, help beslissen en let op de veiligheid

- ◆ Houd rekening met de visie en de vrije wil van de oudere persoon
- ◆ Houd het belang van de oudere persoon steeds voor ogen
- ◆ Betrek een vertrouwenspersoon (niet de pleger) in de situatie, als de oudere persoon dat wenst
- ◆ Bevorder de samenwerking met andere professionele hulpverleners:
 - Vraag (indien nodig niet-nominatief) het advies van een collega of van een gespecialiseerde dienst
 - Overleg in de aanwezigheid van de oudere persoon met de verschillende betrokkenen personen
 - Organiseer hulp of zorg voor de pleger (psychisch, geweldproblematiek)
- ◆ Luister naar de versie van de pleger en blijf neutraal
 - Bespreek de objectieve feiten en houd het belang van de oudere persoon voor ogen
 - Bespreek de mogelijke interventies en tracht de medewerking van de pleger te verkrijgen
- ◆ Maak een veiligheidsplan en verdeel taken
- ◆ Beloof géén absolute geheimhouding

A. Als de persoon bekwaam is om zelf te beslissen:

1° Geef aan dat het gedrag van de pleger onaanvaardbaar is, maar zonder hem te veroordelen

2° Geef feedback over je bevindingen en uit je bezorgdheid over de situatie

3° Informeer de oudere persoon over zijn rechten en de mogelijkheden voor hulp:

- begeleid de oudere persoon bij zijn denkproces: onderzoek aanwezig angsten, loyaliteitsconflicten, schuldgevoelens...

4° Help bij het maken van keuzes:

- Bespreek de voordelen t.o.v. de nadelen verbonden aan de huidige situatie.
- Bepaal samen/of met een vertrouwenspersoon de beste aanpak.
- Ontwikkel een veiligheidsplan met de oudere persoon en/of met een vertrouwenspersoon

5° Verzeker de veiligheid

1. Organiseer in noodsituaties een spoedoplossing bv. hospitalisatie of opname in een rust-en verzorgingstehuis.
2. Vraag indien nodig civiele beschermingsmaatregelen aan:
 - a. Burgerrechtelijke maatregelen:
 - Bescherming van de goederen van de beheersonbekwame* persoon (art 488 bis BW)
 - Plaatsen in een thuismilieu in het kader van de bescherming van de geesteszieke persoon (wet van 26 juni 1990)
 - Andere burgerrechtelijke maatregelen: beschermingsmaatregelen bij partnergeweld, onderhoudsvorderingen, oproeping in verzoening...
 - b. Contacteer de juridische autoriteiten (procureur) in noodsituaties, indien andere maatregelen niet volstaan om de integriteit van de persoon te beschermen

B. Als de persoon niet meer bekwaam is om voor zichzelf te beslissen:

- ◆ Identificeer een vertrouwenspersoon om de belangen van deze persoon te behartigen (cf. wet op patiëntenrechten)
- ◆ Betrek steeds in de mate van het mogelijke de oudere persoon bij de te ondernemen stappen.
- ◆ Zet in samenwerking met deze vertrouwenspersoon de volgende stappen (zie A).

Mogelijke interventies bij ouderenmis(be)handeling zijn:

- inschakeling van bijkomende hulp en zorg aan huis
- versterking van het sociaal netwerk van de oudere persoon en de pleger
- organiseer gespecialiseerde hulpverlening voor de oudere persoon en de pleger (geriater, psychiater, sociaal assistent...)
- bevorder of organiseer tijdelijke of definitieve opname in een rusthuis, RVT of ziekenhuis
- neem contact op met het vrederecht voor burgerrechtelijke stappen
- dien klacht in bij politie/procureur voor strafrechtelijke stappen

D. Volg actief op

Maak een objectief rapport van de evolutie, zelfs zonder klachten:

- Noteer de mening van het slachtoffer en de omgeving
- Maak een onderscheid tussen medische gegevens en andere objectieve gegevens (huisvesting, kleding...)
- Noteer uw eigen bevindingen (gedrag van de omgeving), zonder gebruik van veroordelende termen
- Noteer de gegeven adviezen, afspraken en contacten
- Vermeld de afspraken over de aanpak met de patiënt en met de betrokken hulpverleners
- Bewaar een gedagtekend attest in uw dossier voor gebruik bij aanklacht
- ◆ **Verzeker een actieve opvolging:**
 - Vergewis u van de met de oudere persoon en hulpverleners overeengekomen en genomen maatregelen
 - Consulteer andere gespecialiseerde hulpverleners na akkoord van de oudere persoon
 - Neem uit eigen beweging en met regelmatige tussenpozen contact op met de oudere persoon, zijn omgeving en de betrokken hulpverleners
 - Als de oudere persoon zijn woonst verlaat of niet meer deel uitmaakt van uw patiënten, vergewis u van de opvolging door de collega die overneemt.

E. Gespecialiseerde diensten

Het Vlaamse Meldpunt vormt een rechtstreeks aanspreekpunt voor onthaal, advies en doorverwijzing: 9-12; 13-17u - tel. 078/15 15 70 – E-mail: meldpuntomb@skynet.be

Voor beleidsmatige vragen of knelpunten en vragen over samenwerking met diensten kunt U zich richten tot de provinciale coördinatoren inzake ouderenmisbehandeling:

Antwerpen: tel. 03/240 61 43 + kaat.uytterschaut@welzijn.provant.be - Brussel: tel. 02/511 91 20 + brusselomb@misc.irisnet.be - Limburg: tel. 011/23 82 54 + ewinters@limburg.be - Oost-Vlaanderen: tel. 09/360 33 66 + anne.kr@skynet.be - West-Vlaanderen: tel. 050/40 31 80 + nele.bastiaens@west-vlaanderen.be - Vlaams Brabant: tel. 078/15 15 70 + ouderenmisbehandeling@vlaamsbrabant.be

Problemen bij aanpak van individuele gevallen kan men melden via www.wvvh.be onder de rubriek 'Continue vorming' / 'psychosociale problemen' / 'geweld' op het daartoe bestemde formulier. Het WVVH team beantwoordt deze vragen.
Zie ook : www.health.fgov.be of : www.wvvh.be onder: continue professionele vorming/psycho-sociale problemen /intrafamiliaal geweld

©FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu – Mei 2006

- ♣ Voor klachten over behandeling van ouderen in rusthuizen contacteer de Vlaamse Rusthuis Infofoon : (078/152525) voor Vlaanderen en Vlaamse rusthuizen te Brussel;
- ♣ in Brussel (Franstalige centra): Infor Homes 02/2195688; in Wallonië : Inspection Région 081/327211 of Infor Homes Wallonie 010/225997.