

Social- og Boligstyrelsen - Episode 3

Vært:

Mads Christian Heede

Medvirkende:

Camilla Blak Due, udviklingskonsulent hos specialinstitutionen Kofoedsminde

Viki Holdgaard Madsen, konsulent hos Social- og Boligstyrelsen

Viki Holdgaard Madsen:

Hvad skal jeg gøre, hvis en borger bliver udadreagerende? Hvordan skal jeg registrere det, hvis jeg oplever en voldsom episode? Hvordan er det, vi agerer i de her situationer? Hvem er det, vi ringer til?

Vært:

Klare procedurer og politikker for det voldsforebyggende arbejde er helt essentielt på botilbud og boformer for hjemløse. Men på mange tilbud er det ikke altid tydeligt, hvem der gør hvad og hvornår? Og det kan resultere i uklarhed og usikkerhed.

Viki Holdgaard Madsen:

Det kan være mange forskellige procedurer, som kan stikke i alle mulige forskellige retninger, og måske er det ikke noget, man oplever hver dag. Så derfor er man måske ikke bekendt med, at der ligger nogle retningslinjer, procedurer, beskrivelser for botilbuddet.

Vært:

Kendte og faste procedurer og politikker er en central del af det voldsforebyggende arbejde på botilbud og boformer for hjemløse. Det er helt essentielt, at personalet altid ved, hvem der gør hvad, så voldsomme episoder i højere grad kan forebygges.

Camilla Blak Due:

Det giver mening nu. Før var det bare noget, de gjorde, fordi det var dét, nogen engang havde sagt, de skulle, da de startede. Men der var ingen, der vidste mere hvorfor. Nu har vi jo fået skærpet praksis. Vi har fået gjort det klart og tydeligt igen, hvordan vi skal arbejde med det,

hvorfor det giver mening, hvordan det kommer os til gavn. Vigtigst af alt: det kommer beboerne til gavn.

Vært:

Mit navn er Mads Christian Heede, og du lytter til en podcast fra Social- og Boligstyrelsen. Målet med den her podcastserie er at klæde dig som fagperson bedre på til at kunne forebygge, at der opstår voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse. Podcastserien tager udgangspunkt i de nationale retningslinjer på området.

Camilla Blak Due:

Der skal ikke særlig meget til, før at man som udviklingshæmmet bliver presset. Fordi det kan måske være rigeligt det her med, at de skal stå op, tage tøj på, og de skal også huske at børste tænder. Og så kan de måske ikke rumme mere lige der. Så er det først efter morgenmaden, at vi for eksempel kan snakke med dem om, at de vil med ned i beskæftigelsen, eller at de skal til tandlæge senere i dag, eller sådan nogle ting. Så deres frustrationstærskel er jo generelt lavere end vores.

Vært:

I mere end 20 år har Camilla Blak Due været ansat ved specialinstitutionen Kofoedsminde på Lolland. Hun er udviklingskonsulent, og én af hendes kerneopgaver er at forebygge, at der opstår voldsomme episoder på de 17 forskellige boligafsnit, der blandt andet huser voksne domfældte udviklingshæmmede.

Camilla Blak Due:

De er kognitivt udfordret i forhold til, at deres kommunikationsmidler er anderledes end, hvad dit og mit er. De kommunikerer anderledes generelt. Deres frustrationer, følelser og behov kan være sværere at få dem at få ud på den måde, som de gerne vil udtrykke sig på. Og mange af dem har også været i systemet igennem hele deres liv og har måske selv været udsat for vold eller misbrug og omsorgssvigt.

Vært:

Når der er så mange beboere på samme sted – som i forskellige grader er udfordret på det kognitive og kommunikative – ja, så kan der nemt opstå voldsomme episoder.

Camilla Blak Due:

De kan jo få det skidt ved en dårlig telefonopringning. Eller hvis de ikke har penge til cigaretter. Eller hvis de har misforstået et eller andet. Der bliver jo sat krav til dem hele tiden. Selvom vi prøver at undgå det til dagligt, så er der jo nogle krav i, at de bor på en sikret afdeling, hvor de er blevet anbragt af en dommer.

Vært:

Derfor bliver personalet på Kofoedsminde nødt til nøje at overveje deres måder at handle på, så de kan sikre, at beboerne er i trivsel. Det handler især om at have kendte, faste procedurer og politikker, så ingen er i tvivl om, hvem der gør hvad og hvornår.

Camilla Blak Due:

De skal være trygge ved os. De skal føle, at vi er der for dem. Og at der er nogen, der passer på dem. Og godt kan lide dem. Det er faktisk næsten det vigtigste. At der er nogen, der godt kan lide dem og gerne vil dem. Så vi sikrer den her ensartede tilgang på hele institutionen. Uanset hvilken afdeling man er på. Og det er sådan set både for vores beboers skyld. At uanset hvor de bor på Kofoedsminde, så mærker de en genkendelighed og den samme forudsigelighed. Men også for vores medarbejdere. Hvis de nu skal over og arbejde på en anden afdeling, så er det den samme tilgangsmåde, den samme procedure, man retter sig efter.

Viki Holdgaard Madsen:

Hvis man ikke ved, hvordan man skal stå i situationen, eller hvis man ikke ved, hvordan man skal håndtere det, så kan man komme til at gøre noget, som ikke er godt for en selv, eller for institutionen, eller i værste fald for beboeren, hvis for eksempel man ikke ved, hvordan man skal udføre en magtanvendelse, hvad man må i situationen - så kan det altså få store konsekvenser.

Vært:

Det forklarer Viki Holdgaard Madsen fra Social- og Boligstyrelsen, som blandt andet er konsulent i det voldsforbyggende indsatsteam.

Viki Holdgaard Madsen:

På borgerniveau kan det også få store konsekvenser, hvis man ikke ved, hvad har den her borger brug for, når borgeren måske er udadreagerende, eller er ved at ligesom gå op i sit arousal-niveau, eller gå op i konfliktniveau. Så kan man som borger blive enormt usikker, hvis

man ikke gør det på samme måde. Det vil sige, at hvis der pludselig findes en Tina-metode, en Grene-metode og en Hans-metode, så kan det være rigtig svært som borger at føle sig måske tryk eller have tillid til, at medarbejderne gør det, som de plejer at gøre. Så kan man komme til at eskalere en konflikt eller en situation.

Vært:

Velimplementerede procedurer og politikker er en hjørnesteen i det voldsforebyggende arbejde på botilbud og boformer for hjemløse. I de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, peger retningslinje 7 blandt andet på, at alle medarbejdere på forhånd skal vide, hvordan de forventes at forholde sig under en optrappet konflikt eller en voldsom episode.

Viki Holdgaard Madsen:

Der er det rigtig rart at have de der procedurer med, hvad skal jeg gøre, så man ved - og det er sådan ligesom at indøve dem - jeg ved, hvordan jeg skal anvende nogle forskellige værktøjer til at få konflikten til at nedskalere. Så på den måde, så føler man sig mere tryk, og også måske, hvis man har nogle aftaler med, at man trykker på en alarm, og min kollega kommer, så har jeg ligesom tillid til, at der er nogen, der har min ryg. Og på den måde som medarbejder vil jeg fylde mig mere tryk.

Vært:

Men det handler ikke kun om, at medarbejderne på den måde skal føle sig mere trykke; det handler i ligeså høj grad om, at borgerne også skal føle sig mere trykke og dermed i højere grad trives. Og den effekt ser man med de faste procedurer og politikker på Kofoedsminde.

Camilla Blak Due:

Vores beboere de kan lynhurtigt mærke hvis vi som personale er usikre. De har brug for en forudsigelig og genkendelig hverdag, med trykke rammer, hvor de ved, hvordan vi reagerer. Hvis vi møder ind på arbejde og er stressede eller forvirrede eller jeg gør det på den her måde, og den næste, der møder ind på aftenvagter gør det på en anden måde. Og nattevagterne gør det på en helt syvende måde. Så skaber vi kaosset for beboeren. Altså så er det os der planter kaosset i beboeren, i stedet for at vi afhjælper dem med det kaos, der nogle gange opstår i dem. Og derfor er det sindssygt vigtigt at vi har nogle faste procedurer og retningslinjer, som vi kan holde fast i.

Vært:

Men hvad nu hvis, man ikke altid kan holde lige godt fast i de her procedurer og retningslinjer? Viki Holdgaard Madsen fra Social- og Boligstyrelsen oplever, at mange botilbud rundt om i landet har procedurer og politikker, der ikke er kendte og anvendte af medarbejderne. Og det er et problem.

Viki Holdgaard Madsen:

Hvis det ikke lige er hver dag, man har brug for at vide, hvad man skal gøre i de situationer, eller det ikke er hver dag, man lige oplever at stå i de situationer, så kan sådan nogle procedurebeskrivelser være langt væk. Måske er man blevet ansat for tre år siden og har fået at vide, at de ligger dernede i den her gode skuffe, hvis du skulle have brug for det, og så har man måske glemt det, hvis det ikke ligesom er kontinuerligt på botilbuddet.

Camilla Blak Due:

Fejlen er jo lidt, kan man sige, at man nogle gange tænker på procedurer og retningslinjer som sådan noget tørt stof, der er 77 sider langt og fuldstændig umuligt at forstå, fordi det er beskrevet i et eller andet højt akademisk sprog som almindelige mennesker ikke kan forstå, eller i hvert fald bare bliver mere forvirret af. Jeg synes jo det er en mega spændende arbejdsopgave at sidde med. Fordi det er en kæmpe udfordring at lave et dokument som skal leve ude i praksis. Et dokument som ikke bare skal ligge og blive støvet. Og som ikke skal være 77 sider langt.

Vært:

Og netop den her pointe med, at dokumentet ikke skal være hverken kedeligt eller 77 sider langt, ja, det er årsagen til, at de på Kofoedsminde har succes med at holde fast i deres procedurer og politikker. For her har personalet gjort meget ud af, at informationerne skal være både lettilgængelige og nemme at forstå.

Camilla Blak Due:

Så bare sådan nogle små ting som en ordentlig indholdsfortegnelse. Punkttopstilling. At gøre den nem og overskuelig. Og tale så let ind i praksis som overhovedet muligt. Så alle kan læse og forstå hvad det her det handler om. Og så skal det ligge et sted, hvor det er tilgængeligt. Og hvor alle ved at det ligger. Så man ikke skal lede efter det. Eller at man som personale ude på afdelingerne: "Nå ja, der var vist også et eller andet om en retningslinje for det her område her.

Men hvor ligger den?" Og så skal de bruge alt muligt tid på at søge rundt og finde rundt i, hvor man nu engang har lagt den. Og den ligger der og er blevet halvvejs glemt og så videre.

Viki Holdgaard Madsen:

Jeg har sågar oplevet, at nogle botilbud har sådan nogle sedler hængende ude på toilettet, så man sikrer sig, at alle ligesom får dem set. Og der har man måske lige 5-10 minutter for sig selv, og så lige kan læse sådan en procedure igennem.

Vært:

På specialinstitutionen Kofoedsminde har de gode erfaringer med, at faste procedurer og politikker klæder medarbejderne bedre på til at kunne agere under konflikter fx ved at deeskalere en voldsom episode. Og det skyldes blandt andet, at der er gjort en del ud af gøre denne viden både nem at forstå og huske.

Camilla Blak Due:

Vi er faktisk i gang med at udarbejde en ny håndbog. Det vil sige, det bliver sådan en lille pixibog på max 30 sider. Hvor der står det, som der ikke står noget om nogen som helst andre steder. Og så ellers skal de igennem hele vores hjemmeside og intra. Så er der simpelthen en guide til., hvor de skal ind og finde alt muligt relevant materiale. Og der igennem kommer de også igennem de retningsgivende dokumenter, procedurebeskrivelser, low arousal, vores faglige tilgange og konflikthåndteringsmateriale. Og vores fælles praksis og arbejdsmiljø. Der kommer de igennem det der. Når de starter på Kofoedsminde, så finder de hurtigt ud af via den her gennemgang på deres introvagter af Kofoedsminde-håndbogen, hvor de forskellige ting ligger. Og så kan de måske ikke huske alt hvad de har læst, men de kan huske, hvor de kan finde det.

Viki Holdgaard Madsen:

Jeg tror, vi alle sammen kender de der brandinstrukser. De hænger som regel ved brandflaskerne rundt omkring, men vi ser dem ikke mere. Og vi har måske aldrig læst, hvor det er. Så det der med at putte dem i noget nyt papir, sætte dem et andet sted. Pludselig så fanger det øjet. Nå, det er spændende, hvad sker der egentlig der? Så på den måde kan man godt få medarbejdere til at læse noget nyt, hvis de får en ny indpakning. Men hvis det bare er et hvidt stykke papir, der er hængt der de sidste syv år, så ser vi det altså ikke mere.

Camilla Blak Due:

Så gør vi rigtig meget brug af podcasts, videoer. For eksempel til vores konflikthåndteringsundervisning, som alle har to gange om året på Kofoedsminde som fastansat. Der er der både en dialogbaseret del og en fysisk del, hvor man bliver undervist i frigørelses- og fastholdelsesteknikker. Og to gange om året fysisk undervisning. Det er måske ikke meget - det er mere, end hvad man gør mange andre steder - men så for at supplere det, har vi lavet videoptagelser, hvor vores konflikthåndteringsinstruktør viser, hvordan man laver de enkelte teknikker. Og så har vi lagt det op på vores intra sammen med undervisningsmaterialet, så at vi hele tiden forsøger både at supplere den her tørre tekst med nogle andre undervisningsmaterialer, som man bedre kan overskue.

Viki Holdgaard Madsen:

Og der hvor det fungerer rigtig godt, det er også, når man kan se, at den nye medarbejder måske et halvt år efter igen ligesom bliver opdateret på, kan du huske, at vi har de her procedurer, og hvor de ligger henne. Så på den måde ligesom holde gryden i kog - også for nye medarbejdere. Fordi det der også ofte sker, når man starter et nyt sted; det er bare rigtig mange informationer på én gang, man sådan skal forholde sig til. Og det som måske virker knap så vigtigt, altså det er jo noget af det, man sorterer fra. Men det kan jo være rigtig vigtigt, når man står i situationen, at vide, hvordan man skal reagere eller hvad ens beføjelser er. Må jeg fastholde en borger eller må jeg ikke? Hvordan skal jeg agere i den situation? Skal jeg trække mig? Hvor er flugtvejene henne? Hvor er min kollega?

Vært:

Og det her med "faste" procedurer og politikker skal ikke forstås på den måde, at de aldrig kan forandre sig. I virkeligheden skal personalet konstant have et fokus på at opdatere deres fremgangsmåder, så de bedst matcher de borgere, der skal hjælpes i trivsel.

Camilla Blak Due:

Vi tilgår beboerne på den samme måde. Men alle vores beboere er helt unikke og individuelle. Så det skal tilpasses til den enkelte. Så det vil sige, at vi kan godt have den samme procedure. Den samme tilgang for, at hvis vi har en beboer, der begynder at køre op i affekt - det vil sige en beboer, som begynder at være truende og aggressiv overfor os eller andre beboere, eller selvskadende - så går vi jo ind og skal begynde at iværksætte nogle præventive tiltag, så vi kan forsøge at arbejde på at vi ikke når helt om i en situation, hvor vi f.eks. har behov for at lave en fastholdelse eller sådan noget. Så tilgangen bliver individuel. Fordi det bliver ud fra det kendskab, vi har til beboeren. Det vi har snakket med beboeren om selv. På den måde bliver det en unik tilgang i forhold til hver vores beboer. Men ud fra samme ramme.

Vært:

Den løbende justering i ens procedurer og politikker skal foregå på tre niveauer; nemlig både på organisations-, medarbejder- og borgerniveau. På borgerniveauet er det vigtigt at inddrage borgeren aktivt for at få den bedst mulige indsigt i, hvorfor hændelsen fandt sted.

Viki Holdgaard Madsen:

Det er nemlig rigtig vigtigt i de situationer at få spurgt til: Det jeg gjorde for dig i den her situation, var det faktisk også det, du havde brug for? Og der er der rigtig mange forskellige metoder til at gøre det. LA2s læringsplan er måske en del af det, hvor man sådan systematisk sammen med borgeren gennemgår: Jamen den indsats, jeg gjorde her - og så for os at snakke hele hændelsesforløbet igennem - hvordan føltes det for dig? Var der noget, jeg kunne gøre anderledes? Kunne jeg måske have taget den her konflikt før? Kunne vi på nogen måder have hjulpet dig? Var jeg for tæt på dig? Eller var jeg for langt fra dig?

Camilla Blak Due:

Vi har blandt andet også skrevet ind, at vi skal sikre, at en gang om året, så mødes hele vores ledelse - øverste ledelse, afdelingsledere, koordinatore og så videre. Så går vi lige igennem de her procedurer og retningslinjer en gang for at sikre os, at vi stadigvæk arbejder ensartet. At vi stadigvæk har den samme forståelse. Og vi arbejder tæt på det, vi skal. Og gør det på den måde, som vi skal. Fordi det er også vores erfaring at så har vi lige pludselig fundet ud af, at der har været en procedure, vi har arbejdet med de sidste 10 år, men vi har glemt den. Vi har ikke snakket om den de 10 år. Vi snakkede først om den, dengang den kom. Og så har vi glemt den. Og det resulterer jo i, at når vi kigger ind i det i dag, så arbejder vi på 17 forskellige måder med den tilgang til en procedure. Og det dur ikke.

Vært:

Kendte og anvendte procedurer og politikker er altså en central del af det voldsforebyggende arbejde på botilbud og boformer for hjemløse. For det sikrer både forudsigelighed og ensartethed. Og de bedste resultater opnås ved at arbejde målrettet på, at informationerne er lettilgængelige og nemme at forstå. For at det skal lykkes kræver det dog, at ledelsen sætter fokus på opgaven - og sikrer, at det rent faktisk bliver udført.

Viki Holdgaard Madsen:

Ledelsens rolle kan være, at man skal vide det, men som leder kan man også uddelegere det og sørge for, at der er en tovholder, som ligesom holder en i sænk. Altså vi ved jo godt ude på botilbud, at der er mange forskellige dagsordner. Der er mange forskellige ting, der skal håndteres, når man er leder derude hver dag. Så det er også en god idé, det der med at hele tiden sørge for, at der er nogen, der har et blik på det. At vi sørger for at få det opdateret. For det er en del af vores årshjul at få kigget de der procedurer igennem. Altså holder de stadigvæk stik? Skal vi have ændret på noget? Og så sørge for at få lavet nogle arbejdsgrupper, som arbejder med det kontinuerligt.

Vært:

En anden vigtig forudsætning for, at det skal lykkes med faste procedurer og politikker, er også, at det skal give mening for medarbejderne.

Camilla Blak Due:

Og når det giver mening for medarbejderne, så gør de det også. Hvis det ikke giver mening for dem, så bliver det rigtig svært at skulle prioritere. Og gør det ikke. Så det er super vigtigt, at vi også bruger tid på at knytte de forskellige procedurer sammen. Og forklare bare helt kort, og praksisnært, hvorfor det giver mening. Og hvordan det spiller ind i alt det andet vi også arbejder med. Det skal være meningsfyldt.

Viki Holdgaard Madsen:

Det er meget, meget, meget vigtigt. Det er både vigtigt for medarbejderne at have den der tryghed og trivsel i, at jeg ved, hvad der skal ske. Og at jeg har værktøjerne til det. Jeg ved, hvad der skal foregå. Og på borgerniveau. At borgerne også ved, at der ikke er en Lukas-metode og en Vicky-metode og en Hans-metode. Men jeg ved faktisk, hvad der kommer til at foregå. Det giver en tryghed og en tillid til hinanden.

Vært:

For udviklingskonsulent Camilla Blak Due er der i hvert fald ikke i tvivl om, at de faste procedurer og politikker på Kofoedsminde har ført til positive resultater – især for borgerne.

Camilla Blak Due:

Vi arbejder som sagt meget med low arousal. Og her er en af de grundlæggende principper princippet omkring en affektsmitte. Vi smitter hinanden. Konstant. Med den måde vi ser ud på. Vores toneleje. Vores tilgang. Det vi siger. Det vi gør. Jeg ved hvad min egen rolle er. Jeg ved

hvad min kollegas rolle er. Jeg ved hvad min leders rolle er. Og så videre. Og jeg ved, hvordan jeg skal tilgå den her problematik. Eller udfordring. Jeg ved hvad proceduren er. Jeg ved hvad jeg skal gøre i forhold til det retningsgivende dokument. Så kan jeg jo også hvile i det. Så kan jeg udstråle ro. Fordi så har jeg ro i min krop. Hvis jeg derimod har en uklar rolle; jeg ikke ved hvordan jeg skal forholde mig til tingene, hvis jeg får 10 forskellige ting at vide, og der ikke er nogen, der udstikker en retningslinje for mig, jamen så så famler jeg i blinde. Og det mærker beboerne med det samme. Så når vi som personale kan finde ro i hvad vi skal gøre, hvad vi skal arbejde efter, hvordan vi skal forholde os i de enkelte situationer, så påvirker det beboerne. Og ro smitter.

Vært:

Faste procedurer og politikker for forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder, skaber ikke bare mere tryghed blandt personalet; det øger også trygheden for borgerne. Derfor er det essentielt i det voldsforebyggende arbejde på botilbud og boformer for hjemløse. Du kan finde mere viden og værktøjer i de nationale retningslinjer på området - der er et link hertil i episodebeskrivelsen. Samme sted finder du også et link til de LA2-læringsplaner, som blev nævnt undervejs. Podcasten er produceret af Kontekst & Lyd for Social- og Boligstyrelsen. Mit navn er Mads Christian Heede – tak fordi du lytter med.