

# Social- og Boligstyrelsen - Episode 4

## Vært:

Mads Christian Heede

## Medvirkende:

Ann Lahner Refslund, afdelingsleder hos Tuesten Huse.

Mette Grønbæk Rasmussen, specialkonsulent hos Social- og Boligstyrelsen.

Kira Wien Hansen, psykiatrisk medarbejder hos Tuesten Huse.

## Vært:

Det kan da være hårdt at have alle 20 beboeres belastninger og netværk inden i mit hoved. Men jeg synes også, at det er en kæmpe fordel, at vi kender dem så godt, og lærer dem så grundlæggende at kende. Fordi det gør bare noget godt for mit arbejde, at jeg kender dem så godt.

## Vært:

Voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse sker altid i en kontekst. De kan bedst forklares og forstås ved at se på episoden i sammenhæng med de begivenheder, der gik forud for selve handlingen. For der kan være flere forskellige faktorer og årsager, der hæmmer borgernes trivsel.

## Ann Lahner Refslund:

Så var der sådan en beboer, der sagde, "ja, så kan jeg så sidde nede i min lejlighed og skamme sig. Så der kommer ikke nogen ned til mig." Og den gik jo bare lige i hjertet, og jeg tænkte, at det var jo slet ikke det, der var hensigten.

## Vært:

I den her episode vil du blive klogere på, hvordan du i højere grad kan hjælpe borgeren ved at tage højde for den kontekst, personen lever i – for både de fysiske rammer, relationer, økonomi, det levede liv og diagnoser spiller alt sammen en rolle i forhold til borgerens trivsel.

## Mette Grønbæk Rasmussen:

Mennesker med psykiske vanskeligheder og kognitive funktionsnedsættelser er ofte udfordret på deres trivsel. Og noget af det, vi ved, der forebygger voldsomme episoder, det er netop, at man har en god trivsel i eget liv.

**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.

**Ann Lahner Refslund:**

Vi havde mange flere vold- og trusselsindberetninger, som det hed dengang. Et eksempel er en beboer, der banker på døren til kontoret, og kontordøren bliver åbnet, og han slår medarbejderen i ansigtet.

**Vært:**

Tuesten Huse er et botilbud for borgere, der har svære psykiske og sociale problemer. Som afdelingsleder på Tuesten Huse i Aarhus, har Ann Lahner Refslund skullet håndtere mange forskellige borgere og situationer.

**Ann Lahner Refslund:**

Og da vi prøver at være nysgerrige på bagefter, hvad sker der her? ”Jamen, jeg vil gerne indlægges.” Og han havde fået oplevelsen af, at jeg skal slå nogen for at blive indlagt. Den samme beboer har også smadret ruderne ved kontordørene, fordi han tænkte, så nu bliver jeg indlagt.

**Vært:**

Hændelsen var et eksempel på, hvordan arbejdsdagen typisk kunne se ud på Tuesten Huse for blot nogle få år siden.

**Ann Lahner Refslund:**

Altså, vi talte om det der med at have ”øjne i nakken”, at når man trådte ind ad døren, så var man sådan opmærksom hele vejen rundt om sig selv. Fordi, det kunne være et hus, hvor

konflikterne kom lige pludselig. Og hvad vi sagde dengang, ud af det blå, eller som lyn fra en klar himmel.

**Vært:**

Mette Grønbæk Rasmussen er specialkonsulent ved Social- og Boligstyrelsen og har arbejdet med området lige siden de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse udkom. Formålet med retningslinjerne er at understøtte trivslen og trygheden for borgere og medarbejdere på landets botilbud. Og det er vigtigt at forstå, at vold ikke kan forebygges ved alene at have fokus på den enkelte borgers og medarbejders handlinger, men i stedet skal ses i sammenhæng med de faglige og organisatoriske rammer i tilbuddene.

**Mette Grønbæk Rasmussen:**

Altså vi kommer ud på rigtig, rigtig mange botilbud med meget forskellige målgrupper. Og noget af det vi hører er, at folk oplever, at de voldsomme episoder sker ud af det blå. Og at det sker igen og igen. Og der er meget fokus på at håndtere. Hvordan undgår vi at komme til skade? Hvordan undgår medarbejderne medbeboerne og beboerne selv at komme til skade? Men at hele det her forebyggende arbejde med at kende beboerne og forstå, hvad det er for en kontekst, den her beboer er i, den bliver ikke draget med ind i det voldsforebyggende arbejde. Når vi kigger på forskning, og når vi kigger dykker ned i analyser af de konkrete episoder, så kan vi se, at der er faktisk rigtig, rigtig mange ting, der påvirker, at sådan en episode her eskaleres og bliver voldsom. Så det er derfor, vi ligesom er optaget af at formidle det her med, at man skal kigge på de voldsomme episoder kontekstuel. For det sker ikke, det er ikke noget, der bare opstår uafhængigt inden i en person. Men det er noget, der sker i en relation til de omgivelser og de vilkår, som en person er under. Både over tid, men også i den givende situation.

**Vært:**

På Tuesten Huse oplevede afdelingsleder Ann Lahner Refslund, at der ofte opstod voldsomme episoder, fordi personalet ikke altid forstod konteksten omkring den enkelte borger. Og det skyldtes blandt andet en helt simpel årsag; medarbejderne tog sig ikke ordentlig tid til at snakke med den enkelte borger og forstå dennes situation.

**Ann Lahner Refslund:**

Og så handlede det jo også om, at der jo ikke har været talt med den her beboer om, hvordan er det, du mestrer livet, når du har det svært. Fordi det kom jo frem, at han troede jo, at det her var den måde, han blev indlagt på. Så vi har jo på en eller anden måde misset noget kommunikation her. I forhold til, at vi vil gerne derhen, hvor du ikke skal nå at slå eller smadre ruder, før du bliver indlagt. Så vi havde ikke talt med beboeren om det på den måde, som vi taler om det i dag; om at mestre livet.

**Vært:**

Ifølge Ann Lahner Refslund havde de på Tuesten Huse en tendens til at se sig selv som "eksperterne" på borgernes vegne. Men det ændrede sig dog, da Tuesten Huse begyndte at arbejde med LA2, som er en metodemanual til at forebygge trusler, vold og magtanvendelse samt at fremme borgernes trivsel. I den sammenhæng lærte personalet også, hvordan de i højere grad kunne opnå et indefra-perspektiv for at forstå borgerne bedre.

**Ann Lahner Refslund:**

Vi lærte først og fremmest om belastninger, og så gik vi ud og var nysgerrige på beboerne omkring, hvad er det for nogle belastninger, I har.

**Vært:**

I arbejdet med LA2 fik personalet bedre redskaber til at forstå borgerne på botilbuddet, og hvilke forhold der kunne påvirke borgernes trivsel. Der opstod lige pludselig flere situationer, hvor den fagprofessionelles forståelse af en hændelse skulle vise sig at være helt forkert.

**Ann Lahner Refslund:**

Vi havde en beboer, som havde svært ved at holde på vandet. Og når hun havde tisset i bukserne, så råbte hun, når hun bevægede sig op i fællesarealerne. Og hun råbte, fordi vi skulle holde os væk. Så vi ikke kunne lugte det. Hvad vi først antog, var, at hun hørte stemmer i hovedet, eller at det var noget andet. Det handlede faktisk om at passe på sig selv og holde andre væk. Så de ikke kunne komme til at kommentere på "måske skulle vi lige have skiftet bukser".

**Mette Grønbæk Rasmussen:**

Ideelt set, så er det hele et samarbejde med borgeren. Ideelt set sker der ikke noget omkring borgeren, uden borgeren er til stede, fordi det er borgeren, der ved, det er personen, der ved,

hvordan det opleves at være den person, og hvad det er, der opleves som stressende, og hvad det er, der opleves som positivt, og som kan hjælpe en.

**Vært:**

Den første af de nationale retningslinjer handler om, at der skal være en systematisk og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation, så borgeren kan tilbydes den rette rehabiliterende og forebyggende indsats. En af de medarbejdere på Tuesten Huse, der gør en indsats for altid at tænke i kontekster, er Kira Wien Hansen.

**Kira Wien Hansen:**

Vi har lige gjort det i sidste uge, hvor vi besøgte en beboer, som skal flytte herind.

**Vært:**

Hun har været ansat som psykiatrisk medarbejder i halvandet år, og hun møder ofte en borger INDEN vedkommende skal flytte ind på Tuesten Huse. På den måde kan hun – og hele deres "velkomstteam" – på forhånd danne sig et omfattende billede af den kommende beboer.

**Kira Wien Hansen:**

Og allerede der påbegynder vi den her trivsels- og tryghedsplan. Spørger ind til, hvordan hendes trivselstegn er. Hvordan hun er i hverdagen? Hvad hendes mestring er? Hvordan hun klarer sin hverdag? Går videre til advarselstegnene. Hvordan hun begynder at komme i kaos? Og det kan være alt fra, at når hun er i trivsel, der har hun kontakt til sin datter. Men når hun så kommer i advarselstegnene, der kan det være, at hun så ikke taler med datteren. Eller lader være med at ringe. Så bygger man mere og mere på. Og lærer hende bedre og bedre at kende.

**Vært:**

Den kommende beboer fortæller Kira Wien Hansen, hvordan hun er belastet. Hvordan hun ikke mestrer sit liv og glemmer sig selv. Drikker alkohol. Ikke går i bad. Fortæller, at hun tisser i sengen, fordi hun ikke har overskud til noget. Og på den måde lærer personalet hende at kende på bedst mulig vis inden hun flytter ind.

**Kira Wien Hansen:**

Og så taler vi om, hvad jeg kan gøre i situationen. Hvordan jeg bedst muligt hjælper hende igennem den her kaosfase. Og der i sidste uge fortalte hun så, at jeg skal ikke spørge ind eller

noget, lige i situationen. Jeg skal give hende et kvarter, 20 minutter, hvor hun lige kan ryge en cigaret og lige – som hun sagde – ”råbe ud”. Og så må jeg godt komme. Og så siger hun: ”Kira, så er jeg altså klar til et kram.” Og det er jo rigtig dejligt at vide, at hun har brug for et kram, når hun har været i kaosfasen. At jeg så ved, at jeg kan gå ned til hende efter det her kvarter og give hende en kram og så tale i fredstid om, hvad søren der lige var op og ned.

#### **Vært:**

At stille sig nysgerrigt over for en borger på dén måde, og virkelig prøve at forstå, hvad der belaster hende, er en grundsten i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder. Ja, i retningslinje nummer 1 understreges der også, at en Løbende opfølgning og tilpasning af indsatsen gør det muligt bedre at støtte borgeren i kritiske situationer. På den måde kan borgeren også nemmere mestre hverdagen.

#### **Mette Grønbæk Rasmussen:**

Vi skal vide, hvem beboerne er. Hvorfor er de på botilbud? Alle de her ting. Men vi skal også vide, hvad er der af forhold, der kan påvirke beboernes trivsel. Også i forhold til familie, i forhold til penge, i forhold til medicin, rusmiddelforbrug, alle sådan nogle ting. Så har vi en retningslinjer, der handler om de sociale og sundhedsmæssige forhold. I forhold til at få afdækket de forhold ved beboerne, som en helt central del af det voldsforbyggende arbejde. Vi ved, at det kan være rigtig vigtigt at kigge på medicin. Medicinering kan være en ting som kan påvirke ens trivsel enormt meget. Smerter især betyder enormt meget for ens trivselsniveau og ens evne til at kontrollere sig selv.

#### **Vært:**

Smerter – og andre sociale og sundhedsmæssige forhold – kan have stor betydning for borgernes trivsel, og derfor anbefaler den nationale retningslinje nummer 2, at medarbejderne har en viden om, hvilke forhold hos borgeren, der kan udgøre en risikofaktor i forhold til voldsomme episoder. Det handler om alt lige fra fysiske smerter, til problemer i det nærmeste netværk, botilbuddets rammer og til økonomiske forhold.

#### **Ann Lahner Refslund:**

Når man har et kaotisk forbrug af rusmidler, så skal man også skaffe penge til det. Og hvis man ikke har skaffet penge, så skal man låne sig til det. Så det med at blive presset på at skulle skaffe penge til pusheren, det kan godt fylde rigtig meget.

**Vært:**

Når Kira Wien Hansen derfor skal forstå borgeren så godt som muligt, gør hun meget ud af at være i øjenhøjde med borgeren og skabe en tryk stemning.

**Kira Wien Hansen:**

Erfaringen har lært mig, at hvis man bevæger sig stille og roligt ind på mennesket, man sidder overfor, taler om vind og vejr, yndlingslik, eller hvad søren ved jeg - noget der er helt banalt - så kan man måske også drage det ind, når det bliver lidt mere alvorligt for dem at tale om. At når hun så fortæller mig, at hun ikke er i trivsel, at hun så måske kan finde på at tisse i sengen. Og at jeg så spørger ind til: "Hvordan klarer du så det? Altså jeg tænker, at jeg vil være lidt flov." Altså sådan måske sætte mig selv i spil. Eller: "Jeg ville måske synes det var lidt pinligt. Hvad tænker du om det?" Og så sagde hun bare: "Jamen, det er fordi, jeg ikke har overskud til det. Altså det kan jo bare skiftes, sengetøjet," siger hun så. Og så får man jo meget hurtigt et billede af, at hun måske ikke føler at det er så flovt eller pinligt.

**Vært:**

Afdelingsleder Ann Lahner Refslund har også oplevet, hvordan det at tænke i kontekst ikke bare hjælper enkelte borgere, men rent faktisk kan hjælpe en større gruppe på én gang. For når man undersøger konteksten bag en voldsom hændelse, kan man ændre på de organisatoriske og fysiske rammer – og selv hvis det ikke er muligt at ændre på de fysiske rammer, kan man opnå en større bevidsthed om deres betydning for de voldsomme episoder. Det oplevede de på Tuesten Huse, da de skulle finde ud af, hvordan de kunne undgå de mange konflikter, der altid opstod dér, hvor beboerne skulle have udleveret deres medicin.

**Ann Lahner Refslund:**

Så har du fundet medarbejderen. Du har bedt om det her medicin. Så siger medarbejderen "lige et øjeblik" og går ind i det her medicinrum og lukker døren. Så havde vi vores vandhane ude i medicinrummet. Det tog lang tid før, at vandet blev koldt, fordi der var langt ud fra hanen og ind til medicinrummet. Så man stod rigtig længe, for man ville jo ikke udlevere sådan et lunken glas vand. Så man stod i virkelige længe og ventede på, at vandet blev koldt.

**Vært:**

Og når beboerne stod der og ventede på deres medicin, opstod der ofte snakke, diskussioner og uro.

**Ann Lahner Refslund:**

Så vi investerede i sådan en vandkøler under vasken. Det er en særskilt vandhane, som gør vandet koldt. Så med det samme er vandet jo koldt, og så går man ud og udleverer det her medicin. Og det har også mindsket konfliktsituationerne omkring medicin.

**Vært:**

Det "At få installeret en vandkøler" lyder måske som en lille, ubetydelig ændring i hverdagen - men det gjorde en verden til forskel på Tuesten Huse. For det øgede fokus på situationen omkring vandhanen gjorde, at personalet tog sig tid til at prøve at forstå konteksten omkring de mange voldsomme episoder, der ofte fandt sted dér. I de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, fremhæves det også, at de fysiske rammer spiller en stor rolle. Retningslinje nummer 10 anbefaler, at borgerne skal have mulighed for at trække sig tilbage, at sanserum kan modvirke stress, og at lokalerne skal være indrettet, så risikoen reduceres mest muligt, når der er risiko for voldsomme episoder.

**Mette Grønbæk Rasmussen:**

Så ved vi, at de fysiske rammer betyder enormt meget for menneskers stressniveau. Der kan være steder på et botilbud, hvor der simpelthen opstår flere voldsomme episoder. Fordi rammerne lige der er særligt stressende. Det kan være snævre passager. Det kan være, at man har det svært at trække sig tilbage, hvis man oplever at blive stresset.

**Vært:**

Kira Wien Hansen forklarer, at det især er i "fredstid", at der skal fokuseres på de afdækkende samtaler, så personalet kan finde ud af, hvordan de bedst muligt indretter borgernes hverdag og hjælper dem med at trives.

**Kira Wien Hansen:**

Vi har løbende snakke, hvor vi sætter os ned og siger: "Nu skal vi tale om din trivselsplan og udarbejde den. Udarbejde den." Altså sådan konkret sætter os ned og tager en kop kaffe med. Men det kan også være hen over håndvasken eller ved vasketøjet. At hun så siger: "Jeg kan altså virkelig godt finde på at råbe." At der så kommer noget, man kan bruge i trivsels- og tryghedsplanerne dér. Det er meget forskelligt hvilke metoder man bruger til de forskellige beboere. Og hvordan de bedst kan lide at have den her snak. Nogen kan godt lide at have det på en gåtur. Andre har brug for, at vi sidder, som var det i gåsetegn et rigtigt møde. Det er meget forskelligt, hvordan de her samtaler udformer sig.



**Mette Grønbæk Rasmussen:**

I Social- og Boligstyrelsen kommer vi ud på en del tilbud, hvor man er rigtig, rigtig god til at håndtere situationerne, hvis de opstår. Men der kan nogle gange opstå så mange episoder, at man ikke når at sætte sig ned og reflektere over dem bagefter, og det er fuldstændig afgørende for, at vi kan forebygge fremadrettet, at vi får mulighed for at kigge på, hvad var det for en kontekst, det her skete i, hvad var anderledes, end vi plejede, hvad kan vi gøre. Så det er ledelsens ansvar, at der bliver afsat tid, og der bliver lavet procedurer for, hvordan er det, vi gør. Men så er det selvfølgelig de medarbejdere, der har været involveret, der bliver nødt til at byde ind i det, det er klart.

**Vært:**

På Tuesten Huse i Aarhus, har det haft en stor effekt at tænke i kontekster. At have en større forståelse for, at borgerne ikke er voldelige, men at volden opstår som en konsekvens af kombinationen af flere faktorer. Afdelingsleder Ann Lahner Refslund kan tydeligt se, at når medarbejderne forstår konteksterne omkring borgerne, så kan de også i højere grad forebygge voldsomme episoder.

**Ann Lahner Refslund:**

Altså vi har stadig uønskede hændelser, det har vi stadigvæk. Men det er en anden grad. Og så vil jeg sige, at vi har ikke lige så mange risikovurderinger, som vi har haft før i tiden. Vi har faktisk mange flere trivselsvurderinger. Og jeg tror også på - og det er jo bare min antagelse - at vi også forhindrer nogle af de her voldsomme ting. Ved at vi faktisk er så nysgerrige på beboernes indefra-perspektiv. Og de også mærker, at vi er nysgerrige på dem. Altså det ikke er sådan en påtagethed.

**Mette Grønbæk Rasmussen:**

Vi ved, at borgerinddragelse i sig selv forebygger voldsomme episoder, fordi det giver en oplevelse af kontrol i eget liv at blive inddraget. Hvis ting sker hen over hovedet på en, så mister man kontrollen, og det stresser alle at miste kontrollen i eget liv. Det gør det også for borgere på botilbuddet. Så jo mere vi kan inddrage beboerne i alt, hvad der omhandler dem, jo bedre kan vi forebygge voldsomme episoder, og det er det samme i forhold til at lære af voldsomme episoder.

**Vært:**

På Tuesten Huse gør de meget ud af at inddrage konteksten når de skal lære af de situationer, der opstår, og inddrage dén viden i det forebyggende arbejde. For det her med at prøve at forstå beboerne, det er noget, der sker løbende, hele tiden.

### **Ann Lahner Refslund:**

Hvis beboerne ikke har ord for det, så kigger vi jo på vores egen handling. Det kan være en beboer, der råber og kører rundt i sin kørestol på fællesarealerne og har ikke så mange ord. Så bliver der råbt, og når man bagefter snakker med ham om, hvad skete der, så har han også få ord. Så er det jo, at man river fat i sin rygsæk og siger "hvad gør vi lige her?" Nå, det virkede at tilbyde et glas juice." Okay, så skriver vi det til planen. Så løbende skriver vi til.

### **Vært:**

Kira Wien Hansen har et eksempel på en beboer, hvor forandringerne er så store, at de voldsomme episoder nu blot er et vagt minde.

### **Kira Wien Hansen:**

Han havde ikke lyst til at samarbejde på den måde om trivsels- og tryghedsplanerne. Og han havde svært ved at sætte ord på, hvad han egentlig følte, gjorde og havde brug for i situationer. Og det var svært for os at vide, hvad vi så skulle gøre i situationen. Det resulterede blandt andet i, at han kastede med tingene og ødelagde ting på fællesarealerne. Og rev computerne ned fra bordene. Var ret voldsom. Løb efter medarbejderne.

### **Vært:**

I fredstid begyndte personalet så at fokusere på konteksten omkring beboeren og spurgte ind til, hvorfor han opførte sig sådan. Svaret var, at det var når han var fuld, at han ikke kunne styre sin adfærd.

### **Kira Wien Hansen:**

Og på den måde udarbejder vi en trivsels- og tryghedsplan. Han kender jo sig selv bedst og fortæller om, hvornår han er i trivsel, hvad hans ressourcer er, hans netværk, hans belastninger. Gennem hele møllen. Også for at få et helhedsorienteret billede af det. Og nu klip til en helt anden mand, som er det mest rolige menneske. Tager medicin. Er helt stille og rolig. Beder om det og taler om, når han har drukket. Siger: "Jeg har drukket én øl i dag." Jeg forestiller mig faktisk, at det er hans mestring. At han italesætter, at han drikker alkohol, fordi han ved, at når han drikker meget alkohol, kan han komme i kaos eller være ret belastet.

**Vært:**

Og når de kigger på beboeren i dag, kan det være utrolig svært at genkalde sig billedet af den fulde, udfarende mand.

**Kira Wien Hansen:**

Det er en vanvittig udvikling, men en sindssygt dejlig udvikling. Og det har jo lært os og ham meget mere, end vi gik og troede. Vi havde jo nærmest tænkt, at han ikke kunne bo her. Fordi han var så voldsom, fordi han virkelig ødelagde fællesarealerne. Og så nu... vi ville grine i dag, hvis nogen sagde, at han ikke skulle bo her. Selvfølgelig skal han det. Han har virkelig udviklet os. Jeg tror, det har været ret godt for mig. Fordi, det tror jeg ikke, jeg har oplevet på den måde før. Hvor at den udvikling, han har taget, på samme måde har vi også udviklet os.

**Vært:**

Voldsomme episoder skal altid ses i deres kontekst. Alle mennesker kæmper med belastninger af den ene eller anden karakter. Men hvis man gør en aktiv indsats for at forstå konteksten omkring borgeren – ja, så kan mange voldsomme episoder forebygges. Du kan finde mere viden og værktøjer i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse – der er et link hertil i episodebeskrivelsen. Samme sted finder du også et link til LA2-metodemanual. Podcasten er produceret af Kontekst & Lyd for Social- og Boligstyrelsen. Mit navn er Mads Christian Heede – tak fordi du lytter med.