

Et kvarter med CFD, episode 7:

Voldsforebyggelse i socialt arbejde

Bettina, interviewer: Velkommen til "Et kvarter med CFD", hvor vi denne gang har fået besøg af virksomhedsleder i CFD i Nyborg. Bettina Juhl Nielsen, CFD Nyborg er et af vores sociale tilbud, hvor der både er bo- og aktivitetstilbud.

I dag skal vi tale om voldsforebyggelse i socialt arbejde. Vi har tidligere haft fokus på magtanvendelse i socialt arbejde, og i dag går vi skridtet videre og ser på det arbejde, som I i Nyborg er i gang med omkring voldsforebyggelse. Velkommen Bettina.

Bettina, virksomhedsleder: Jo tak.

Bettina, interviewer: Hvordan arbejder I i CFD Nyborg med voldsforebyggelse?

Bettina, virksomhedsleder: Jamen altså, grundlæggende arbejder vi med det på rigtig mange fronter. Et af de områder, der er vigtigt for os, er kommunikationen. Så derfor sikrer vi os, at alle vores medarbejdere modtager tegnsprogsundervisning, og at vi har et højt tegnsprogsniveau, så vi kan sikre os, at vi forstår borgerne, og at vi kan kommunikere med borgerne. Det gør også, at vi har mange døve medarbejdere, og at vi på den måde kan være med til at højne vores tegnsprogsniveau.

Vi arbejder også med at undgå vold ud fra, at stort set alle vores medarbejdere er uddannede pædagoger, så vi sikrer en høj faglighed på området. Vi arbejder også med det i forhold til at sikre at komme på relevant kompetenceudvikling, og at det pædagogiske fundament har et niveau, som alle kender til, og alle er oplært i.

Alle medarbejderne er uddannet i Low Arousal og Low Arousal, det handler meget om, hvordan vi sikrer os, at der lægges vægt på selvbestemmelse og en respektfuld tilgang til borgerne, og at borgerne gør, hvad de kan, og at alle sådan set ønsker at gøre det bedste, de kan og bevare kontrollen, hvis man kan. Så det er medarbejderne, der har mulighed for at ændre tilgang, og at man skal være opmærksom på, hvor store krav man stiller herunder.

I forhold til det faglige arbejder vi også med LA2, som er et samtale- og refleksionsredskab, som man også kan bruge med borgerne, og man kan blive mere i stand til at forstå borgerne indefra. Hvad er det egentlig, der kan være i spil for dem? Det har vi en del medarbejdere, der er uddannet i, og vi er også i gang med at uddanne endnu flere i LA2.

Vi arbejder også med KRAP. Vi arbejder også med neuropædagogik, men sådan lige den korte version – det faglige er selvfølgelig noget af det, der er vigtigt for os. For hvis pædagogerne er dygtige, så er der også rigtig meget omkring borgerne, der fungerer.

Så arbejder vi også omkring det sundhedsfaglige, at hvis borgerne har ondt, så kan der godt være årsager til, at vi har mere vold end nødvendigt er. Så vi er meget seriøse omkring at følge nationale screeninger og i det hele taget sørge for, at borgerne har et aktivt, sundt liv. Så arbejder

vi også med supervision både på individ- og på gruppeniveau. Alle afdelinger har gruppesupervision, men vi arbejder også med det på det individuelle og har vi medarbejdere, der begynder at blive slidt – der har stået i særlige voldsomme episoder og har det særligt svært – så kan man også få individuel supervision.

Ja, og så vil jeg sige lige på det faglige område. Vi har faktisk alle vores medarbejdere DISC-testet, og det er jo sådan en personlighedsprofil. Det er måske ikke helt almindeligt inden for socialt arbejde. Men det der med hvis et team samarbejder godt, så kan vi bare blive endnu bedre over for borgerne. Så det gør vi faktisk også noget ud af. Det der med at forstå, hvorfor jeg reagerer, som jeg gør. Hvorfor går jeg bedre i spænd med nogen og mindre godt med nogen?

Vi plejer at sige at få lidt større sko, end jeg har. Så det der med at forstå hinanden lidt bedre, det er jo også en del af det at yde et godt stykke arbejde. Så det er sådan nogle af de faglige ting omkring det at arbejde voldsforebyggende.

Bettina, interviewer: Det er rigtig spændende og også væsentligt det, som du indledte med at sige, som har med det sproglige at gøre, og at I faktisk gør rigtig meget for både, at medarbejderne ekspressivt mestrer tegnsprog, hvis ikke de er døve, men også at de er virkelig gode til at aflæse borgerne, så I kan selv kan arbejde forebyggende med det. Så der er både noget sprogligt, og så er der det faglige, og det kan jo ikke nødvendigvis skille ad. Men det er i hvert fald to væsentlige pointer.

Så er I med i sådan et forløb, som Socialstyrelsen står for, eller har været med i det. Og hvorfor er det, at de har et særligt fokus på det i sådan en styrelse?

Bettina, virksomhedsleder: Ja, altså, faktisk har vi fået spørgsmålet, om vi vil være med. Både af Socialtilsynet og af Arbejdstilsynet. Og årsagen er, at der har været flere alvorlige hændelser i Danmark. Det har heldigvis ikke været ved os. Men altså, der har været flere alvorlige hændelser, hvor der faktisk er og har været dødsfald de seneste mange år.

Socialstyrelsen arbejder derfor på, hvordan er det, man kan undgå det her? Så det her forløb er bredt ud over Danmark, og vi er så en af dem, der har været heldige at komme ind i det her rådgivningsforløb omkring at forebygge voldsomme episoder, som både handler om at få trivsel hos medarbejderne, men også for trivsel hos borgerne. For hvis vi har den tilstrækkelige borgerinddragelse, så har borgerne det også bedre i deres liv.

Og det blev jeg spurgt om sidste år, om vi ville være med i. Og jeg havde egentlig kigget på projektet de sidste 3 år og tænke: Men vi har ikke tid. Vi vækster, vi bygger, vi laver alt muligt om. Og så blev jeg direkte spurgt sidste år. Så tænker jeg: Jeg skal ikke engang søge nu, nu ligger det lige for for os. Så jeg sagde ja med det samme.

Man kan sige noget og det, jeg også gerne har villet med det her, er, at vi har bredt det ud over hele Nyborg. For egentlig er det her forløb tilpasset døgntilbud, men vi har bredt det ud over både dagtilbud og beskæftigelsen. Vi har bredt det ud over vores støttecenter også, så den her tilgang til at arbejde med vold og voldsforebyggelse vil vi gerne have, at alle medarbejdere i Nyborg bliver oplært i.

Bettina, interviewer: Begrebet voldsom episode defineres som en situation, hvor en person udøver vold af fysisk eller psykisk karakter. Det dækker alt lige fra grov tale til for eksempel slag og spark. Betegnelsen episode fremhæver, at en voldsom handling eller tale bedst kan forklares, forstås og forebygges ved at se den i sammenhæng med de begivenheder, der gik forud for handlingen. På CFD er langt de fleste voldsomme episoder af psykisk karakter. Under 5 % er således af fysisk karakter.

Bettina, interviewer: Hvor ofte står I i situationer, hvor hele beredskabet nærmest skal i gang?

Bettina, virksomhedsleder: Man kan sige, at der er forskel på voldsomme episoder. Nogle er meget voldsomme. Så skal vi have hele beredskabet i gang. Dem har vi ikke mange af om året. Så er der episoder, der ligger lidt midt imellem, hvor det er mere eller mindre voldsomt. Det er vi selvfølgelig inde over, hver eneste gang der er noget. Og så er der de mindre voldsomme episoder.

Af de voldsomme episoder er langt de fleste psykiske. Så det kan være fuckfinger, og det kan være grim tale. Det kan være, at der bliver rusket i en stol. Trusler. Så der er faktisk meget, meget få af vores voldsomme episoder, der er fysiske skader.

Udfordringen er jo, at egentlig skal alle episoder tages alvorligt, fordi det der mange gange sker, hvis man er udsat for voldsomme, mindre voldsomme episoder, mange gange nok hen over et år, så kan det pludseligt komme til at virke voldsomt for en.

Så vi registrerer alle episoder, både de små og de mellem og de store episoder. Men gennemsnitligt så vil jeg tro, at de små episoder, der har vi måske 130 episoder på et år. Når vi kigger på det på hver enkelt medarbejder, så er der meget få medarbejdere, der er udsat for det mere end én gang om måneden, og ofte vil det være i meget mindre omfang.

Bettina, interviewer: Hvordan arbejder I med det, når I får vikarer og sådan noget? Så det er det vel også en del af deres hverdag?

Bettina, virksomhedsleder: Ja, altså man kan sige, at noget af det vi har lagt vægt på, det er jo systemerne omkring sådan noget her, sådan de mere strukturelle systemer skal være i orden. Og så er der jo også noget omkring oplæringen, at hvis vikarer er godt oplært, så kan vi se, at så er der mindre omfang af voldsomme episoder over for dem.

Vi kan også se nogle gange, at dem, der sidder med til personalemøder, ofte er lidt bedre oplært. Det vi har kunnet se ud af vores statistikker, at noget af det, vi skal have fokus på, er sidemandsoplæring over for vikarer.

Vi arbejder på det på den måde, at alle vores vikarer er fast inde og er mest tilknyttet en afdeling. Det vil sige, de bliver oplært rigtig meget i for eksempel 10 beboere. Så vi bruger ikke vikarbureauer, og mange af de vikarer, vi har inde, har også tegnsprog på en eller anden måde med sig, så de relativt hurtigt kan kommunikere med borgerne. Og ellers er det studerende. Vi har haft pædagogstuderende inde, som så fortsætter som vikarer, så på den måde har de også siddet i et oplæringsforløb.

Faktaboks: Først og fremmest handler det om trivsel både for borgerne og for medarbejderne. Det slår Socialstyrelsen fast i sine nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse. Der er i alt 11 retningslinjer, der har som formål at understøtte trivslen og trygheden for borgerne og for medarbejderne. De skal være med til at nedbringe antallet af voldsomme episoder. Det gælder både voldsomme episoder mellem borger og medarbejder og mellem borgerne. Det forventes også, at antallet af magtanvendelser derved kan nedbringes.

De 11 retningslinjer, som du kan læse på Socialstyrelsens hjemmeside, inddeles i fire kategorier: En der har med forebyggelse at gøre, en der har med håndtering at gøre, en der har med læring af voldsomme episoder at gøre og endelig den sidste kategori, der handler om de organisatoriske rammer for netop forebyggelse, læring og håndtering.

Bettina, virksomhedsleder: De 11 nationale retningslinjer er alle medarbejdere i CFD i Nyborg, der er fastansatte, blevet oplært i. Og de har også allesammen fået til opgave at kigge ind i, hvor gør vi allerede noget, der virker og være med til at få øje på dem: Hvor er det, vi kan forbedre vores praksis? Socialstyrelsen har, inden vi overhovedet startede forløbet, lavet en stor kortlægning på 40 sider af, hvordan fungerer vores praksis rent faktisk. Alle medarbejdere har udfyldt spørgeskemaer. De har kigget ind i Tilbudsportalen. De har kigget alle vores procedurer og retningslinjer igennem, som vi har i CFD i Nyborg. Ud fra dette har vi så fået en kortlægning af, hvad fungerer og hvad kan vi arbejde endnu mere på.

Noget af det, som de faktisk har anbefalet os, er, at der er rigtig meget af det, vi laver, der fungerer, og vi har god erfaring inden for området. Men det er særligt retningslinjer 5 og 6, som de har anbefalet os at kigge mere ind, og det er vores registreringer og læringspraksis. Det er noget af det, som de kunne se, er et sted, hvor vi kan forbedre os mest.

Hvad er det egentlig for en læring, vi får ud af disse situationer, når de opstår? Og så er det borgerinddragelsen. Så det der med, hvordan er det egentlig, man kan hjælpe den enkelte borger, når noget bliver svært? Og komme ind og få nogle dybere samtaler, enten med borgeren i allerbedste fald og ellers ud fra den professionelle kendskab til borgeren. Hvis borgeren ikke selv kan sætte ord på, hvordan er det egentlig, vi hjælper dig, når noget bliver svært? Og hvad er det, der kan risikere at presse dig? Så det har vi sat et arbejde i gang omkring.

Og den anden anbefaling, vi har fået, er, når vi modtager nye borgere: Hvordan kan vi forberede os endnu bedre, så vi egentlig har et kendskab til borgeren allerede, når de flytter ind? Mange gange sidder man og modtager en borger, man måske har fået noget papirmateriale på, men ikke har sat sig yderligere ind i borgeren. Vi har valgt at arbejde med den første anbefaling, som er den der med registrerings- og læringspraksis og borgerperspektivet, og så har vi valgt at sige, at det er det, vi i første omgang har fokus på at blive endnu bedre til.

Bettina, interviewer: Det lyder rigtig spændende og superrelevant. I har, som du selv nævnte, jo nogle metoder og noget teori i jeres pædagogiske fundament, som I naturligvis står fast på. Har det været meget lærerigt for jer at være med i sådan et styrelsesprojekt?

Bettina, virksomhedsleder: Ja, altså på en eller anden måde er det jo bare rigtig spændende, at der kommer nogen og prøve at kigge udefra ind i ens praksis, og det er jo et forløb over et halvt år.

Så det der med at der hele tiden er nogle rådgivere på, der er med til at rådgive os til at forbedre vores egen praksis. Vi kan jo hurtigt blive blinde på det, vi har lavet og tænke: Jamen det fungerer jo sådan, som det er. Men det der med egentlig at få opdateret både politikker og retningslinjer og tilgange og at få nogen udefra til at give nogle bud på, hvad er det egentlig for nogle forbedringspotentialer, vi har.

Så på den måde synes jeg, det har været meget givtigt og er givtigt at være en del af. Det er jo sjældent, at man får sådan en form for audit udefra, som kan være med til at kigge det hele igennem for en. Men jeg vil sige, at de kigger os igennem og rådgiver, fordi det er os selv, der skal lave arbejdet. Og det er jo også dér, hvor vi får læringen ind. Det er jo, at vi selv skal lave arbejdet for at forbedre de her tilgange, vi har.

Bettina, interviewer: Hvordan vil du som leder sådan sikre, at I fastholder fokus på at arbejde voldsforebyggelse?

Bettina, virksomhedsleder: Altså, vi har lavet en udviklingsplan, og det er egentlig også en anvisning fra Socialstyrelsen, hvor vi kan være med til at fastholde, hvad er det for nogle indsatser, vi sætter i gang, og nogle af de indsatser, vi har valgt at sætte i gang, er jo at involvere samtlige 100 fastansatte medarbejdere, så alle personalegrupper har arbejdet med de her 11 nationale retningslinjer.

Vi har også brugt nogle metoder til, hvordan kan vi blive endnu bedre til evaluering og dermed læring og blandt andet noget, der hedder et evalueringsvindue, er vi ved at implementere ude i alle personalegrupper, som anvendes, hver gang man har et eller andet, som man gerne vil efterbearbejde.

Så det der med at få snakket om tingene allerede der, så forbedrer man sin tilgang til ting med måske op til 40 procent. Det er vi ved at afprøve på alle mulige ting, men også på voldsomme episoder. Så har vi en del, der er på LA2-uddannelse. Så der har vi også valgt at sige, at når der er nogle af det, som vi kalder krads eller særligt større og voldsomme episoder, så efterbehandler vi dem via en læringsplan. Så vi har valgt at sige, at det er simpelt hen der, hvor vi kan gå ind og lære noget af den enkelte voldsomme episode. Så det er nogle af de ting, vi har valgt at holde fokus på, og vi skal udvikle på her hen over det næste halve år i vores praksis.

Bettina, interviewer: Hvis du vil vide mere om CFD Nyborgs fokus på at forebygge vold, så kan du kontakte Bettina på mail: bjn@cfid.dk.

Tak fordi du kiggede forbi "Et kvarter med CFD". Hvad skal du ud afsted og lave nu?

Bettina, virksomhedsleder: Jeg skal videre til noget, der hedder Drømmemesse, hvor der er et CFD's andre botilbud, der i dag præsenterer, hvordan de arbejder med borgerinddragelse og borgernes drømme. Så det glæder jeg mig meget til.



Bettina, interviewer: Det var alt for denne gang. Du kan finde vores podcast på Spotify og Apple Podcast og de andre steder, hvor du normalt finder podcast. Ellers kan du holde øje med vores facebookside og vores hjemmeside, og hvis du synes om det du har hørt, så må du meget gerne tippe andre, som også kunne være interesserede i at lytte med.