



27-04-2016

Sagsnr.
2016-0069026

Dokumentnr.
2016-0069026-75

Sagsbehandler
Malene Lind

Til Socialudvalget

Bilag 5. Notat om faglig forebyggelse af vold og trusler

Socialforvaltningen har i 2015 på Socialudvalgets foranledning sat fokus på faglige tilgange, der kan forebygge vold og trusler i borgermødet.

I notatet præsenteres:

- Overblik over forekomsten af vold og trusler mod Socialforvaltningens medarbejdere
- Kort introduktion til det løbende forebyggende arbejde, der iværksættes gennem arbejdsmiljøorganisationen
- Udvalgte resultater fra Socialforvaltningens vidensundersøgelse om faglig forebyggelse af vold og trusler, som Socialudvalget bestilte i 2015, herunder;
 - Generelle principper i virksom faglig forebyggelse
 - Lovende faglige metoder og redskaber.

Tal og mønstre i forekomsten af vold og trusler i forvaltningen

Medarbejdere på det sociale område udsættes relativt hyppigt for vold og trusler, og det kan have store negative konsekvenser både for borgere og medarbejdere. Ifølge Socialforvaltningens Trivselsundersøgelse (jf. Figur 1) har 16 % af forvaltningens medarbejdere i borgercentre således været udsat for fysisk vold på jobbet mindst én gang i løbet af 2014, mens 30 % har været udsat for trusler.

Figur 1: Andel af medarbejdere, der i Trivselsundersøgelsen i 2014 angiver, at de har været udsat for vold og trusler.

Borgercenter	Vold	Trusler
Børn og unge	14 %	28 %
Handicap	27 %	31 %
Hjemmepleje	5 %	18 %
Voksne	8 %	40 %
Samlet for SOF's borgercentre*	16 %	30 %

*Dvs. undtaget centrene i Bernstorffsgade, hvor der ikke er direkte borgerkontakt

De grænseoverskridende episoder, som Socialforvaltningens medarbejdere oplever, er både verbal og fysisk, og begge dele spænder meget bredt; fra hård tale over verbale personangreb, og fra puf og skub til slag og angreb. Der kan både være tale om enkeltstående, tilsyneladende vilkårlige angreb eller længerevarende personlige angreb på bestemte personer.

ViA – Viden i Anvendelse

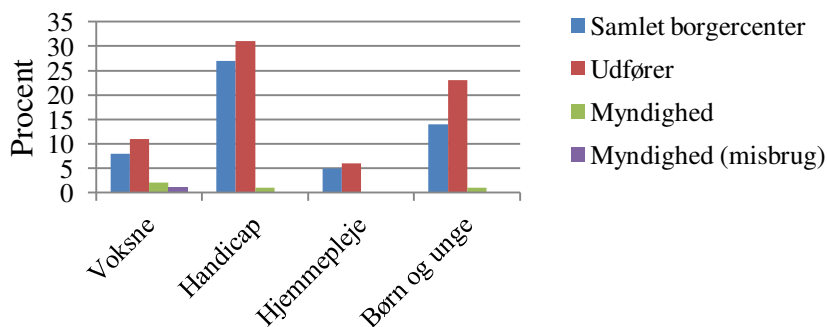
Bernstorffsgade 17
1592 København V

E-mail
Malene.Lind@sof.kk.dk

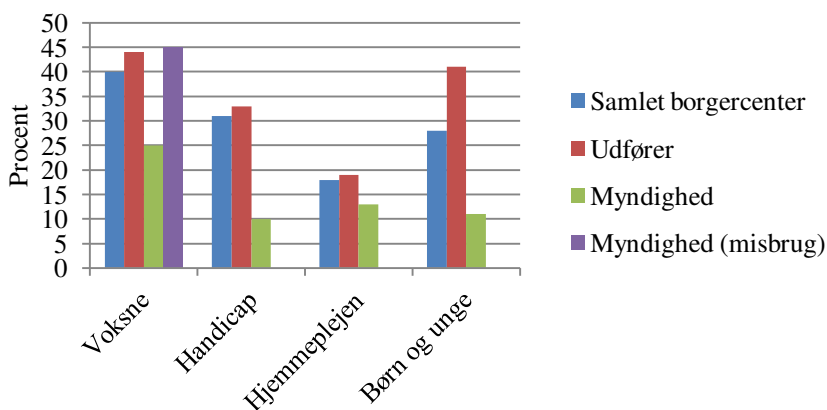
EAN nummer
5798009680181

www.kk.dk

Figur 2: Andel af Socialforvaltningens medarbejdere, der har været udsat for fysisk vold i 2014



Figur 3: Andel af Socialforvaltningens medarbejdere, der har været udsat for trusler i 2014



Jf. tabel 2 oplever handicapområdet flest tilfælde af vold i borgermødet. Men den fatale vold mod medarbejdere i de senere år har været forårsaget af borgere med sindslidelser. En mulig forklaring kan være, at vold på handicapområdet ikke i samme grad er personligt rettet eller udført med målrettet hensigt, og at rammerne for udadreagerende borgere med handicap er forskellig fra rammerne i socialpsykiatrien.

Tallene og de praktiske erfaringer viser, at der er særlige typer af tilbud, hvor risikoen for vold og trusler er størst. Det gælder fx i arbejdet med borgere med visse psykiske funktionsnedsættelser kombineret med kommunikative vanskeligheder, typisk på handicapområdet, og i arbejdet med borgere, der kommer fra miljøer, hvor vold er en udbredt udtryksform, fx udsatte og kriminalitetstruede unge. Ligeledes er der særlige situationer, hvor vold og trusler hyppigere forekommer. Det gælder især, når borgeren er i en stresset situation, møder krav eller på anden måde oplever, at deres selvbestemmelse er indskrænket.

Forebyggelsesarbejdet i arbejdsmiljøorganisationen

Socialforvaltningen arbejder løbende med at styrke forebyggelsen af episoder med vold og trusler og med at sikre et beredskab, så medarbejdere og ledere ved, hvad de skal gøre, når skaden sker. Det indebærer fx implementering af elektroniske hjælpemidler som overvågning og overfaldsalarmer, hensigtsmæssig indretning af arbejdspladsen og faste procedurer for akut krisehåndtering, kollegial førstehjælp og krisehjælp. Den interne arbejdsmiljøorganisation arbejder således systematisk med at sikre Socialforvaltningens medarbejdere.

Den samlede voldsforebyggende indsats består både af disse arbejdsmiljø- og sikkerhedsmæssige tiltag og af en hensigtsmæssig og effektiv faglig indsats.

Undersøgelse af faglige tilgange til forebyggelse af vold og trusler

Socialudvalget bad i 2015 Socialforvaltningen om at foretage en undersøgelse af, hvordan forvaltningen arbejder med den faglige forebyggelsesindsats. Formålet er, at forvaltningen bliver endnu bedre til at styrke fagligheden, yde en god service og skabe rammer for et konstruktivt borgermøde, der kan nedbringe episoder med vold og trusler.

Socialforvaltningens vidensundersøgelse har derfor haft fokus på, hvordan forebyggelsen af vold og trusler kan integreres yderligere i den faglige praksis i borgermødet og arbejdsfællesskabet.

Vidensundersøgelsen er baseret på:

- Interviews med 55 medarbejdere og ledere fra i alt 20 tilbud og enheder i forvaltningen
- Dialog med Udsatterrådet (Dialogforum og Handicaprådet er orienteret)
- Dialog med forvaltningens netværk af arbejdsmiljøkoordinatorer
- Statistisk materiale, primært fra Trivselsundersøgelsen 2015
- Forskning, praksisbeskrivelser og vejledninger samt inddragelse af eksterne vidensaktører og interesseorganisationer.

I det følgende beskrives først nogle mere generelle principper og eksempler, som jf. vidensundersøgelsen er vigtige for at forebygge vold og trusler, og herefter præsenteres nogle mere konkrete metoder og værktøjer.

Virksomme ingredienser i det forebyggende arbejde

Systematiske risikovurderinger

Systematiske risikovurderinger af borgeren, hvor medarbejderne – evt. i dialog med borgeren – vurderer og reflekterer over borgerens aktuelle situation og adfærd, er også en vej til at forebygge vold og trusler.

Socialforvaltningen anvender og udvikler løbende både standardiserede og mere lokalt udviklede værktøjer. Erfaringerne viser, at det ikke

så meget er valget af redskab, der gør forskellen ift. at forebygge vold og trusler, som at redskabet og systematikken anvendes til at styrke dialog og refleksion over den faglige praksis.

Viden om mønstre og risici

Systematisk anvendelse af viden om situationer og sammenhænge, hvor der i særlig grad er risiko for vold og trusler, styrker forebyggelsen. Derfor er det vigtigt, at der arbejdes systematisk med at identificere og kortlægge disse mønstre og bruge den viden til at forebygge vold og trusler. Fx kan det vise sig, at episoder ofte opstår på gangarealeret eller omkring vagtskifte, hvorfor der skal sættes ind netop her.

Fagligt reflekteret og individuelt tilpasset praksis

Både forskning og erfaringer viser, at det har stor betydning for et godt borgermøde og dermed for forekomsten af vold og trusler, at indsatsen er fleksibel og individuel. Fx skræddersyede nogle medarbejdere på handicapområdet en metode til en voldsomt udadreagerende borger med autisme, fordi den gængse autismpædagogik ikke slog til, og det nedbragte de voldsomme episoder markant. Denne refleksive praksis forudsætter høj faglighed, et reflekteret metodevalg og et godt arbejdsfællesskab med en fælles forståelse af kerneopgaven.

Borgerinddragelse

Systematisk inddragelse af borgerne, så borgerne føler sig set, hørt og mødt, er ligeledes med til at nedbringe antallet af voldsomme episoder. Fx kan medarbejderne tale med borgeren om hans/hendes erfaringer med at reagere voldsomt og aftale, hvad der kan og skal gøres i en sådan situation.

Fysiske forhold

Undersøgelsen viser, at den fysiske indretning påvirker forekomsten af voldsomme episoder. Den viden anvender forvaltningen, når der bygges om og bygges nyt.

Hvordan anvendes den indsamlede viden?

Vidensundersøgelsen om faglig forebyggelse af vold og trusler indgår i det afdæknings- og analysearbejde, der er iværksat i forbindelse med drabet på Center Lindegården d. 25. 3. 2016.

Vidensundersøgelsen skal desuden styrke vidensgrundlaget for konkrete tiltag både på tilbud i socialpsykiatrien og på øvrige områder, der er særlig udsatte for vold og trusler. Således skal botilbud, hvor der bor borgere med udadreagerende adfærd, anvende viden om både arbejdsmiljø, sikkerhed og faglig forebyggelse i en gennemgang af deres beredskab til at identificere, forebygge og håndtere vold og trusler. Opgaven skal løses på tværs af tilbuddene, så de enkelte tilbud får et udefra-blik på deres praksis, så tilbuddene kan lære af hinanden og der fås et samlet billede.

Viden vil desuden blive omsat i:

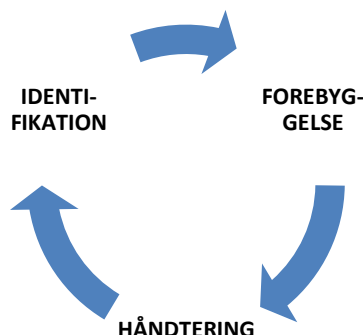
- Kompetenceudvikling i konkrete lidelser og problemstillinger som fx skizofreni, hjerneskade, misbrug mv., og i virkningsfulde redskaber og metoder
- Arbejdspladsforløb, hvor procedurer og faglig praksis styrkes
- Videndeling, så gode erfaringer og resultater spredes og bliver brugt.

Endelig vil der blive oprettet en '*videns- og inspirationsportal*' på intranettet hvor relevant information om fx retningslinjer, rådgivnings-tilbud, værktøjer, faglige tilgange og metoder mv. samles.

Kort introduktion af virkningsfulde metoder, tiltag og redskaber

Nedenfor præsenteres metoder og redskaber, der virker særligt lovende ift. at styrke forebyggelsen, når der er risiko for vold og trusler.

De enkelte tiltag, bygger på en tre-trins-systematik om forebyggelse af vold og trusler, nemlig *Identifikation*, *Forebyggelse* og *Håndtering*. Systematikken er illustreret her:



1. aspekt: Identifikation af risiko for vold og trusler

For at forebygge vold og trusler, skal vi have viden om, hvornår risikoen opstår. Det kræver:

- Systematisk risikovurdering af den enkelte borger, når det skønnes nødvendigt
- Systematisk registrering af de voldsomme episoder, så vi dels kan anvende de enkelte episoder til læring, dels kan få indsigt i de mønstre, der ses.

Brøset Violence Checklist, BCV

Brøset er et af de mest udbredte værktøjer til risikovurdering, både i 'ren' form og i mere eller mindre lokalt tilpassede udgaver. Brøset bygger på viden om, at aggressive og voldsomme episoder sjældent forekommer, uden at borgerens adfærd forinden har indikeret, at han/hun vil reagere aggressivt eller voldsomt inden for et døgn. Medarbej-

derne registrerer borgerens adfærd ud fra seks variable: Forvirring, irritabilitet, støjende adfærd, fysiske trusler, verbale trusler og angreb på ting eller genstande. Den samlede score anvendes til at beslutte, om der er behov for særlig opmærksomhed og forebyggende tiltag.

I et forebyggelsesperspektiv kan Brøset imidlertid ikke stå alene. Det skyldes især tre forhold:

- Brøset inddrager ikke i tilstrækkelig grad øvrige belastninger som fx misbrug, hændelser i borgerens liv og andre individuelle faktorer. Det indebærer, at Brøsets træfsikkerhed ikke er tilstrækkelig
- Brøset er udviklet blandt indlagte patienter, hvor borgeren hele tiden er tilgængelig for medarbejderne. Det gælder ikke altid i Socialforvaltningens tilbud, hvor borgeren kan komme og gå
- Brøset kan bidrage til at forudse vold og trusler men anviser ikke, hvad der skal til for at forebygge, at den voldelige adfærd optræder.

Både Brøsets styrker og svagheder er relativt veldokumenteret i forskningen, og derfor er der udviklet forskellige redskaber, der kan supplere og/eller erstatte Brøset. De øvrige redskaber er typisk mere eller mindre lokalt tilpassede varianter, der understøtter risikovurderingen, dialogen med borgeren om handlemønstre- og muligheder og den kollegiale refleksion om, hvordan voldsomme udbrud forudses, forebygges og håndteres.

Socialforvaltningen deltager aktuelt i et forsøg med at kombinere Brøset med såkaldte Mestringsskemaer, der har fokus på at understøtte beboernes egenmestring og selvkontrol – bl.a. ved at øge beboernes ansvar og indflydelse på den hjælp og støtte, de tilbydes.

Udover Mestringsskemaer findes bl.a.

- 'Trafiklysmetoden', også kaldet 'Grøn, gul, rød-metoden' eller 'Blinklyset', der er en enkel metode til at læse og vurdere borgerens signaler og beskrive personalets handlemuligheder.
- Forebyggelsesplaner, selvkontrolskemaer, triggerskemaer mv.

De forskellige skemaer kan kombineres og forbindes til opholdsplaner, behandlingsplaner, handleplaner o. lign. og dermed indgå i det samlede pædagogiske arbejde.

Scores, fund og refleksioner fra de forskellige skemaer kan dokumenteres i CSC-Social. Men fra et forebyggelsesperspektiv er det vigtigt, at data analyseres og gøres til genstand for faglig refleksion som grundlag for at handle relevant.

Anvendelse af disse skemaer og værktøjer i lokal faglig praksis og bedre anvendelse af data fra skemaerne vil være i fokus i Socialforvaltningens faglige opkvalificering

2. aspekt: Forebyggelse af vold og trusler

God pædagogisk praksis er naturligvis helt central i forebyggelsen af vold og trusler. Jo bedre vi er til at møde borgerne på en fagligt vel-funderet, inddragende og individuelt tilpasset måde, jo mindre er sandsynligheden for voldsom adfærd.

Blandt de konkrete metoder kan fx nævnes:

Anerkendende pædagogik og kommunikation

Den anerkendende tilgang er baseret på systemisk teori og tager afsæt i, at alle mennesker har brug for og krav på at give anerkendelse og blive anerkendt af deres omgivelser. Konflikter kan forebygges ved en empatisk, aktivt lyttende kommunikation, der viser nærvær og ligeværd ift. borgeren. Tilgangen og metoderne er bl.a. baseret på Axel Honneth, Peter Lang og Cooperriders teoretiske arbejde og er bredt anvendt og anerkendt inden for den sociale og pædagogiske verden. Et centralt greb ift. den specifikke forebyggelse af vold og trusler er, at have et konstruktivt fokus på forskellen mellem det voldsoptrappende og voldsnedtrappende sprog.

'Low Arousal'/'Kongruenspædagogisk Metode'/'Afstemt Pædagogik'

Disse tre betegnelser (herefter Low Arousal) dækker over relativt ens metoder og tilgange, der sigter mod at møde borgeren på en måde, der ikke bidrager yderligere til borgerens stressniveau.

Det teoretiske grundlag stammer fra neuropsykologien, stressforskning og den affektive teori, der bl.a. er udviklet af Andrew A. McDonnell. Tankegangen er at gå bagom om adfærden og undersøge dens funktion for borgeren, og sigtet er, at jo mere forståelse, kontrol og ansvar den enkelte borger har omkring og i eget liv, jo mere kan vedkommende indgå i positive sammenhænge med andre.

Socialstyrelsen har i 2015 afsluttet en evaluering af Low Arousal i projekt 'Særforanstaltninger', som Socialforvaltningen deltog i. Evalueringen viste lovende resultater ift. de mest udadreagerende borgere indenfor både psykiatri- og handicapområdet.

FiT – Feedback Informed Treatment

FiT er en evidensbaseret metode, der anvendes til at involvere og engagere borgeren i deres behandlingsforløb. Konkret scorer borgeren dels sin trivsel/udvikling, dels sin oplevelse af hans/hendes samarbejde med behandleren/medarbejderen. Disse data anvendes til fælles refleksion og til at justere indsatsen, så den bedst mulig fører til de ønskede forandringer for borgeren.

FiT anvendes allerede adskillige steder i Socialforvaltningen, Socialforvaltningen deltager i et igangværende effektstudie, og der er lagt planer for yderligere spredning af metoden i forvaltningen.

Aktuelt afprøver et tilbud i socialpsykiatrien desuden en kombination af FIT og Low Arousal, og viden fra dette forsøg vil blive inddraget i arbejdet med at sprede både FIT og Low Arousal.

Kognitiv miljøterapi

Hensigten med den kognitive miljøterapi er, at give borgerne mulighed for i et beskyttet og motiverende forum at kunne opøve og afprøve nye færdigheder under vejledning og støtte i udviklingen af et mere selvstændigt og meningsfuldt liv. Der er ifølge Socialstyrelsen evidens for, at den kognitive miljøterapi kan reducere misbrug og afhjælpe psykiske lidelser. Dermed kan den bidrage til at forebygge vold og trusler, selv om metoden altså ikke er specifikt voldsforebyggende.

MI – Motiverende Interviews

En evidensbaseret metode, der har vist effekt ift. bl.a. stofmisbrug, sundhed og positive adfærdsændringer adfærd. MI anvendes pt. på en del tilbud i Socialforvaltningen.

Disse metoder er blandt dem, der vil være i fokus i Socialforvaltningens faglige opkvalificering.

Fælles vidensgrundlag og faglig refleksion

Et stærkt fælles vidensgrundlag løbende faglige refleksioner er ligeledes vigtige for en solid faglig praksis, der kan bidrage til at forebygge vold og trusler. Det kan fx handle om:

- **Undervisning og adgang til specialiseret viden om** specifikke lokalt relevante lidelser, problemstillinger og funktionsnedsættelser, der har betydning for borgerens stress og aggressionsniveau. Det gælder fx skizofreni, hjerneskade, autisme, demens, misbrug mv.
- **Supervision, der både** styrker den fælles faglighed og kan forebygge stress og/eller udbrændthed blandt medarbejderne, der ellers kan medvirke til et voldsoptrappende miljø.
- **Kollegial supervision og faglig sparring, fx så der systematisk reflekteres over konkrete** episoder med vrede eller aggressive beboere, og så denne læring anvendes til at udvikle metoder og arbejdsgange
- **Feedback-kultur**, så man i arbejdsfællesskabet og i hverdagen løbende drøfter, reflekterer over og tilpasser metoder, redskaber og resultater.

Understøttelse af lokal videns- og refleksionskultur og en stærkere videndeling på tværs af tilbud, der står med sammenlignelige udfordringer vil være i fokus i Socialforvaltningens faglige opkvalificering.

3. aspekt: Håndtering af vold og trusler

Måden, vi håndterer episoder med voldsom adfærd på, har betydning for den fremtidige forekomst af vold, fordi oplevelsen påvirker, hvor-

dan vi fremover er i stand til at forebygge og håndtere vold og trusler. Fx er der viden om, at en medarbejder, der bliver udsat for vold er i øget risiko for at blive udsat for vold fremover. Derfor er gode, velkendte retningslinjer, tydelig ledelse og et godt kollegialt miljø vigtige voldsforebyggende elementer.

Klare, fælles retningslinjer

Håndtering af voldsomme episoder kan fx samles i en akut handleplan, der beskriver, hvordan man skal forholde sig, hvis man udsættes for vold eller trusler om vold. Handleplanen beskriver, hvem der gør hvad og hvordan og indeholder procedurer for, hvordan der følges op på vold og trusler, både for den enkelte borger og for den enkelte medarbejder fx ift. fysisk førstehjælp, psykisk førstehjælp og skadesanmeldelse.

Psykisk førstehjælp

Medarbejdere og ledelse kan trænes i, hvordan de yder psykisk førstehjælp for at skåne og støtte en udsat kollega.

Psykologisk debriefing/defusing

Psykologisk debriefing har, udover at bearbejde en belastende oplevelse, også et overordnet evalueringsaspekt, fordi der i en psykologisk debriefing kan udveksles erfaringer og skabes fælles læring.

Eftersamtaler med involverede borgere

Hvor man taler om, hvad der skete, hvorfor, og hvordan vi bedre kan forebygge næste gang.

Nænsom Nødværge/frigørelsesteknikker

Nænsom Nødværge handler om at bruge den mindst mulige indgriben ved frigørelse. Det er en metode til håndtering af fysiske konflikter uden at forårsage skade eller smerte, og bruges så man undgår unødigt magtanvendelse, når man beskytter sig selv eller en kollega. Deltagerne får kundskaber i beskyttelsesteknik og selvforsvar, så de bedre kan forebygge og løse situationer med vold og trusler.

Udarbejdelse af klare retningslinjer og procedurer, og konkret træning vil være i fokus i Socialforvaltningens faglige opkvalificering.