

Social- og Boligstyrelsen - Episode 1

Vært:

Mads Christian Heede

Medvirkende:

Allan Stig Christensen, rehabiliteringsmedarbejder på botilbuddet Tornbjerggard

Anna Lund Christiansen, fuldmægtig hos Social- og Boligstyrelsen

Anna Lund Christiansen:

Det er borgeren, der bedst selv ved, hvad er det, der er støttende, der stresser mig eller belaster mig, og omvendt, hvad er det, der skal til for, at jeg trives? Hvad er det for en hjælp, jeg har brug for i for eksempel situationer, hvor jeg bliver presset? Hvad er det så, der skal til for, at jeg kan have det godt igen, eller at jeg kan finde tilbage i en trivselstilstand?

Vært:

På botilbud og boformer for hjemløse kan der hurtigt opstå voldsomme episoder, og som personale kan det være svært at tage beslutninger om, hvad de rigtige løsninger er. Men i virkeligheden skal du som fagperson heller ikke være ekspert på et andet menneskes liv; du skal derimod inddrage borgeren så vidt muligt, så I sammen kan finde den helt rette løsning.

Allan Stig Christensen:

Der er borgeren med til selv at definere, hvad skal I, hvad skal du, hvordan kan du hjælpe mig til at bevare mig i min habituelle tilstand.

Vært:

Borgerinddragelse og selvbestemmelse er centralt, når det kommer til at forebygge voldsomme episoder. Det er nemlig i sig selv forebyggende, når borgeren får en oplevelse af at have indflydelse på sit eget liv, samtidig med at der ydes støtte til at følge sine egne ønsker, håb og drømme.

Anna Lund Christiansen:

Vi ved i dag, at det er meget mere effektivt og meget mere virksomt, at man i højere grad som fagperson indtager en mere støttende rolle, sådan at det er borgeren selv, der er eksperten på sit 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.

Allan Stig Christensen:

Vi kan jo møde borgere, der er opfyldt af deres indre verden. Og det kan være borgere, der har svær sindslidelse. Der er meget angstpræget. Og borgere, der isolerer sig. Borgere, der har psykiske udfordringer. Borgere, der har fysiske udfordringer. Borgere, der har udfordringer eller problematisk forbrug af alkohol eller stoffer.

Vært:

Allan Stig Christensen er rehabiliteringsmedarbejder på botilbuddet Tornbjerggaard, som er et botilbud i Odense for mennesker med psykiske lidelser. Han møder hver dag borgere, som har brug for forskellige typer hjælp for at trives i hverdagen.

Allan Stig Christensen:

Der er det selv meget små ting, der kan være problematiske eller angstfyldte. Altså når man er fyldt med forstyrrende tanker, så er ens måde at være i verden på anderledes, end de flestes er. Og derfor isolerer de sig, og så har de svært ved at overskue selv små ting. Ja, det kan være at hente sin egen mad, det kan være at holde sin personlige hygiejne, det kan være at være i en samtale, det kan være i det hele taget at være sammen med nogen.

Vært:

Allan Stig Christensen oplever, at det især er isolationen, og dét at opnå kontakt med borgerne, der ofte kan være en udfordring. For når han ikke kan komme i ordentlig kontakt med beboerne, bliver det også svært for ham at finde ud af, hvad de rent faktisk har brug for, for at kunne trives i dagligdagen.

Allan Stig Christensen:

Det er, hvis man er angstfyldt og er frustreret og ikke får den hjælp, som man synes, man skal have lige her og nu. Og det kan være en hjælp, som jeg ikke kan se. Altså, det kan det sagtens være, fordi jeg kan jo ikke læse alting, selvom jeg har meget erfaring, ikke? Hvis borgeren er så angstpræget, og så har borgeren typisk svært ved at udsætte sine behov. Så kan det være, at jeg er i gang med et eller andet op i den anden ende af huset, er som siger nok til at udløse en frustration.

Vært:

Og det er netop her, at begrebet "borgerinddragelse kommer ind i billedet på Tornbjerggaard. Borgerinddragelse er kendetegnet ved, at borgeren oplever sig hørt, respekteret og anerkendt, samtidig med at borgeren oplever at have indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv. Og det er helt essentielt, da den samlede oplevelse af at have indflydelse på sit eget liv, og af at få støtte til at følge sine egne ønsker, håb og drømme, i sig selv er voldsforebyggende.

Anna Lund Christiansen:

Som menneske ved man bedst selv, hvad det er, der virker for mig. Det kan man ikke nødvendigvis vide som fagperson, hvad er det, der virker for lige præcis den her borger. Det er borgeren, der kender sig selv bedst, og det er borgeren, der bedst ved, hvordan noget opleves for vedkommende.

Vært:

Det forklarer Anna Lund Christiansen, der er fuldmægtig ved Social- og Boligstyrelsen. Hun står blandt andet for rådgivningsforløb ude på landets botilbud, og hun ved fra egen erfaring – og fra forskningen – hvor stor en effekt borgerinddragelse har for trivslen.

Anna Lund Christiansen:

Vi ved helt grundlæggende, at borgerinddragelse er helt centralt i forhold til at forebygge voldsomme episoder. Fordi når man oplever, at man bliver inddraget og har medbestemmelse på ting, der vedrører ens liv og ens livsforhold, ens dagligdag, så er det med til at understøtte ens trivsel. Og det er faktisk også noget af det, der er med til at gøre, at man kan udvikle sig, og at man for nogens vedkommende i hvert fald kan komme sig fra de udfordringer, man har. Så det er helt centralt, at man tager afsæt i, hvad er det for nogle perspektiver, erfaringer, ressourcer, behov og ønsker, den her person har med sig, for også at kunne lave en mere virksom indsats.

Vært:

I de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse, er begrebet "borgerinddragelse" centralt hele vejen igennem. Det er nemlig vigtigt at inddrage borgerens egen stemme, håb og drømme i arbejdet med at styrke borgerens trivsel og udvikling. Det gælder også i forhold til borgerens handleplaner og målsætninger. Det forklarer Anna Lund Christiansen for Social- og Boligstyrelsen:

Anna Lund Christiansen:

Borgerinddragelse kommer jo nok særligt til udtryk i den første retningslinje, der handler om at foretage en helhedsorienteret afdækning af borgerens situation. Så det handler helt grundlæggende om at sikre, at man har kendskab til personen, og at man kan genkende tegn på trivsel og mistrivsel hos vedkommende, og at man så vidt muligt inddrager borgerens perspektiv, og tager højde for det, tilrettelægger indsatsen, så vidt det nu kan lade sig gøre, ud fra borgerens præferencer og ønsker, og behov.

Vært:

For Allan Stig Christensen, der er rehabiliteringsmedarbejder på botilbuddet Tornbjerggaard, er begrebet "borgerinddragelse" noget, der ligger på rygraden. For ham handler det i høj grad om at tage individuelle hensyn til hver enkelt borger.

Allan Stig Christensen:

Nogle borgere kan være inddraget omkring store dele af sit liv, og andre borgere vil føle det uendeligt frustrerende, hvis det er, at de skal tage stilling til, hvilke fællesarrangementer skal vi have på Tornbjerggaard, eller... Det kan borgeren måske ikke overskue, men kan overskue at tage stilling til, altså vil jeg have morgen, middag og aftensmad, eller vil jeg kun have morgen og middagsmad, eller sådan helt personlige små mindre ting, der kun gælder dem selv.

Vært:

Allan Stig Christensen understreger dog, at det er vigtigt, at borgerinddragelsen er reel; at personalet tager borgerne seriøst og har en god og åben dialog med borgerne.

Allan Stig Christensen:

Det er jo noget med at danne relationer til borgeren. Det er noget med at lære borgeren at kende og have respekt for, at borgeren har sine egne ønsker. Og det er ikke nødvendigvis nogle ønsker, som vi nævner selv først, men det kan være nogle andre mål for livet. Det kan være, at borgeren siger, at jeg vil gerne motionere lidt, jeg vil gerne spille bordtennis, eller jeg vil gerne ude at handle engang imellem. For mig er det sådan nogle naturlige ting, og det vil jeg gerne, men det er jo ikke sikkert, at borgeren altid har haft overskud til at gøre det. Og så laver vi nogle små handlinger sammen med borgeren, der kan gøre, at borgeren selv kan det på et tidspunkt, eller borgeren kan selv gøre det med lidt støtte. Eller borgeren kan det uden støtte.

Anna Lund Christiansen:

Det er meget centralt, at man ikke stiller nogen noget i udsigt om, at nu hører vi, hvad du siger, og nu tager vi udgangspunkt i, hvad du har brug for, og så er det i virkeligheden slet ikke det, man ender med at gøre. Det har den modsatte virkning, og det kan gøre, at borgerne ikke kan finde ud af, hvad de skal gøre. De oplever mistillid til fagpersonerne på stedet, og måske til hele systemet. Forskning peger på, at der er behov for, at man har en så ligeværdig relation som muligt, hvis borgeren skal have gode betingelser for at kunne trives og udvikle sig og få det bedre.

Vært:

Derfor er det vigtigt, at borgerinddragelse tænkes ind i alle aspekter af botilbuddet, så der opstår bedre forståelse mellem personale og borgere. Og ét af de aspekter kan for eksempel være risikovurderingen, hvor borgerinddragelse kan spille en stor rolle. På Tornbjerggaard anvender personalet et system, der illustrerer, hvor borgeren befinder sig følelsesmæssigt i øjeblikket. Det er et risikovurderingsværktøj, der skalerer borgeren i grøn zone, i gul zone og i rød zone.

Allan Stig Christensen:

Og det gør vi i samarbejde med borgeren. Det er ikke altid, at borgeren selv kan sætte på, altså hvornår er jeg i rød risiko for at have udadreagerende adfærd. Men så har vi måske nogle eksempler, hvor vi kan beskrive det. Men borgeren kan altid fortælle, hvad skal personalet gøre, når det er, at jeg er i rød zone, hvad skal de gøre, når jeg er i gul zone, og hvordan sørger vi for, at jeg er i grøn zone, og fortsat bliver det. Så kan borgeren sige, jamen så skal du gå, hvis jeg siger, at nu er jeg vred, eller nu har jeg brug for at være alene, så skal du ikke presse mig mere.

Vært:

Og Allan Stig Christensen oplever, at borgeren altid har en god ide om, hvad der kan hjælpe ham eller hende tilbage i grøn zone.

Allan Stig Christensen:

Det kan også være, at borgeren siger, jamen så skal du give mig noget beroligende medicin, eller også skal du give mig noget alternativ behandling, som øreakupunktur eller sanseintegration. Det er sådan noget med tunge dyner og massagebolde, eller det kan være så meget. Det kan også være, at jeg skal høre musik. Det kan være, at jeg skal gå ligesom mig selv og blive der en halv time, og så ringe til personalet, når jeg lige har brug for at snakke med en, så jeg ikke kommer til at slå spytte eller sparke nogen.

Vært:

For at borgerinddragelsen skal blive en succes, kræver det, at der er et tæt samarbejde mellem de medarbejdere og borgere, det voldsforebyggende arbejde handler om. På botilbuddet Tornbjerggaard i Odense arbejder de som sagt i høj grad ud fra mål og delmål. På den måde bliver det nemlig tydeligt, hvilke behov borgeren har, og hvordan personalet kan hjælpe med at indfri de behov.

Allan Stig Christensen:

Vi skal støtte borgeren til at få succes og opleve succes ved det. Så derfor kan målene være små. De kan være lave, eller i mit univers, tilsyneladende små, ikke også? Men det er jo det, der er med til, at borgeren oplever succes og får mod på at gøre noget andet også på et tidspunkt. Det kunne også dreje sig om, at jeg vil gerne forbruge noget mindre alkohol, eller forbruge noget mindre hash eller andre stoffer. Det kunne også være, at jeg vil gerne have min økonomi til at række til hele måneden. Eller jeg vil gerne have penge til cigaretter, så jeg har cigaretter hver dag. Og det kan vi så gå ind og støtte op omkring. Det kan jo også godt opfattes for nogen som noget pseudoindflydelse, men hvis vi forstår at interviewe borgeren rigtigt og er sammen med borgeren, så skal vi nok finde frem til et eller andet, hvis borgeren ikke selv kan formulere, "hvad vil jeg gerne", så kan vi da hjælpe borgeren på vej til, at de får formuleret et ønske om, hvad vil jeg egentlig gerne i mit liv.

Vært:

Medarbejdernes forudgående tilgang til borgeren er af afgørende betydning for, at der sker en vellykket borgerinddragelse. Afsættet er den recovery-orienterede og rehabiliterende tilgang, der især sætter fokus på det gode samarbejde mellem medarbejder og borger. Det kommer

særligt til syne i retningslinje 1 i de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, som handler om at fremme en systematisk og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation.

Anna Lund Christiansen:

Det handler om at se borgeren som ekspert i eget liv. Recovery-orienteret rehabilitering handler helt grundlæggende om, at man tilrettelægger indsatsen, sådan at den tager udgangspunkt i borgernes håb, ønsker og drømme. Og afsættet er, at man bruger sin faglighed til at understøtte borgernes recovery-proces. Det vil sige borgernes mulighed for at komme til at leve et så meningsfuldt og selvstændigt liv som muligt, og et liv med trivsel, sådan som borgeren selv definerer det. Så det er ikke one size fits all. Det er i høj grad noget, der er tilrettelagt ud fra den enkelte person og tager afsæt i, hvad er det for nogle ressourcer og behov og håb, ønsker og drømme, som den pågældende person har, og hvordan kan vi bedst støtte op om, at vedkommende kan opnå de ting, vedkommende drømmer om i sit liv.

Vært:

Der er flere metoder og tilgange, som kan være med til at understøtte, at man arbejder mere målrettet med borgerinddragelse. LA2 er et recovery-orienteret redskab, som bygger på borgerinddragelse, helhedsorienteret tilgang, ressourcefokus og netværksinddragelse. Det har til formål at forebygge vold og fremme trivsel på botilbud, og et helt grundlæggende aspekt er, at kritiske episoder med vold og trusler løses bedst og mest sikkert i samarbejde med borgeren.

Anna Lund Christiansen:

Det kan man jo gøre ved, at man i fredstid taler sammen med den pågældende borger om, hvordan kan jeg se på dig, at du er på vej i mistrivsel? Hvad er det for nogle tegn, jeg skal være opmærksom på? Nogle borgere har brug for i højere grad at blive skærmet, når de er på vej til at have det svært. Så det kan være noget med at foretage nogle ændringer i miljøet i forhold til at sørge for, at borgeren ikke bliver overstimuleret, for eksempel. Og så er det noget med simpelthen at aftale: "Når du har det sådan her, hvad kan du selv gøre for at få det bedre? Eller for at trække dig fra den situation, der måske er ved at eskalere? Og hvad kan jeg gøre som fagperson for at understøtte, at du kommer tilbage i trivsel igen? Hvad har du brug for fra mig i den konkrete situation?"

Allan Stig Christensen:

Så bliver de også selv mere bevidste om, hvornår er det jeg skal søge hjælp, hvornår er det, at jeg ved, at nu er der et eller andet, der trigger mig. Hvis borgeren så har været i gul eller rød risikozone, og har været sådan ude af sig selv, så opsøger vi borgeren, når den værste angst eller udadreagerende adfærd er overstået, og snakker med borgeren om, hvad skete der egentlig, hvad var det der gik forud, hvad var det der skete lige imens, og hvordan sørger vi for efterfølgende, at vi alle sammen kommer godt ud af det her, så borgeren ikke skal føle skyld og skam, og så vi som medarbejdere også har nogle redskaber en anden gang, så vi kan imødekomme voldsomme episoder.

Vært:

Et eksempel på gode resultater, der kommer efter en god samtale med borgeren, er et øget fokus på de fysiske rammer. I de nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, peger retningslinje 10 også på, at man skal skabe trivselsfremmende fysiske rammer og meningsfulde aktiviteter.

Anna Lund Christiansen:

Der er mange tilbud for eksempel, der har taget udgangspunkt i, hvordan ønsker borgerne, at der skal se ud på det her sted. Hvis vi gerne vil have et fællesområde, som for eksempel er oplevet hjemligt og rart at være i, som et trygt og godt sted at være, hvad er det så, der skal til for det? Det kan man jo inddrage borgerne i, for eksempel på beboermøder. Der er gode eksempler på, at borgerne har været med til at vælge, hvad er det for nogle billeder, der skal hænge på væggene, hvordan vil vi gerne indrette det. Man kan også inddrage borgerne i forhold til at lave nogle fælles regler og rammer, for hvordan skal vi bruge vores fællesområder, for eksempel. Det kan også handle om, hvordan får vi en meningsfuld hverdag her på tilbuddet. Der er det jo helt oplagt at spørge borgerne om, hvad er det egentlig, der skal til for jer? Hvad er det, der er meningsfuldt for jer?

Vært:

Hvis man skal sikre trivsel hos en borger, så er det vigtigt at inddrage borgeren i egen indsats. Borgeren og medarbejderne skal samarbejde om, at borgeren kan leve et så selvstændigt liv som muligt på egne præmisser ved at understøtte borgerens håb, ønsker og drømme. På botilbuddet Tornbjerggaard har rehabiliteringsmedarbejder Allan Stig Christensen selv oplevet, hvilken forskel det kan gøre.

Allan Stig Christensen:

En borger, der selv har stået for sin kost i flere år med diabetes. Som har spist rigtig meget sukkerholdigt mad. Og hvor borgeren har et ønske om at leve noget sundere. Men har ikke magtet at gøre noget ved det, fordi det smager jo dejligt med noget sukker i maden. Og så kan vi jo støtte op omkring. Altså bare ved samtaler alene og ved at lave strategier. "Når du nu skal handle, hvad skal du så købe?" Og så er borgeren også med ind over en form for en kostordning. Hvor der bliver noget sundt og nærende kost, der bliver leveret hver dag. Og så købe lidt mindre sukkerholdige varer ved siden af.

Vært:

Den her umiddelbart lille ændring i borgerens dagligdag får stor betydning, for borgeren oplever nu, at personalet på Tornbjerggaard aktivt lytter til deres ønsker – og efterlever dem. Og for at kunne efterleve dem ordentligt, kræver det, at en medarbejder som Allan Stig Christensen tænker borgerinddragelse ind i hvert skridt i sit arbejde.

Allan Stig Christensen:

Borgeren siger til mig, at jeg ved godt, at jeg ikke lever sundt. Og det er også dumt, at jeg har diabetes. Og min familie har også haft diabetes. Og jeg har egentlig et ønske om at gøre noget ved det. Men jeg kan bare ikke finde ud af det. Jeg kan ikke lade være med at spise det her sukker. Jeg kan ikke lade være med at handle det her sukker. Og jeg gør det rigtig, rigtig meget. Og alt for meget.

Anna Lund Christiansen:

Vi ved også, at de indsatser, man laver, de virker bedre, når borgerne har været med til at pege på, hvad er det, jeg har brug for? Hvad er det, der er hjælpsomt for mig? Hvad er det, der virker godt for mig? Hvordan har jeg brug for, at vores samarbejde skal være? Er det en hjælp for mig, at du spørger mig om det her, eller er det ikke? Jeg har et eksempel med en borger på, et handicap-tilbud, for eksempel, som hver dag i 20 år har fået havregrød til morgenmad. Og der er ikke rigtig nogen, der har interesseret sig for at undersøge, hvorfor er det egentlig det, vi gør? Det er bare sådan, det er. Og så på et eller andet tidspunkt, er der nogen, der faktisk finder ud af, at den her borger kan faktisk ikke lide havregrød. Men vedkommende har fået havregrød hver dag i 20 år. Det er et ret godt billede på, at nogle gange er det faktisk nogle ret små justeringer, der skal til.

Vært:

Når der skal forebygges voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse, giver det mening både at involvere borgere og medarbejdere, og det er afgørende, at borgernes perspektiver, viden og erfaringer også bringes i spil. Med den rette viden, redskaber og måder at tage den gode dialog på, kan du inddrage borgerne på den rigtige måde, så alle parter opnår trivsel. 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 beskrivelsen. Podcasten er produceret af Kontekst og Lyd for Social og Boligstyrelsen. Mit navn er Madgrisen Hede. Tak fordi du lytter med.