

Passer på hinanden

Hvis vi ikke kan komme til PARIS, må PARIS komme til os! Sådan tænkte medarbejderne på Nældebjerg Plejecenter. Og som tænkt så gjort. En lang række voldsforebyggende aktiviteter har gjort plejecentret til en bedre arbejdsplads, hvor man "passer på hinanden..."

Af Susanne Kristiansen, demenskoordinator og gruppeleder, Nældebjerg Plejecenter

På et Nældebjerg Plejecenter varetager vi også plejeopgaver og praktisk hjælp i borgernes hjem, og både på centret og ude hos borgerne, kan der i hverdagen opstå trusler om vold. Vi har medarbejdere, der frasiger sig bestemte hjem, fordi de synes, at den verbale kommunikation er grænseoverskridende.

I efteråret 2002 var vi i en situation, hvor truslen om vold var så voldsom, at medarbejderne nægtede at varetage opgaven. Personalet blev truet på livet af pårørende, og vi måtte rekvirere psykologhjælp. Vi erfarede i situationen, at vores etablerede netværksstruktur – om at tage vare på hinanden – ikke var nok. Der var medarbejdere, der var bange, stressede og overvejede at søge nyt job.

Vi ønsker at tage medarbejderne alvorligt og undgå svigt i forbindelse med den måde, vi håndterer vold og trusler om vold. At være bedre forberedte næste gang. Det var grunden til, at vi søgte om puljemidler gennem Projekt PARIS.

I gang

Formålet med projektet var at ruste medarbejderne til at forebygge og håndtere vold og risikoen for vold.

Vi valgte, at målgruppen skulle være alle ansatte: ufaglærte, hjemmehjælpere, social- og sundhedshjælpere, sygehjælpere, social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, fysioterapeuter, ergoterapeuter, pedeller, administrationspersonale, økonomaer og køkkenassistenter.

Vi nedsatte tre arbejdsgrupper: En styregruppe, som havde til formål at udstikke de overordnede og økonomiske rammer. En referencegruppe, med repræsentanter fra afdelinger fra hele centret, som skulle fungere som idebank, sparringspartner og formidle arbejdet ud til alle fora på centret. Og en projektgruppe, der bestod af to gruppeledere, hvoraf den ene også er demenskoordinator, samt af centrets sundhedsfremme-konsulent. Projektgruppens opgaver var at planlægge og føre projektet igennem.

Gennem hele forløbet var vi meget bevidste om "bottom-up-effekten". Projektet var løbende til høring hos medarbejderne gennem referencegruppen.

Milepælene

Projektgruppen holdt indledningsvis et møde, hvor hele projektet blev tænkt igennem, og hvor vi udarbejdede vores milepælsplanlægning.

I den toårige projektperiode blev der afviklet følgende aktiviteter:

- Stresshåndteringskurser og konflikthåndteringskurser for samtlige medarbejdere.
Kurserne blev holdt på plejecentret, og underviseren var sundhedsfremme-konsulenten
Alle medarbejdere blev under konfliktkurserne bedt om at give deres bud på fysisk og psykisk vold. Det var en spændende læreproces. Ord som: "mobning", "at blive set på med onde øjne", "at blive

frosset ude af fællesskabet” gjorde os opmærksomme på, hvor meget den psykiske vold kan fylde. Vi fik udarbejdet en fælles definition, som alle medarbejdere fik lov at kommentere, inden den blev endeligt vedtaget.

- Internatkurser for samtlige medarbejdere. Kurserne lagde vægt på undervisning i kommunikation, lovgivningen om magtanvendelse, etik og moral samt teambuilding med fokus på dialog, refleksion og nærvær. En skuespiller og Aikidoinstruktør underviste i kommunikation, undervisningen i lovgivningen blev varetaget af en jurist fra Hukommelsesklinikken på Rigshospitalet.

Enkelte medarbejdere havde forventninger om, at de skulle have undervisning i frigørelsesgreb og kamptræning. Her har vi måtte skuffe dem. Vores motto har hele vejen igennem været, at vi ikke vil ”slås” med borgerne, men have fokus på, hvordan vi bedst kan forholde os til voldelige eller aggressive borgere ved hjælp af ikke-voldelig og konfliktnedtrappende adfærd.

Alle fik på kurset mulighed for at kommentere projektgruppens forslag til procedure for håndtering af vold.

- Til sidst i projektet holdt vi et fælles personalemøde, hvor beredskabsplanen i forhold til vold og trusler blev fremlagt i den godkendte version. Herefter sluttede vi projektet med en stor fest – i Trikolorens farver og under mottoet: Når vi ikke kan komme til PARIS, må PARIS komme til os!

Gennem hele projektet har vi taget hensyn til Greve Kommunes 7 værdier (se boks) og udgangspunkt i kommunens projektmodel, der foreskriver en proces, som løbende giver plads til at vende tingene i flere forskellige fora.

Det fik vi ud af det

Formålet med projektet var som sagt at ruste medarbejderne til at forebygge og håndtere vold og risikoen for vold. Og vores mål er til fulde blevet opfyldt.

Vi har fået fælles sprog

Vi oplever, at vi fået en fælles platform og et fælles sprog, når vi taler om vold på arbejdspladsen. Gennem uddannelsesprogrammet blev det tydeligt, hvad der er vigtige parametre i forhold til at forebygge og håndtere vold. Juridiske forhold og etiske overvejelser er blevet en større del af refleksionen og bearbejdelsen af en given episode.

De enkelte medarbejdere er blevet bedre til at håndtere konflikter og være i dialog. Evnen til et større nærvær mærkes tydeligt – såvel over for borgere som over for hinanden i medarbejderteamet.

Vi passer på hinanden

Medarbejderne har fået et større kendskab til hinanden. Både fagligt og personligt er teamet rykket tættere på hinanden. Der eksisterer i dag en stolthed over arbejdspladsen, som er bundet til vores fælles værdier og målsætninger sammen med en bevidsthed om, at vi på plejecentret passer på os selv og hinanden!

Medarbejderne har nået en erkendelse af, at vold på arbejdspladsen er noget, alle kan komme ud for. Der eksisterer i dag en åbenhed og en indsigt i forhold til problematikken, der ikke var før projektet. Der er simpelt hen en større kollegial ansvarlighed.

Bottom-up-effekten

Vi har arbejdet meget intenst med at nå ud til hver enkelt medarbejder gennem hele projektet. Vores indgangsvinkel har været, at den enkelte skulle have medindflydelse i alle vigtige led af processen, så ejerskabet kunne mærkes hos alle, når vi stod med den endelige definition samt proceduren for håndteringen af vold.

Tilbagemeldinger – som følgende – fra medarbejderne vidner om, at det er lykkedes: *"Jeg har virkelig oplevelsen af, at I har hørt på mig, selv om jeg godt ved, at I har skullet tage hensyn til alle mine andre kollegers udsagn også"*.

Voldspolitik og procedure for håndtering af vold

Ser vi på de mere håndfaste og nedfældede resultater af projektet, eksisterer der i dag en nedskreven voldspolitik, som er godkendt af samarbejdsudvalget, samt en procedure for håndteringen af vold. Dette materiale indgår nu i vores beredskabsplan for hele centret.

Det er indarbejdet som fast del af introduktionen til nye medarbejdere, sammen med et fast kursusprogram om psykisk første hjælp, et stresshåndterings- samt konflikthåndteringskursus.

I proceduren for håndtering af vold udarbejdede vi et skema til intern registrering af den psykiske del af volden, der ikke er synlig, og som oftest ikke bliver indberettet i de gængse indberetningskemaer. Sammen med et udvidet APV-skema, hvor det også er blevet muligt at registrere, om der på en er risiko for vold eller trusler på arbejdspladsen, er det i dag et fast punkt på dagsordenen i vores sikkerhedsgruppe. Sikkerhedsgruppen evaluerer fire gange årligt håndteringen af vold ved Nældebjerg Plejecenter.

Fast mål – blød proces

Vores projektmodel med hhv. projektgruppe, styregruppe og referencegruppe viste sig at være god. Modellen har givet os tryghed, ved at vi hele tiden har vidst, at vi skulle give plads til processen og ikke styrte af sted mod målet med fare for at miste væsentlige områder. Vores slogan er blevet: *"Vi er faste i forhold til målet, men bløde i processen"*.

Vi har lært at ting ta´r tid, men også at det virkelig nytter noget, hvis ellers man helhjertet går ind for en sag.

Vi har set, hvorledes læring ud fra praksis giver en stor synergieffekt, og hvordan videndeling kan give kompetenceudvikling for alle.

Dialog, lydhørhed og fleksibilitet er for os ikke bare flotte og smukke ord på et stykke papir mere. Vi mener at have levet op til disse begreber gennem hele projektet, hvilket har givet fælles ansvarsfølelse og en fælles platform.

Medindflydelse giver medansvar. Bevidstheden om dette er på samme tid forjættende, motiverende og forpligtende. Vi har fra mange medarbejdere hørt udsagn som dette: *"At være ansat på Nældebjerg Plejecenter er bare det bedste sted, men der kræves godt nok også noget af os! Vi kan ikke bare sove i timen eller forvente, at vi har et job fra 8-16, hvor vi ikke skal tage stilling til noget. Man forventer noget af hver enkelt af os, og inden man ser sig om, sidder man i et udvalg og skal være med til at beslutte et eller andet."*

Slutteligt skal det pointeres, at hvis man ønsker at kaste sig ud i et så ambitiøst projekt, som Projekt PARIS er blevet hos os, er det et helt centralt krav, at der skal være vilje alle steder fra i organisationen. Ledelsen skal være risikovillig, ambitiøs og klar til at turde uddelegere ansvar. Der skal gives tilsagn om, at økonomien kan følge med i det omfang, det aftales, og der skal være mulighed for kontinuerlig dialog mellem projektgruppen og ledelsen, så målet fastholdes, og ledelsesteamet hele tiden er klædt på til opgaven ude i den enkelte gruppe.

Hvem: Nældebjerg Plejecenter i Greve. Et områdecenter med integreret hjemmepleje. Der er beboere på centret, ligesom personalet varetager hjemmeplejeopgaver i borgernes eget hjem.

Hvad: Kurser i konflikthåndtering, kommunikation, lovgivning, etik. Udarbejdelse af voldspolitik, beredskabsplaner og registreringskemaer.

Kontakt: Demenskoordinator og gruppeleder Susanne Kristiansen, tlf. 4397 8600, sukr@greve.dk

De 7 Værdier:

Værdi 1: Vi er til for borgerne

Værdi 2: Vi er en virksomhed

Værdi 3: Vi er en ambitiøs virksomhed

Værdi 4: Vi er ressourcebevidste

Værdi 5: Vi tager ansvar

Værdi 6: Vi er åbne og fordomsfri

Værdi 7: Vi deler viden og erfaring