

“Vi er blevet mere bevidste om, hvad vi gør”

Medarbejderne i Rødby Kommunes demensafsnit er blevet mere bevidste om at håndtere vold og trusler. Og mere opmærksomme på at støtte hinanden i arbejdet. Det har haft positiv afsmitning på arbejdsmiljøet.

Af Lone Andersen, demenskonsulent og Birte Engen, souschef for ældreområdet, Hjemmeplejen i Rødby Kommune

I Rødby hjemmeplejes demensafsnit oplever personalet af og til konflikter med borgerne, som kan føre til fysisk og/eller psykisk vold.

Der er i de senere år kommet flere urolige og udadreagerende beboere, som bruger fysisk og/eller psykisk vold som udtryksform. Trusler, råben og uhensigtsmæssig adfærd over for personalet og andre beboere skabte utryghed og frustrationer i personalegruppen, og personalet måtte dagligt forholde sig til dilemmaerne mellem omsorgssvigt og magtanvendelse. Det førte til begyndende udbrændthed hos medarbejderne og manglende glæde ved arbejdet.

Som følge af flere og mere voldsomme og udadreagerende borgere oplevede vi også, at vores handleplan og tilkaldelister ikke var tilstrækkelige. Det var årsagen til, at vi søgte midler fra Projekt PARIS, så vi kunne gennemføre et projekt, der havde til formål, at personalet i demensafsnittet blev i stand til at forebygge voldsepisoder og yde kollegial supervision.

I gang – og godt på vej

Projektet blev sat i gang med to kursusdage. Formålet var:

- at medarbejderne fik forståelse af volden og den indvirkning, den har på den enkelte medarbejder
- at medarbejderne blev bevidste om egne reaktionsmønstre og den betydning, de har i forbindelse med at håndtere og forebygge voldsepisoder
- at medarbejderne blev trænet i kollegial supervision med henblik på gensidig støtte i forhold til voldsepisoder og forebyggelse heraf.

Undervisningen blev varetaget af en ekstern specialist, en arbejdspsykolog, i samarbejde med projektledelsen, som består af souschefen for ældreområdet, en gruppeleder og en medarbejder fra demensområdet samt en sikkerhedsrepræsentant. Det lokale sikkerhedsudvalg har løbende fulgt projektet og skal være med til at sikre, at færdighederne vedligeholdes.

Udbyttet af de to kursusdage var stort. Det blev besluttet at arbejde videre med at udvikle en ny voldsmappe, indeholdende en handleplan, tilkaldelister og indberetningsskemaer.

Senere holdt vi endnu en halv kursusdag, der samlede op på de hidtidige erfaringer og satte fokus på supervision, justering og planlægning. På dagen kom medarbejderne blandt andet med følgende udtalelser:

- Vi har lært at tale sammen om brugerne ud fra den betragtning, at det er for *deres* bedste.
- Vi er blevet bedre til at sige til og fra, arbejder med at være ærlige over for hinanden.
- Vi ved, at det ikke er et nederlag, hvis vi beder en kollega tage over.
- Vi er blevet mere bevidste om, hvad vi gør.
- Vi er blevet mere opmærksomme, og bedre til at give hinanden omsorg.

- Det, at vi har fået et bedre arbejdsmiljø, har en positiv virkning i vores daglige pleje/omgang med brugerne.
- Vi forstår bedre vigtigheden og betydningen af at arbejde sammen mod et fælles mål for den enkelte bruger.
- Personalet i de to grupper (i demensafsnittet) har fået mere kontakt med hinanden, kommunikationen er blevet bedre, hvilket klart minimerer konfliktsituationerne med brugerne, som vi er fælles om.

Som afslutning på forløbet blev der holdt endnu en temadag, hvor projektet blev evalueret, og hvor der var fokus på, hvordan erfaringerne fastholdes fremover.

Mindre vold og større samarbejde

Antallet af voldsepisoder er siden projektets start for ti måneder siden blevet færre, og ingen af episoderne har udviklet sig til faretruende situationer. Det er tydeligt, at personalet er blevet mere bevidste om at håndtere vold og trusler. En større bevidsthed om kommunikation og kropssprog, både i relation til brugerne og kollegerne imellem har været det vigtigste redskab i denne proces. Tidligere var det generelt svært for personalet at tale om situationer med vold og trusler. I dag går ingen hjem uden at have talt med en kollega.

Rødby Kommune har to tilbud til demente, en skærmet enhed og et daghjem. Der er de sidste to år lagt op til et større samarbejde grupperne imellem, både af hensyn til brugerne, men også for at udnytte de personalemæssige ressourcer optimalt. Dette samarbejde har i projektperioden udviklet sig i en positiv retning, da kendskabet til hinanden, og dermed også kommunikationen om de fælles brugere, er blevet meget bedre.

For at fastholde den positive udvikling, og stadig blive bedre til at håndtere situationer med vold/trusler, har vi fremover på gruppemøderne et fast punkt hvor eventuelle episoder bliver snakket igennem: forløb, handling, udfald, hvordan havde du/I det efterfølgende, er episoden anmeldt? Personalet har yderligere ønsket en "stop op dag" en gang om året, hvor de to grupper mødes, for at drøfte og evaluere de konflikter eller voldsepisoder, der har fundet sted, og samtidig bruge erfaringerne til at imødegå episoder med aktuelle brugere.

Der vil blive holdt fælles gruppemøder efter behov, og der er planer om personalerokering mellem de to grupper, for at styrke samarbejdet og imødegå udbrændthed.

Den viden og erfaring, medarbejderne på demensområdet har fået ved at deltage i projektet, har også allerede vist sig at være til gavn i hjemmeplejens øvrige grupper. En medarbejder kunne i en konkret situation, hvor gruppens personale var kørt fast, bidrage med råd og vejledning.

Hvem: Demensafsnittet i Rødby Kommune. Afsnittet består af en skærmet enhed med syv små lejligheder samt et daghjem for demente, der enten bor i plejecenteret eller i eget hjem med en rask ægtefælle.

Hvad: Kursusdage om voldsforebyggelse og kollegial supervision.

Kontakt: Souschef for ældreområdet, Birte Engen, tlf. 5460 1530, ben@rodby.dk