

Midtvejsevaluering af 'Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud'

Udarbejdet for Socialstyrelsen af
Oxford Research, CBS/CEBR og PWC

Januar 2017



CBS
COPENHAGEN
BUSINESS SCHOOL
HANDELSHØJSKOLEN



INDHOLD

RESUMÉ

LÆSEVEJLEDNING	1
1. BESKRIVELSE AF PROJEKTET	2
2. HOVEDRESULTATER	7
2.1 Opmærksomhedspunkter	11
3. EVALUERINGENS FORMÅL OG FORANDRINGSTEORI	12
4. IMPLEMENTERINGEN AF INDSATSEN	14
4.1 Implementering af organiseringen	14
4.2 Metodefidelitet følges via registreringssystem	18
4.3 Opsummering	21
5. VEJEN MOD EN SUCCESFULD IMPLEMENTERING	23
5.1 Ledelse af implementeringen	23
5.2 Implementeringsagenter	24
5.3 Fagprofessionelles kompetencer	24
5.4 Vilkår i arbejdet med målgruppen	25
5.5 Opsummering	25
6. MEDARBEJDERE OG BORGERES FORELØBIGE UDBYTTTE AF INDSATSEN	27
6.1 Trivsel og psykisk arbejdsmiljø	27
6.2 Betydning for borgeren	28
6.3 Kulturskifte på vej	29
6.4 Opsummering	30
7. BESKRIVELSE AF DE VOLDELIGE EPISODER	31
7.1 Antallet og karakteren af volden	31
7.2 Hvad udløser episoden?	33
7.3 Hvem har udøvet vold?	34
7.4 Hvem udsættes for vold?	35
7.5 Forudsiger metoden voldsepisoder?	36
7.6 Opsummering	37
8. FORSORGSHJEMMETS MESTRINGSPROJEKT	38
9. METODE OG DATAGRUNDLAG	39

Resumé

De seneste år har medierne berettet om flere alvorlige tilfælde af vold og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem. Voldstilfældene har ført til en national debat om vold og sikkerhed på botilbud og forsorgshjem og medført øget politisk bevågenhed på området. Generelt mangler der viden om, hvordan vold bedst forebygges på botilbud og forsorgshjem. Der har i den forbindelse været et politisk ønske om at styrke vidensgrundlaget om voldsforebyggelse.

International forskning har dokumenteret, at et fokusskifte fra restriktiv magtanvendelse og sanktioner til forebyggelse og en mere ressourcefokuseret tilgang nedbringer forekomsten af vold og magtanvendelse inden for handicapsektoren og den psykiatriske sektor¹. Af samme årsag har nærværende indsats en helhedsorienteret tilgang, og der lægges vægt på at inddrage borgernes ressourcer og erfaringer med henblik på at styrke borgernes mestringsevne og mulighed for recovery.

Formålet med indsatsen er at sikre, at beboere og medarbejdere på botilbud og forsorgshjem kan føle sig trygge og bliver bedre til at forebygge og håndtere voldelig adfærd. Kombinationen af mestringsskemaet og BVC skal bidrage til en styrket systematisk tilgang til risikovurdering og dialog om vold og magtanvendelse.

Formålet med midtvejsevalueringen er primært at svare på, hvordan indsatsen implementeres. Det handler om at belyse, hvordan de enkelte botilbud og forsorgshjem i indsatsen implementerer metoden, og i hvilken grad det gøres med høj loyalitet over for metodens kerneelementer. Derudover skal midtvejsevalueringen afdække, hvad der karakteriserer den lokale oversættelse af indsatsen på tværs af projekterne og de faktorer i det generelle implementeringsmiljø, der hæmmer og fremmer implementeringen. I evalueringen gives en status på udbytte af indsatsen (effekten) samt en beskrivelse af de voldsepisoder, der er sket siden opstarten af projektet. Den endelige effektanalyse foreligger i slutevalueringen i sommeren 2018.

Midtvejsevalueringen bygger på et solidt vidensgrundlag, der består af store mængder af både kvantitative og kvalitative data. Det drejer sig om interviewdata, surveydata, voldsregistreringer og fidelitetsdata, dvs. data, der viser, i hvor høj grad medarbejderne er tro mod metoden.

Der er ni botilbud og et forsorgshjem med i projektet. De er fra kommunerne København, Ishøj, Odense, Svendborg og Esbjerg. Målgruppen er borgere, der bor midlertidigt eller længerevarende på de givne botilbud og forsorgshjem. Borgerne har primært diagnoserne psykiske lidelser eller kognitive funktionsnedsættelser. Flere af borgerne har misbrug og/eller særlige sociale problemer.

¹ The Australian Psychological Society (2011)

Læsevejledning

Nedenfor er angivet læseguide til rapporten.

Kapitel 1: Her beskrives projektet og dets metoder.

Kapitel 2: Indeholder midtvejsevalueringens hovedresultater. Læsere, der ønsker et hurtigt overblik, henvises direkte til dette kapitel.

Kapitel 3: Evaluatør formulerer opmærksomhedspunkter for det fremadrettede projekt.

Kapitel 4: Her beskrives evalueringens formål og analytiske perspektiv. Derudover beskrives indsatsens forandringsteori, dvs. hvordan det forventes, at indsatsen skaber den ønskede virkning.

Kapitel 5 og 6: Analyse og vurdering af indsatsens implementering. Kapitel 5 giver en status på implementeringen af indsatsen, og kapitel 6 afdækker, hvad der hæmmer og fremmer en vellykket implementering.

Kapitel 7: Kapitlet giver en status på udbytte af indsatsen for medarbejdere, borgere og arbejdsplads som hele.

Kapitel 8: Kapitlet beskriver de voldsepisoder, der er sket i perioden fra opstart frem til midtvejsevalueringen.

Kapitel 9: Metode – og datakapitel der redegør udførligt for de anvendte metoder og datakilder til midtvejsevalueringen.

Litteratur: Bagerst i rapporten er en liste over den litteratur, der refereres til i rapporten.

1. Beskrivelse af projektet

I de seneste år har der været flere alvorlige voldsepisoder og vold med døden til følge på botilbud og forsorgshjem for voksne med nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne. Voldstilfældene har skabt et øget fokus på området. Senest har et bredt flertal i Folketinget tildelt området satspuljemidler for 2017-2020².

Vold på botilbud er et komplekst problem, fordi det både handler om arbejdsmiljø samt tryk og trivsel for borgere og medarbejdere. Borgere på botilbud og forsorgshjem kan periodevis have lavt socialt, psykisk og/eller fysisk funktionsniveau, som i et uheldigt samspil med omgivelserne kan føre til udadreagerende adfærd. Det er derfor vigtigt, at der findes metoder til at understøtte voldsforebyggende arbejde i botilbud og forsorgshjem.

Forskning har vist, at et fokusskifte fra restriktiv magtanvendelse og sanktioner til forebyggelse, resourcefokuseret tilgang, dialog, og konflikthåndtering kan reducere forekomsten af vold og magtanvendelse inden for handicapsektoren og den psykiatriske sektor³. Den helhedsorienterede og resourcefokuserede tilgang til borgeren er derfor udgangspunktet for denne indsats. Med denne tilgang fokuseres der på at inddrage borgerens ressourcer og erfaring og derved styrke borgeres mestringskompetencer.

Formålet med indsatsen er at forebygge vold og at understøtte en bedre håndtering af voldsepisoder på botilbud og forsorgshjem samt at skabe ny viden om, hvordan man kan reducere forekomsten af voldsepisoder på disse boformer.

I projektet afprøves to redskaber i kombination; mestringskemaet og Bröset Violence Checklist (BVC). Mestringskemaet kan beskrives som et samarbejds- og dialogredskab, mens BVC kan ses som et screeningsredskab, som personalet kan anvende. Via dette redskab kan personalet vurdere, hvorvidt der inden for de kommende 24 timer er risiko for voldelig adfærd fra en borger – det muliggør, at der kan igangsættes en forbyggende indsats. Kombinationen af de to redskaber skal understøtte, at der fokuseres på sikkerhed for personale og borgere, samtidig med at borgernes mestringssevne øges. Projektet skal nedbringe antallet af voldsepisoder på de deltagende botilbud og forsorgshjem.

Mestringskema⁴

Mestringskemaet har til formål at hjælpe både borgeren og fagprofessionelle til at skabe opmærksomhed omkring borgerens mestringssevne og give borgere og fagprofessionelle mulighed for at handle i vanskelige situationer. Skemaet skal anvendes som et konstruktivt redskab, der kan hjælpe både borger og fagprofessionelle til at fremme en positiv udvikling af borgerens ressourcer og styrker.

Figur 1.1 viser mestringskemaet, hvor borgerens adfærd, tilstand/årsag, borgerens indsats og faglig indsats beskrives for hvert af de fem mestringsniveauer. Mestringsniveau 3 er borgerens habitualtil-

² Delaftale om udmøntning af satspuljen for 2017-2020: Handlingsplan til forebyggelse af vold på botilbud dateret 14. oktober 2016

³ The Australian Psychological Society. 2011

⁴ Mestringskemaet er oprindeligt udviklet i Region Nordjylland og videreudviklet i dette projekt blandt andet i forbindelse med koblingen til BVC (<http://www.rn.dk/Specialsektoren/Udviklingsprojekter/Udviklings--og-kvalitetsarbejde/Projekt-Mestringskema>).

stand forstået som borgerens vanlige fysiske, psykiske og sociale tilstand (eller normalt tilstand). Niveau 4 og 5 beskriver borgerens adfærd, når borgeren har det rigtig godt, hvor niveau 2 og 1 beskriver borgerens adfærd, når borgeren har det tiltagende eller meget svært.

Figur 1.1 Mestringskema

Mestringskema		Adfærd	Tilstand/årsag	Borgerens indsats	Faglig indsats
Ressourcer/styrker	5				
	4				
Habitualtilstand	3				
	2				
Udfordringer	1				

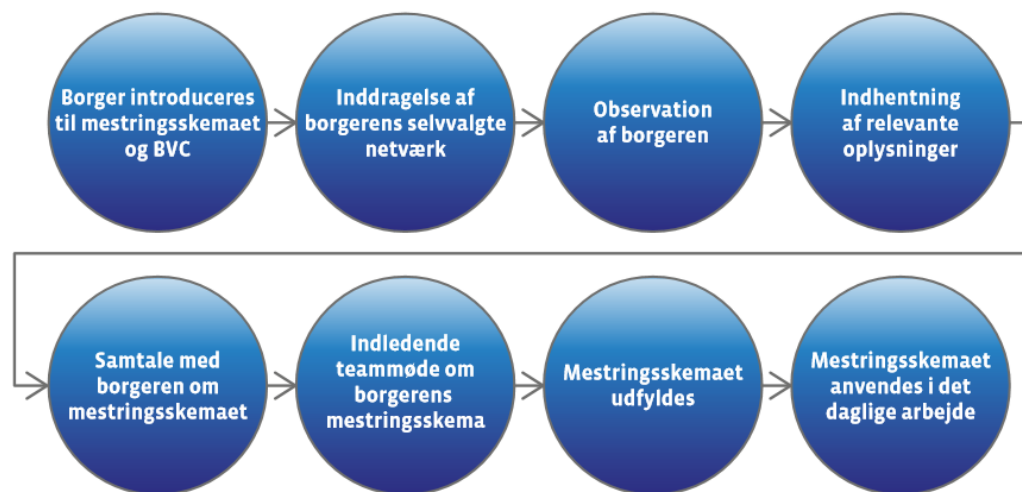
Note: Mestringskemaet er oprindeligt udviklet i Region Nordjylland og videreudviklet i dette projekt blandt andet i forbindelse med koblingen til BVC (<http://www.rn.dk/Specialsektoren/Udviklingsprojekter/Udviklings-og-kvalitetsarbejde/Projekt-Mestringskema>).

Før mestringskemaet kan tages i brug i det daglige arbejde skal borgeren og fagprofessionelle gennemgå syv trin (fig. 1.2), der tager ca. 2 måneder.

Første trin er at informere borgeren om arbejdet med mestringskemaet og få samtykke til, at botilbuddet eller forsorgshjemmet må indhente relevante oplysninger. I **andet trin** inddrages borgerens selvvalgte netværk, der dels kan være en støtte og hjælp for borgeren, og dels kan have relevant viden om borgeren. **Trin tre** strækker sig over den første måned af arbejdet med mestringskemaet, og her observerer personalet grundigt borgerens objektive adfærd og evne til at mestre. I observationen skelnes mellem objektiv beskrivelse af adfærd, som kan sanses, og vurdering af den observerede adfærd som eksempelvis, når adfærden tillægges en årsag. Den objektive observation tilstræbes, for at andre fagprofessionelle, der ikke kender borgeren på forhånd, kan anvende observationerne i mestringskemaet konstruktivt. I **fjerde trin** tages der med borgerens samtykke kontakt til relevante

instanser med henblik på at indhente relevante oplysninger om borgeren. Borgerens indefra perspektiv inddrages i **trin fem** gennem samtaler mellem borgerens kontaktpersoner, borgeren og eventuelt borgerens selvvalgte netværk. Antallet og varigheden tilpasses borgerens behov, idet borgeren skal tænke og tale om mange både behagelige og svære ting. I **sjette trin** afholdes et teammøde med de fagprofessionelle, der til dagligt er tæt på borgeren. På teammødet drøftes observationer af borgeren, det indhentede materiale og samtaler med borgeren og eventuelt borgerens selvvalgte netværk om mestringskemaet. På baggrund af de forudgående trin udfyldes borgerens mestringskema i **trin syv**. Efter de indledende trin kan mestringskemaet tages i brug i det daglige arbejde med henblik på at kunne følge udviklingen af borgerens mestringssevne og kunne overdrage brugbar viden om borgeren mellem vagterne. Vurderingen af borgerens samlede mestringssevne i løbet af en vagt registreres af en fagprofessionel efter hver afsluttet vagt. Borgeren kan også inddrages i at tage stilling til sit mestringsniveau.

Figur 1.2 De syv trin til udarbejdelse af mestringskemaet



Mestringskemaet kan i det daglige bruges, når en fagprofessionel bliver opmærksom på, at der er et udsving i borgerens mestringsniveau. I de situationer kan de fagprofessionelle orientere sig i mestringskemaet om den faglige indsats og handle ud fra den.

Alle borgers mestringskemaer og eventuelle ændringer/tilføjelser drøftes på et teammøde hver fjerde uge. En fagprofessionel afholder efterfølgende en opfølgende samtale med borgeren, hvor borgeren har mulighed for at acceptere eller afslå eventuelle ændringsforslag.

Brøset Violence Checkliste (BVC)

BVC er et valideret værktøj i behandlingspsykiatrien, der er udviklet til at forudsige voldsepisoder inden for en periode på 24 timer. Formålet med BVC er at bestemme risikoen for en voldsepisode og derved give mulighed for at sætte tidligt ind med forebyggende indsatser.

BVC fungerer som en tjekliste, der understøtter en fagprofessionel vurdering af risikoen for voldelig adfærd. De fagprofessionelle tager i BVC stilling til, om en borger ændrer adfærd inden for de seks fastsatte parametre, som ses af figur 1.3. Vurderingen af, om der er sket en ændring i en borgers adfærd, tager udgangspunkt i borgerens habitualtilstand inden for disse seks parametre. Borgerens habitualtilstand er beskrevet i niveau tre i mestringskemaet.

Figur 1.3 Generelle indikatorer for at anvende BVC i ”Styrket indsats til forebyggelse af vold”

- Afvigelser i habitualtilstanden inden for en af de seks parametre jf. BVC, det vil sige, hvis borgeren
 1. er mere **forvirret** end vanligt
 2. er mere **irritabel** end vanligt
 3. er mere **støjende** end vanligt
 4. er mere **verbalt truende** end vanligt
 5. er mere **fysisk truende** end vanligt
 6. går mere til **angreb på genstande** end vanligt
- Borgeren **har udøvet fysisk eller psykisk vold**
- Borgeren har ikke indtaget/modtaget sin vante medicin gennem to døgn eller der er foretaget ændringer i borgerens vanlige medicin (ændret dosis, nyt eller andet præparat)
- Borgeren har psykotiske hallucinationer, som involverer medborgere på botilbuddet eller forsorghjemmet, fagprofessionelle eller andre personer, som kan befinde sig i nærområdet
- Borgeren isolerer sig eller er svær at få kontakt med (fysisk og mentalt)
- Store forandringer, da disse ofte går forud for udadreagerende adfærd eksempelvis:
 - Efter udskrivelse fra hospital
 - Dødsfald eller anden voldsom oplevelse i nærmeste familie/netværk

BVC registrering påbegyndes, når fagprofessionelle observerer ændringer i habitualtilstanden for en borger inden for en af de seks fastsatte parametre. Observationer af borgerens adfærd registreres i BVC-skemaet med 1, hvis adfærden er observeret og forværret og 0, hvis adfærden er observeret, men ikke forværret. Alle scoringer summeres til en samlet score, hvis sammenhæng med risiko for vold kan ses i figur 1.4.

Figur 1.4 BVC

Sum	Risiko
0	Lille risiko for vold
1-2	Moderat risiko for vold (der skal sættes ind for at hjælpe borgeren ud af denne tilstand)
3 og højere	Høj risiko for vold (der skal sættes ind for at hjælpe borgeren ud af denne tilstand og iværksættes foranstaltninger til at forebygge trusler og vold)

Organiseringen af det voldsforebyggende arbejde i projektet

På det enkelte bosted eller forsorgshjem dannes der en triade bestående af en ledelsesrepræsentant, en tillidsrepræsentant og en arbejdsmiljørepræsentant. Triaden har ansvaret for projektet og ansvaret for at coache alle fagprofessionelle på botilbuddet eller forsorgshjemmet.

Triaden har ansvar for, at alle fagprofessionelle fastholdes i at arbejde kompetent med mestringskemaet i kombination med BVC. Fagprofessionelle, der er i tæt og kontinuerlig kontakt med borgerne, og som har en relation til borgerne, der kan sidestilles med en kontaktperson, skal tilbydes coaching i brug af metoden minimum en gang om måneden. Fagprofessionelle, der arbejder på bostedet eller forsorgshjemmet, men som ikke har samme tætte kontakt til borgerne som ovenfor beskrevet (eksempelvis vikarer, studerende, køkkenpersonale eller lignende), skal tilbydes coaching minimum en gang hver halve år og gerne oftere. Coaching kan både foregå individuelt eller i grupper.

Hvert botilbud eller forsorgshjem har en til flere superbrugere. En superbruger er en medarbejder, der varetager sidemandsoplæring i anvendelsen af mestringskemaet kombineret med BVC. Superbrugere og triaden har været på en seks dages superbrugeruddannelse i projektet hos University College (UC). UC-udøver fortløbende supervision til triaderne to gange årligt. Øvrige implementeringsunderstøttende aktiviteter i projektet er: at tilbuddenes egen supervisor understøtter projektet, samt at der lokalt udpeges borgerambassadører, som kan understøtte borgeropbakning til projektet.

Elektronisk registreringsredskab

Til projektet er der blevet udviklet et elektronisk registreringsredskab (webbaseret it-system) skræddersyet til botilbuddene og forsorgshjemmets daglige arbejde med mestringskemaet og BVC. Redskabet skal understøtte den faglige praksis og den daglige dialog mellem medarbejder og borger. Botilbud og forsorgshjem er ansvarlige for at indtaste egne data.

2. Hovedresultater

Nedenfor opsummeres hovedresultaterne af midtvejsevalueringen af ”Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud”. Indsatsens formål er at bidrage til, at beboere og medarbejdere på botilbud og forsorgshjem kan føle sig trygge og blive bedre til at forebygge og håndtere voldelig adfærd. Den primære målgruppe for indsatsen er borgere på botilbud og forsorgshjem med psykiske vanskeligheder og kognitive funktionsnedsættelser. Den sekundære målgruppe er fagprofessionelle, der er ansat på botilbud og forsorgshjem.

Implementeringen af indsatsen afprøves i ni botilbud og et forsorgshjem i Odense, Ishøj, København, Esbjerg og Svendborg kommuner i perioden fra sommeren 2015 til sommeren 2018. Forsorgshjemmet indgår i indsatsen som et udviklingsprojekt, hvilket betyder større metodefrihed og mulighed for at tilpasse indsatsen. Derfor bliver forsorgshjemmet afrapporteret separat.

Triaden har en central rolle

I hver botilbud har man som led i implementeringen skulle etablere et tæt triadesamarbejde mellem lederen, arbejdsmiljørepræsentanten og tillidsrepræsentanten. Triaden er projektleder og skal drive implementeringen. Triaden skal endvidere understøtte fagprofessionelle i arbejdet med metoden samt varetage coaching af samtlige fagprofessionelle én time pr. måned.

Evalueringen peger på, at alle botilbud er lykkedes med at implementere triaden. Der synes at være en klar opgave – og ansvarsfordeling mellem leder, arbejdsmiljørepræsentanten og tillidsrepræsentanten. Lederen tager sig af koordinering, det økonomiske, ressourcestyring og planlægning. Arbejdsmiljørepræsentanten står for sikkerhed og arbejdsskadeanmeldelser - og har dermed en central rolle ift. registreringer af voldsepisoder. Tillidsrepræsentanten er – på lige fod med arbejdsmiljørepræsentanten – talerør mellem medarbejdere og leder, og er med til at sikre mening og værdi for medarbejderne. Flere informanter nævner eksplicit, at arbejdsmiljørepræsentantens deltagelse gør, at indsatsen omtales som en sikkerhed for personalet.

Coachingen

Botilbuddene organiserer coachingen på flere forskellige måder. Ifølge metoden er triaden ansvarlig for coachingen og uddannes heri, men triaden har også mulighed for at uddelegere coachingen til andre med kompetence fx botilbuddets eksisterende supervisor. Det er der flere af botilbuddene, som har valgt at gøre. Her varetager den eksisterende supervisor enten hele coachingen selv eller i tæt samarbejde med triadens øvrige medlemmer. Et enkelt sted er coachingen i dag spredt ud til, at også andre medarbejdere end dem i triaden udfører coachingen. Der coaches i brugen af mestringskemaet og BVC. Derudover coaches der omkring de udfordringer, der opstår omkring borgeren og det daglige pædagogiske arbejde.

Evaluators vurderer, at der fortsat vil være behov for coaching, selvom metoden kommer mere og mere ”ind under huden” på medarbejderne. Coachingen er et forum, hvor der skabes en fælles forståelse af begreber i metoden og de daglige implikationer heraf.

Evalueringen viser, at der generelt opleves engagement i og udbytte af coachingen. Der sker en ensartethed i måden at arbejde med metoderne på, dialogen styrkes, og det giver anledning til nye refleksioner. Det opleves, at medarbejderne bliver mere trygge ved arbejdet med metoderne, for de får fornyet energi.

Superbrugeren overfører læring

Indsatsen foreskriver et læringsmiljø, hvor superbrugere udpeges til at overføre læringen ved side- og mandsoplæring af fagprofessionelle. Evalueringen viser, at superbrugerfunktionen er vellykket, og

at sidemandsoplæringen har fungeret efter hensigten. I dag vurderer både superbrugere og øvrige fagprofessionelle, at de kan anvende metoderne i det daglige arbejde. Der er også opnået et fælles kompetenceniveau for de forskellige faggrupper. I starten af projektet havde det pædagogiske personale nemmere ved at arbejde med de forskellige elementer i metoden, mens det også gør sig gældende i dag for det øvrige personale, herunder sundhedsfagligt personale og ufaglærte.

Loyalitet over for metodens kernelementer

Metodefideliteten følges tæt i projektet. Fidelitet er et udtryk for, hvor loyal medarbejderne er over for metodens kernelementer. Det er centralt at følge fidelitet for at kunne påvise, om det at følge metoderne loyalt har en positiv indvirkning på effekten af indsatsen.

Fidelitetsdata genereres via løbende registreringer foretaget af de fagprofessionelle. De fagprofessionelle er over en bred kam gode til at foretage observationer, at introducere borgeren til metoden, at indhente oplysninger og til at udfylde selve mestringskemaet. På den anden side følges metoden ikke helt lige så nøje, når det handler om at inddrage borgerens netværk, at samtale med borgeren om mestringskemaet og at afholde teammøder om borgeren.

I forhold til det daglige arbejde med metoden synes manualen at blive fulgt meget tro over for metodens kernelementer. Med undtagelse af afholdelsen af teammøder og bekræftelse af borgerregistreringer.

Registreringer der understøtter det daglige arbejde

Metodens struktur understøttes af faste rammer for registreringer i det elektroniske registreringssystem. Medarbejderne bliver varslet omkring registreringer, der skal foretages, og systemet leverer et fælles overblik. Nogle botilbud har øget anvendeligheden fx ved at have en tavle, hvor informationer fra systemet sættes op, enten via en skærm med forsiden eller et whiteboard, hvor de centrale informationer om de enkelte borgere er skrevet på, fx. aktiv BVC, mestringsniveau i dag, hvilke generelle indikatorer der er aktive osv. Et enkelt botilbud har tilmed fået en app, hvor en BVC-scoring formidles ud til alle, der er på arbejde, så de ved, at den og den borger er i risiko for at udøve vold.

Det opleves ikke, at registreringerne tager tid fra relationen mellem borger og medarbejder. Registreringerne understøtter overblikket og giver mulighed for vidensdeling både medarbejdere imellem samt i relation til borgeren.

Et (kultur) skifte er på vej

Lederne oplever, at der sker et skifte i botilbuddet. Det handler bl.a. om, at dialogen og samarbejdet mellem medarbejdere og borgere er øget. Medarbejderne har fået et fælles sprog, hvor objektiv observation af borgerens adfærd erstatter en subjektiv fortolkning og forforståelse af adfærden. Der er ydermere sket et skifte mod et mere systematisk voldsforebyggende arbejde, der understøttes af løbende dokumenteringer i registreringssystemet bl.a. ift. risikofaktorer for vold.

Beskrivelse af voldsepisoder

I perioden fra februar til oktober 2016 er der samlet set registreret omkring 400 voldsepisoder fordelt på 59 beboere af i alt ca. 370 beboere. 39 % af disse beboere har ikke tidligere udøvet vold. Det er altså langt fra alle beboere i tilbud, der har en voldelig adfærd.

Episoderne fordeler sig på en tredjedel verbale trusler, hvor de resterende hændelser fordeler sig nogenlunde ligeligt på hhv. trusler med krop eller genstand, fysisk vold med krop og fysisk vold med genstand. Der er episoder, hvor flere af disse ting sker inden for samme hændelse. I over en tredjedel af situationerne udløses volden i en situation, hvor beboeren har fået afslag på et ønske eller krav, dvs. i forbindelse med en grænsesætning.

Medarbejderne registrerer, hvilken diagnose beboeren har⁵. Cirka en tredjedel af beboere, der har haft en voldelig adfærd, har psykiske lidelser. 23 % har særlige sociale problemer, 17 % et misbrug, 18 % har kognitiv funktionsnedsættelse, og 12 % har fysisk funktionsnedsættelse. Mange af beboerne har flere diagnoser.

Ser man isoleret på én diagnose af gangen, er der en tendens til, at beboere med en psykisk lidelse er i større risiko for at udøve vold, sammenlignet med beboere uden en psykisk lidelse. Ligeledes finder vi, at der inden for verbale trusler er en overvægt af beboere med kognitive funktionsnedsættelser.

De medarbejdere, der udsættes for vold, er oftest kvinder, samt fastansatte primær – eller sekundær kontaktperson til borgeren. Nyansatte udsættes i højere grad for verbale trusler. Det er også erfarne nyansatte medarbejdere.

Boks 1: Definition af vold

Definition af vold

Vold er en handling eller trussel, der – uanset formålet – krænker en anden persons integritet, og som kan skræmme, smerte eller skade personen. Vold kan have samme effekt på personer, der overværer eller overhører den, som den kan på den eller de personer, den er rettet mod. Vold kan både gennemføres med og uden intention¹.

Definitionen af vold kan todeles, idet vold både kan have fysisk og psykisk karakter:

Fysisk vold: Et angreb mod en anden persons krop, som kan tilføje skade på dennes krop eller helbred (straffeloven §§ 244 og 245). Fysisk vold kan for eksempel være overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt¹.

Psykisk vold: En handling eller trussel, der fremkalder skade på en persons psykiske integritet og helbred¹. Psykisk vold kan for eksempel være ignorering, nedstirring, brug af ukvemsord, tilråb, grimasser og andre former for nedsættende og ydmygende tale og adfærd.

En trussel er at sidestille med psykisk vold. En trussel defineres som en verbal ytring eller et brug af kropssprog, der fremkalder frygt for eget eller andre personers liv, sikkerhed, helbred eller velfærd. En trussel kan have samme effekt på personer, der overværer eller overhører den, som den kan på den eller de personer, den er rettet mod. En trussel kan både have direkte og indirekte karakter, ligesom den både kan fremsættes med eller uden intention.

Forsorgshjemmet

Analytisk er forsorgshjemmet blevet håndteret separat. Forsorgshjemmet har en stor udskiftning af borgere (350-400 borgere igennem årligt), hvilket udfordrer muligheden for at arbejde med mestringskemaet på samme måde som på botilbuddene. Derfor indgår forsorgshjemmet som et udviklingsprojekt, hvor metoden afprøves i en tilpasset form, der er skræddersyet forsorgshjemmets kontekst.

Evalueringen viser, at forsorgshjemmet har taget godt imod metoden, og at man her er yderst positive over for arbejdet med både mestringskemaet og BVC. Særligt fremhæves BVC positivt, da

⁵ Flere svarmuligheder: Kognitive funktionsnedsættelse, fysisk funktionsnedsættelse, psykiske lidelser, misbrug og særlige sociale problemer

redskabet kan bruges til at give en hurtig risikovurdering af den enkelte borger. Aktive borgere, dvs. borgere der er i risiko for at udløse vold, fremgår af en tavle, som medarbejderne nemt kan komme til. Herved skabes et hurtigt overblik ved vagtskiftet. Arbejdet med mestringskemaet var særligt i starten en stor udfordring, da det på tilbuddet virkede uoverskueligt at skulle udarbejde skemaer for alle borgere. Her måtte triaden og superbrugerne holde motivationen oppe hos alle (og i ny og næ tage ”pysken frem”). I dag anses skemaet for at være brugbart, fordi det giver en mere dybdegående viden om borgeren, og medarbejderne oplever at lære borgeren bedre at kende.

Forsorgshjemmet har ikke implementeret en systematik i teammøder og opfølgende møder med borgeren, hvor mestringskemaet drøftes. Det sker mere løbende og spontant fx over en kop kaffe.

2.1 OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

På baggrund af midtvejsevalueringens fund har Oxford Research peget på en række opmærksomhedspunkter i forhold til indsatsens implementering.

- Midtvejsevalueringen viser, at størstedelen af botilbuddene ikke lykkedes med at inddrage borgerens netværk. Netværksinddragelse er et centralt fokus i metoden. Der er evidens for, at borgerens netværk udgør en ressource i det pædagogiske arbejde, da de kan sidde med relevant information i forhold til borgerens liv og mestring og kan støtte i en eventuel udvikling- /recoveryfase.
- Evalueringen viser, at flere botilbud har udfordringer med at få inddraget alle borgere i samarbejdet omkring mestringsskemaet. Det er en udfordring både under udarbejdelsen og ved de løbende ændringer i skemaet. Argumentationen bag den manglende inddragelse af nogle borgere er enten grundet borgerens kognitive funktionsnedsættelse (de forstår ikke), eller fordi borgeren simpelthen nægter (det er ”no go”). Der kan med fordel fortsat sættes fokus på at klarlægge, hvilke barrierer der er for fuld implementering af metoden på botilbuddene, samt hvilke faglige – og metodiske greb der kan benyttes til at formidle metoden til kognitive funktionsnedsatte og til at motivere de borgere, der ikke ønsker at være med.
- Analyser af de enkelte voldshændelser viser, at det oftest er den primære – og sekundære kontaktperson, der udsættes for en voldelig adfærd. Derudover sker flere af de voldelige trusler og handlinger i forbindelse med, at borgeren afvises af medarbejderen i et ønske eller krav.
- Nye medarbejdere, der har arbejdet på botilbuddet i mindre end et år, er i større risiko for at blive udsat for voldelige trusler. På baggrund af anbefalinger fra Videnscenter for Arbejds miljø⁶ bør botilbuddene være ekstra opmærksomme på, at nyansatte introduceres grundigt til stedet, og at vagtplanen tilrettelægges, så en ny og erfaren medarbejder er på arbejde samtidigt, og at der dermed kan etableres sidemandsoplæring.

⁶ <http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Emner/Psykosocialt-arbejdsmiljo/Vold/Hvad-kan-I-gore/Forebyggelse/Oplaering-og-instruktion/Unge-og-nyansatte>

3. Evalueringens formål og forandringsteori

Midtvejsevalueringen har til formål at dokumentere status for implementeringen af indsatsen og dens metoder. Derudover giver evalueringen en status på det foreløbige udbytte for medarbejdere, borgere og botilbud som helhed. Den endelige effektevaluering foreligger først i 2019. Fokus er i særdeleshed på implementering, og rapporten har et udpræget fokus på positive implementeringserfaringer samt potentielle implementeringsudfordringer. Den præsenterede viden kan gavne den fortløbende implementering af indsatsen på enkelte bosteder.

Evalueringen som helhed skal besvare tre hovedspørgsmål:

1. Virker indsatsen og dens metoder – dvs. sker der et fald i voldsepisoder?
2. Hvordan kan indsatsen og dens metoder implementeres?
3. Hvad koster det at etablere og drifte indsatsen? Og kan det betale sig?

Midtvejsevalueringen besvarer primært spørgsmål 2. Derudover giver vi en foreløbig status på spørgsmål 1. Spørgsmål 1 og 3 besvares dertil mere udførligt i forbindelse med slutevalueringen i sommeren 2018.

I figur 3.1 ses indsatsens forandringsteori, der beskriver målgruppe for indsatsen, samt de konkrete aktiviteter indsatsen består af. I tredje og fjerde kolonne vises forventede resultater, på henholdsvis kort og mellemlang sigt. I sidste kolonne fremgår det forventede resultat på lang sigt.

Figur 3.1. Indsatsens forandringsteori

Målgruppe	Aktiviteter	Forventede resultater på kort sigt	Forventede resultater på mellemlang sigt	Forventede virkninger på lang sigt
Borgere med kognitive funktionsnedsættelser og fagprofessionelle på botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108	Processtøtte og netværksmøder	Borgeren oplever øget kendskab til egne mestringskompetencer	Styrket samarbejde mellem borgere og fagprofessionelle	Reduktion af antallet af voldsepisoder
	Det samlede kompetenceudviklingskoncept (herunder kompetenceudvikling af superbrugere og triade, sidemandsoplæring, coaching/vejledning og supervision)	Borgeren oplever øget mestringssevne i vanskelige situationer	Bedre relationer mellem borgere og fagprofessionelle	
Borgere med psykiske vanskeligheder og fagprofessionelle på botilbud efter servicelovens §§ 107 og 108	Aktiviteter i triaden (etablering, samarbejde med lokal supervisor, udarbejdelse af diverse planer for projektet, kompetenceudvikling, undervisning/inddragelse af borgere/netværk, projektfremdrift mv.)	Borgeren oplever, at de modtager individuel støtte	Oplevelse af systematisk tilgang til håndtering og forebyggelse af vold	Øget oplevelse af kontrol og derfor øget tryghed og trivsel
	Udfyldelse af mestringskemaet og daglig stillingtagen til mestringsniveau	De fagprofessionelle oplever et øget kendskab til borgeren og dennes mestringskompetencer	Øget oplevelse af kontrol og derfor øget tryghed og trivsel	
Borgere og fagprofessionelle på forsorgshjem efter servicelovens § 110	Udfyldelse af BVC	De fagprofessionelle opnår kendskab til relevante faglige indsatser hos hver borger	Øget oplevelse af kontrol og derfor øget tryghed og trivsel	
	Iværksættelse af forebyggende indsatser	De fagprofessionelle formår at give individuel støtte på systematisk vis		
		De fagprofessionelle anvender mestringskema og BVC på kompetent vis		
		De fagprofessionelle oplever en fælles faglig udvikling og dannelse af sprog om udviklingen		
		De fagprofessionelle anvender en systematisk tilgang til forebyggelse af vold		

I nærværende evaluering er der særligt fokus på at afdække, om de konkrete aktiviteter er sat i søen, om metoden er implementeret som foreskrevet, samt at give status på resultater. Evalueringen afdækker sten på vejen, der kan hindre forandringsprocessen, samt faktorer som skubber forandringen i den rigtige retning.

4. Implementeringen af indsatsen

Implementeringsanalysen foretages i to spor: Et omkring implementeringen af organiseringen af indsatsen og et om implementeringen af de metodiske elementer. Første del handler om at sætte fokus på triadens rolle og betydning, coaching, ekstern supervision, superbrugeres rolle samt sidemandsoplæring. Den anden del belyser metodefideliteten, det vil sige, hvor loyale de fagprofessionelle er over for metodens kernelementer.

4.1 IMPLEMENTERING AF ORGANISERINGEN

Indsatsen indeholder ikke alene konkrete metoder, der skal implementeres, men også en tilhørende organisering, hvor implementeringsopgaver er fordelt på forskellige roller i organisationen. Således skal der etableres en triade, der forestår ledelsen af projektet, og der skal udpeges og uddannes superbrugere⁷, som bistår fagpersonalet og udfører sidemandsoplæring af disse. Superbrugerne udgør hermed vigtige forandringsagenter i implementeringsprocessen. Desuden skal der udarbejdes en model, som sikrer, at tilbuddets eksisterende supervisor inddrages i og understøtter projektet, samt skabes et samarbejde med borgerne omkring borgerambassadører.

Dette afsnit vil analysere, hvorvidt organiseringen er implementeret. Afsnittet vil være fortrinsvis deskriptivt, idet vurderingerne af, hvorvidt organiseringen eller fravigelser fra den foreskrevne organisering hæmmer eller fremmer, vil blive analyseret i næste kapitel.

På baggrund af den opstillede forandringsteori vurderes en vellykket implementering af organiseringen bl.a. at være afspejlet i, at der er etableret nye systematiske arbejdsgange samt en ensartet registreringspraksis, og at triaden guider og understøtter superbrugere og fagprofessionelle.

Triadens opgaver og ansvar

Indsatsens organisatoriske kerne er 'Triaden'. Triaderne består efter forskrifterne i indsatsen af mindst én repræsentant fra ledelsen, arbejdsmiljørepræsentanten (AMR) og tillidsrepræsentanten (TR).

Triaden skal sikre, at alle fagprofessionelle på arbejdspladsen modtager coaching én time pr. måned i projektets løbetid med henblik på at understøtte arbejdet med at implementere mestringsskemaet kombineret med BVC. Triaden modtager dertil supervision hvert halve år i projektets løbetid fra en ekstern supervisor fra uddannelsesleverandøren⁸. Supervisionen er led i en fortsat kompetenceudvikling af triaden.

I evalueringens første interview af lederne i de deltagende tilbud (ved opstart af projektet) spurgte vi til oprettelsen af triaden og dens funktion. Her fremgik det, at alle havde fået oprettet organiseringen i en triade og i nogle tilfælde med forskellige former for udvidelser.

Udvidelsen af triaden ses blandt andet i et botilbud, hvor superbrugerne indgår i triaden. Hertil kommer, at to tilbud har udvidet repræsentationen af AMR'er, TR'er og ledelse, hvor det ene sted er repræsentationen dobbelt op for alle tre funktioner (dvs. seks personer), mens det andet sted har tilføjet en ekstra ledelsesrepræsentant, hvorved triaden udgøres af fire personer.

⁷ 1/3 fagprofessionelle pr. tilbud

⁸ fra professionshøjskolen VIA eller UCC

Ligesom der er tre botilbud, der har udvidet triaden, er der tre botilbud, hvor triaden er utilsigtet begrænset, fordi én af de to medarbejderrepræsentanter ikke har mulighed for at deltage pga. sygdom eller jobskifte.

Udover at se på inddragelsen af de forskrevne repræsentanter i triaden viser der sig også et praktisk forhold, som har betydning for triadens muligheder for at agere som forventet. I tre af de delta-gende tilbud, hvor AMR og/eller TR indgår i triaden, har disse ikke haft deres daglige gang i tilbuddet. Dette beskrives på den ene side som besværligt i forhold til, at lederen står alene med den daglige opfølgning på implementering, mens det omvendt også anføres som positivt, at man kan få friske øjne på ude fra.

"Det er både godt og skidt. Det at vores AMR og TR ikke er på vores sted gør, at vi må gå til andre i buset. Men i coachingen er det godt, at AMR og TR ligesom kommer ude fra og stiller nogle andre spørgsmål" (Leder)

Der er en klar opgave – og ansvarsfordeling mellem leder, AMR og TR i triaden. Lederen tager sig af koordinering, det økonomiske, ressourcestyring og planlægning, hvor AMR står for sikkerhed og arbejdsskadeanmeldelser - og dermed har en central rolle ift. registreringer af voldsepisoder. TR er – på lige fod med AMR – talerør mellem medarbejdere og leder og skal være med til at sikre mening og værdi for medarbejderne.

Triaden har til opgave at coache de fagprofessionelle. Heri ligger både brugen af MS og BVC i form af korrekte registreringer og i form af de pædagogfaglige implikationer af registreringerne – den daglige praksis over for borgeren.

Ved den første dataindsamling i projektets opstart var der bred enighed om, at coaching er en udfordring, og mange triademedlemmer følte sig ikke klædt på til opgaven. Socialstyrelsen oprettede et ekstra kursus i coaching for at imødekomme dette problem, men i dag er der stadig ledere, der giver udtryk for, at triaden finder det svært.

En anden leder peger på, at arbejdspladsens størrelse har betydning; På de små botilbud skal triaden coache få kollegaer, hvor der skal coaches mange flere på de store botilbud. Dette har betydning for den tid, triaden skal afsætte til månedlig coaching, men også den øvelse, som triaden opnår med hhv. få eller mange coachingsessioner.

Det er ikke et krav, at lederen udfører coachingen, og der er fire ledere, der eksplicit nævner, at de som ledere ikke selv udfører coachingen. Heraf deltager lederen i nogle tilfælde i coachingsessionen, men alene som observatør. Der er i det hele taget flere måder at organisere coachingen på. Nogle steder sidder hele triaden med, mens de andre steder deler sig op. Andre botilbud har uddelegeret coachingen til den eksisterende supervisor (her varetager den eksisterende supervisor enten hele coachingen selv eller i tæt samarbejde med triadens øvrige medlemmer), og et enkelt sted er coachingen ved midtvejsevalueringen spredt ud til, at også andre medarbejdere udfører coachingen.

Indholdet i coachingen er som forventet MS og BVC. Selvom behovet for læring omkring, hvordan metoderne skal anvendes, forventes reduceret med tiden, er der stadig mange, der nævner, at coachingen fortsat omhandler, hvordan begreber i metoderne tolkes. Evaluator anser dette for at være udtryk for, at tolkningen af begreberne også over tid skal foretages i forskellige situationer. Der er således tale om en kontinuerlig faglig dialog, hvor virkelighedens hændelser til stadighed vil kræve et refleksionsrum til at skabe en fælles forståelse af begreber og observationer. Dette understreger behovet for kontinuerlig coaching.

Det er tydeligt, at coachingen har skullet indarbejdes i den daglige praksis. Både dem, der udfører coachingen, og medarbejderne der modtager coachingen, har skullet øve sig. Ved midtvejsmålingen

opleves generelt engagement i og udbytte af coachingen. Et par steder har de fundet en form, hvor både triaden og de medarbejdere, der skal coaches, forud for coachingen stiller et eller flere konkrete spørgsmål, der kan forberedes. Et andet sted veksler de mellem at have plenumtid omkring praktiske udfordringer og coaching som foreskrevet.

Efterhånden som coachingen er indarbejdet, og deltagerne bliver mere trænet, er der også ifølge lederne et tydeligt udbytte.

"Det er vigtigt for os, fordi vi ved fra andre tiltag, at det let kører i en periode, og så glemmer vi det. Når vi taler om det, kommer det i vores bevidsthed. Gentagelsen er vigtig – det er systematikken, og det at det helt automatisk kommer igen. Når vi skal arbejde med en anden praksis, så er det vigtigt, at vi taler om det" (Leder)

Systematikken i indsatsen omtales positivt. Flere informanter understreger, at indsatsen omhandler elementer af ting, de også tidligere har gjort, men at indsatsen strukturerer det. Der er både tale om en systematisk proces og arbejdsgang samt en systematisk i (den objektive) observation og beskrivelse af borgerens adfærd

Systematikken i relation til at vurdere på et fælles og mere objektivt grundlag adresseres som en stor fordel, idet fokus flyttes fra medarbejderens tolkning, over på borgerens adfærd. Vurderingen bliver faglig og dermed mindre personlig. Samtidig skabes der en større ensartethed og en fælles tolkning af det observerbare.

"...giver færre situationer, hvor der er mislyde mellem, hvad de enkelte medarbejderne gør med en borger, fordi vi holder os inden for samme ramme. Det skaber mindre usikkerhed, når vi gør det samme" (Leder)

Det påpeges, at systematikken er nødvendig for, at opgaven ikke drukner i hverdagen, og så der indarbejdes nye vaner. I forlængelse heraf anføres systematikken også at have en indholdsmæssig betydning, idet borgeren uden en systematisk vurdering af mestningsniveauet oftest først ville blive vurderet, når der viser sig en udfordring, mens den kontinuerlige vurdering skaber opmærksomhed på borgeren, uanset om borgeren skaber negativ opmærksomhed.

"Den enkelte borger er nok "på" noget oftere, og der er en fastere struktur omkring det. Før i tiden var det når der var problemer, at vi fik dem [borgeren] "vendt". Nu er det automatisk, så de [borgeren] bliver "vendt" mere i "fredstid" (Leder)

Superbrugerens funktion

Superbrugerens opgave er at varetage oplæringen af kollegaer i anvendelsen af metoden og registreringsredskabet. På tværs af alle botilbud er superbrugerne positive over for metoden og over for deres rolle i indsatsen. Dog er der perioder, hvor superbrugerne oplever, at opgaven er mere tidskrævende end forventet.

Lederen har i sit valg af superbrugere lagt vægt på, at medarbejderen har udvist interesse og motivation til at være superbruger. Det har også været centralt, at det var medarbejdere, som trives med at stille sig op foran andre og formidle et emne. Slutteligt blev der lagt vægt på, at superbrugeren havde it-kompetencer.

Sidemandsoplæringen møder praktiske udfordringer på arbejdspladser med døgndækning. Det er en udfordring for botilbuddene at få undervist nattevagterne i BVC. Nattevagterne skal varsles i god tid og må kun kontaktes via mail. Grundet disse udfordringer har sidemandsoplæringen af nattevagterne været mere håndholdt og 1:1.

Alle fagprofessionelle sidemandsoplæres i metode og redskab. Elever, vikarer mv. modtager som minimum en introduktion til metoden, så de kan understøtte det daglige arbejde.

Et enkelt sted nævner superbrugeren, at de har udarbejdet deres eget undervisningsmateriale, hvor de har tilpasset undervisningen til deres botilbud. De øvrige deltagende botilbud har ikke nævnt dette behov.

"Vi har lavet vores eget undervisningsmateriale, som vi bruger, når vi uddanner folk, der er ansat mere end 5-6 måneder. Systemet fungerer så godt, så vi har skåret ned på undervisningsforløbets varighed til ca. 5-6 timer. Undervisning skal passe til vores praksis, så det er godt, at vi har kunnet tilpasse det hos os." (Superbruger)

Ved midtvejsevalueringen har superbrugerne stadig til opgave at oplære nye medarbejdere og stå til rådighed i forhold til spørgsmål og udfordringer med registreringsystemet.

"Jeg har stadig en rolle, hvor jeg skal sikre at holde fast i, at tingene sker, fx når nogle glemmer procedurerne" (Superbruger)

En enkelt oplever, at vedkommendes rolle som superbruger er udtømt, og at vedkommende i stedet har samme funktion som de øvrige medarbejdere.

"Min rolle i dag er bare som de andres. Jeg føler mig ikke som noget ekstra. Indimellem er der nye kollegaer, men det er ikke så meget mig, der er inde over det. Det gør vores eksisterende supervisor, men hun er også en del af triaden." (Superbruger)

Superbrugernes funktion midtvejs i projektet er således forskellig, men overvejende forbliver der en funktion i forhold til at sidemandsoplære nye medarbejdere og bistå kollegaerne samt at følge op på, hvorvidt registreringerne gennemføres.

Uddannelsesleverandørens supervision af triaden

Uddannelsesleverandøren har til opgave at klæde triaden på til at kunne gennemføre coaching. Dette sker ved tilbagevendende supervisioner. Det er vigtigt at bemærke, at supervision af triaden er et lille element i den samlede kompetenceudvikling, som desuden består af superbrugeruddannelse og coachingkursus. Blandt lederne er vurderingen af den eksterne supervision ved uddannelsesleverandøren mindre positiv end for indsatsens øvrige støttende elementer. Der er flere, der stiller spørgsmålstejn ved såvel behov som udbytte.

"Det er ikke så brugbart. Hun kommer på besøg to gange om året, så hun er ligesom lidt bagud i forhold til os andre... og vi er jo efterhånden mere eksperter på metoden" (Leder).

Der er dog også ledere, som kan give eksempler på udbytte af supervisionen, og her er det særligt i forhold til at udøve coachingen. En leder fortæller, at supervisor har observeret på en coaching og superviseret ud fra det.

"Og det, der var i supervisionen, var, at vi skulle holde os lidt mere tilbage, så medarbejderen får lov at lave sine egne refleksioner, før vi kommer på banen" (Leder)

En af lederne hæfter sig ved muligheden for at reflektere over egne succeser og få tid til at lære af dem i supervisionen.

"Jeg får noget ud af det hver gang vi taler om det[indsats]. Fordi vi taler om vores succeser og sætter det under lup, så kan vi finde de mekanismer, vi kan bruge et andet sted, så vi kan arbejde efter det" (Leder).

4.2 METODEFIDELITET FØLGES VIA REGISTRERINGSSYSTEM

I det elektroniske registreringsredskab er det muligt at lave en fidelitetsberegning, der giver et overblik over, hvorvidt den faglige metode følges i overensstemmelse med indsatsens manual. Fideliteten beregnes på baggrund af spørgeskemaer, som de fagprofessionelle udfylder løbende, samt på baggrund af logninger i registreringsredskabet. Hvis fideliteten er 100 %, betyder det, at metoden er fulgt til punkt og prikke.

Fideliteten udregnes fra to perspektiver. Der udregnes en fidelitet i forhold til ”udarbejdelse af mestringskema”, dvs. i forhold til de konkrete aktiviteter, der skal gennemføres i de 2 måneder, hvor mestringskemaet udarbejdes. Derudover udregnes der en fidelitet for ”det løbende arbejde” med metoden. Her afspejler fideliteten, i hvor høj grad det løbende arbejde med afholdelse af teammøder, opfølgende samtaler med borgeren, samt triadens coaching af fagprofessionelle foregår i overensstemmelse med manualens forskrifter⁹.

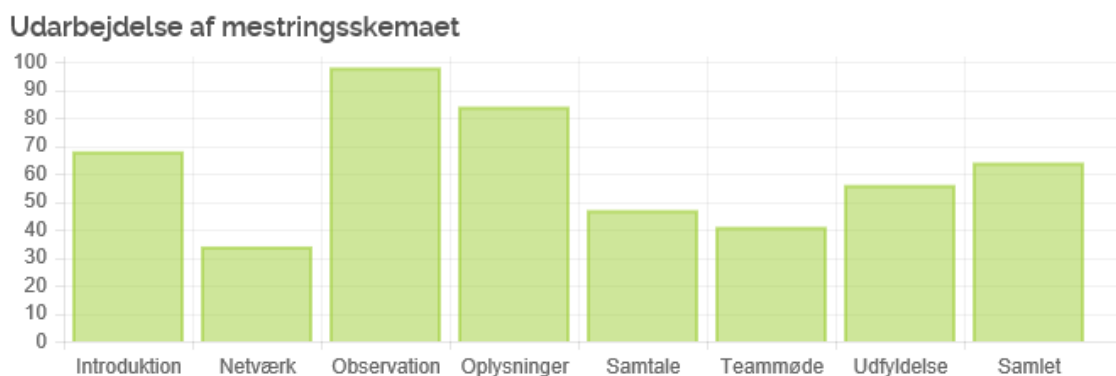
Fidelitet i udarbejdelse af mestringskemaet

Før et mestringskema er klar til at blive taget i brug, er der nogle bestemte trin, som fagprofessionelle og borgere skal igennem jf. kapitel 1. Når de første syv trin er gennemgået, er det muligt at tage stilling til borgerens mestringsniveau og at anvende skemaet i det daglige arbejde.

Fideliteten udregnes ved at værdisætte de enkelte aktiviteter i udarbejdelsen af mestringskemaet. Hvis fx en borger er blevet introduceret til mestringskemaet og BVC, er fideliteten 100 %. Har introduktionen kun være delvis, opnås en score på 50 %, og er borgeren ikke introduceret, er den 0 %.

I figur 4.1 nedenfor ses fideliteten i udarbejdelsen af mestringskemaet, samlet for botilbuddene. Hver søjle repræsenterer et trin i udarbejdelsen af mestringskemaet, og den ottende søjle viser den samlede fidelitet. Den samlede fidelitet i forbindelse med udarbejdelse af mestringskemaet er 65 %.

Figur 4.1: Fidelitet i udarbejdelse af mestringskema, samlet for alle botilbud



Kilde: Oxford Research, 2016

Kigger vi på de enkelte aktiviteter er det værd at bemærke, at fideliteten er 100 % under aktiviteten ”observation”. Her følges metoden fuldstændigt. I løbet af den første måned, hvor arbejdet med mestringskemaet starter, laver de fagprofessionelle grundige observationer af borgerens adfærd og borgerens evne til at mestre. Dette med henblik på at kunne udfylde skemaet præcist, så skemaet

⁹ Jf. kapitel 1

både beskriver borgerens ressourcer/styrker, habitualtilstand og udfordringer. Observation er et centralt greb i metoden og skal ske uden fortolkning. Det betyder, at observationen skal tilstræbes at være så objektiv som muligt, så andre fagprofessionelle, der ikke kender borgeren på forhånd, kan anvende skemaet. Fagprofessionelle er vant til at observere borgere, hvilket også kan være med til at forklare den høje fidelitet.

I metoden har man fremhævet vigtigheden af at inddrage borgerens netværk, da disse personer kan være en personlig støtte for borgeren, og at de kan sidde inde med relevant viden om borgeren. Den fagprofessionelle skal altså informere borgeren om muligheden for at inddrage et selvvalgt netværk og støtte borgeren i at identificere relevante personer i netværket. Fideliteten udregnes på baggrund af, hvorvidt den fagprofessionelle har husket at informere borgeren om, at et evt. netværk kan inddrages og hjulpet med at identificere dette. Dette sker kun i en tredjedel af tilfældene. Når fidelitet er lav på dette, tyder det derfor på, at de fagprofessionelle ikke forhører sig om, hvorvidt borgeren har et netværk, der kan inddrages og ikke assisterer med at identificere det.

I interviewene med lederne fremhæves der lidt forskellige forklaringer på den lave grad af inddragelse af netværket. Generelt har de færreste beboere en kontakt til deres netværk og pårørende. En leder udtrykker det ved følgende citat: *"Mange har brændt alle broer bag sig"* og en anden siger *"Det kan være besluttet konfliktoptrappende at nævne pårørende"*. De har orienteret beboernes pårørende om projektet fx via mail, men de færreste får nogen tilbagemelding.

Fideliteten i de metodiske elementer 'samtale' og 'teammøde' er ligeledes forholdsvis lave. Interviews med superbrugere og ledere indikerer, at årsagen til den lave fidelitetsscore i 'samtale' skyldes, at en del af borgerne ikke kan eller vil inddrages i processen med udarbejdelse af mestringskemaet.

Fidelitet i det daglige arbejde med metoden

For at følge udviklingen i borgerens mestringsniveau og for at kunne overdrage viden mellem vagterne skal der ved slutningen af hver vagt tages stilling til borgerens mestringsniveau (fra niveau 1-5 i mestringskemaet). Stillingtagen sker ved en vurdering af den samlede mestringssevne i løbet af en hel vagt og laves på baggrund af observationer. De fagprofessionelle skal orientere sig i borgerens aktuelle mestringsniveau og bekræfte orienteringen i det elektroniske registreringsredskab. Vi finder, at der gennemsnitlig er kort tid mellem registrering og bekræftelse (3 timer i gennemsnit), hvilket betyder, at arbejdsgangen er implementeret loyalt, specielt taget i betragtning af, at en række af de deltagende institutioner ikke har døgnbemanding, og der derfor naturligt ved hver tredje registrering vil være flere timer mellem registrering og bekræftelsen.

Dog er det blot 33 % af scoringerne i mestringsniveau, der bliver bekræftet, før der foretages en ny registrering på borgeren. Dette betyder, at 2/3 af registreringerne ikke bliver bekræftede, før der foretages en ny registrering på borgeren. Det er på nuværende tidspunkt ikke helt klart, hvad der er årsagen dertil, men årsagen er sandsynligvis enten, at der foretages flere registreringer end oprindelige tiltænkt (hvilket er positivt), eller at der foretages for få bekræftelser (hvilket er negativt).

Den daglige scoring i mestringskemaet skal helst laves sammen med borgeren for at få indefra-perspektivet med. Erfaringen fra flere botilbud er, at det er svært, og at de fagprofessionelle i mange tilfælde må gøre det uden borgeren. I de situationer, hvor det kan lade sig gøre at inddrage borgerens perspektiv i scoringen, er scoringen lavet som en del af en snak over en kop kaffe o.l.

I mestringskemaet kan man se, hvordan beboeren er. Er det en beboer, der går hurtigt ned i mestringssevne og begynder at splitte det hele ad, eller er det en beboer, der hurtigt falder til ro igen. Så mestringskemaet kvalificerer brugen af BVC, men kan også bruges til at forebygge brugen af BVC. (Superbruger)

Koblingen mellem mestringskema og BVC

Sker der en afvigelse i habitualtilstanden inden for de seks parametre, eller hvis en af de generelle indikatorer er aktiv, skal den fagprofessionelle anvende BVC¹⁰. Evalueringen viser, at den fremgangsmåde er implementeret på alle botilbud.

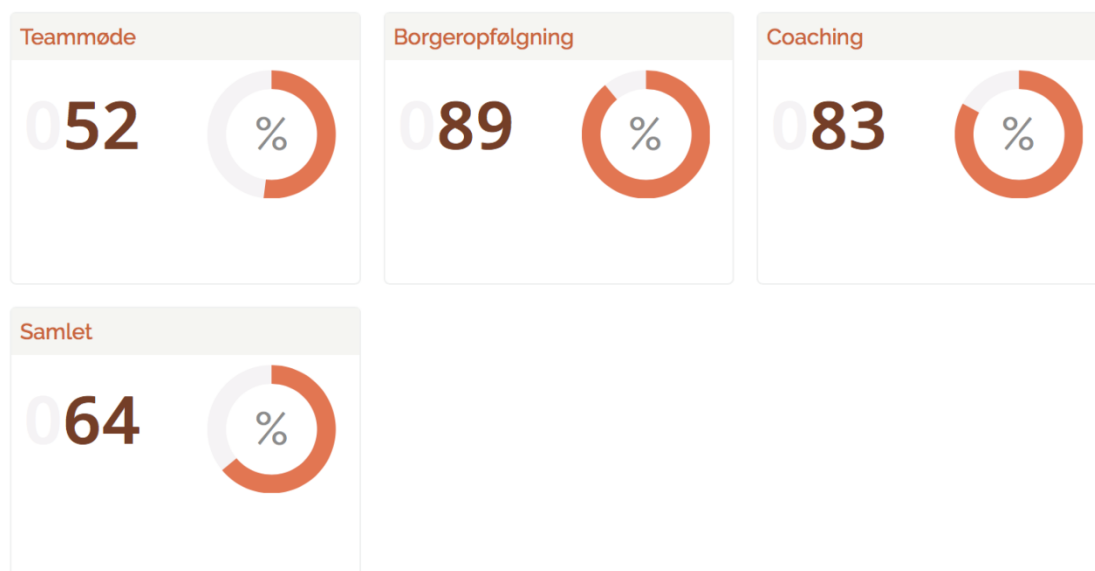
Koblingen mellem brugen af mestringskemaet og BVC fremhæves som en styrke ved metoden. Ved en aktiv BVC, dvs. ved risiko for vold, fremhæves det som en fordel, at den fagprofessionelle kan få uddybende viden om årsagen til beboerens adfærd, og hvilke individuelle indsatser der er gode at sætte i gang (fx lade beboeren være i fred, opfordre beboeren til at sove, give beboeren en krammer mv.).

Teammøde

Der skal afholdes et teammøde hver 4. uge for hver borger. Her bringes mestringskemaet op ift., om der er et behov for at foretage ændringer og tilføjelser. På de botilbud, hvor man traditionelt arbejder i teamstruktur, er drøftelsen af mestringskemaet blevet implementeret nemt på disse møder. Her er vagtplanerne lagt, så de understøtter, at teamene kan mødes. Flere steder mødes teamet hver 14. dag. På de botilbud, der ikke har tradition for at benytte teamstrukturen, har det været en udfordring at få vagtplanen lagt, så teamet kan mødes. Her har man lavet hele vagtplanstrukturen om.

Fideliteten for teammøder er 52 % (fig. 4.2).

Figur 4.2: Fidelitet ift. teammøder, borgeropfølgning og coaching for alle botilbud



Kilde: Oxford Research, 2016

På teammøderne drøftes mestringskemaet og BVC for hver borger i kombination med andre faglige emner og udfordringer i relation til borgerne. Nogle gange kan der opstå lange faglige diskussioner om mestringskemaet fx omkring, hvilken adfærd der hører til borgerens habitualtilstand (*er det en habitualtilstand, hvis borgeren smækker med døren hver dag?*), og om skemaet skal afspejle en historisk

¹⁰ Jf. kapitel 1

adfærd (*hun har en tidligere voldsdom, skal det stå i skemaet?*)¹¹. I situationer, hvor der ikke opnås enighed, er det superbrugeren og triaden, der træffer beslutningen.

Vi har fået et fælles sprog og øget dialogen...vi er blevet klogere på borgeren (Superbruger)

Opfølgning med borger

Hver gang borgerens mestringskema har været drøftet på et teammøde, skal der efterfølgende afholdes en opfølgningssamtale med borgeren, hvor fagprofessionelle og borgeren gennemgår eventuelle ændringsforslag, som borgeren så kan acceptere eller afslå. Hvis der er uenighed om, hvad der skal stå, noteres dette i skemaet.

Jf. figur 4.2 er fideliteten for borgeropfølgning 89 %, og der går i gennemsnit 15 dage fra teammødet er afholdt til der afholdes en opfølgende samtale med borgeren. **Dette dækker dog over en meget stor variation på tværs af botilbuddene.** Flere botilbud har en fidelitet på 0 % ift. borgeropfølgning. Det forklares i nogle tilfælde ved, at man ikke har en systematik omkring afholdelsen og ikke mindst registreringen af den opfølgende samtale. Der er altså ikke nødvendigvis tilrettelagt en systematisk arbejdsgang omkring de opfølgende samtaler. De botilbud, der har en høj fidelitet, har en fastlagt arbejdsgang, hvor fx de fagprofessionelle går direkte til borgeren, i forlængelse af det afholdte teammøde. En anden forklaring på en lav fidelitet ift. borgeropfølgning er også, at der er en andel af borgerne, som har modstand mod at deltage i projektet. På en række af botilbuddene er det kun omkring halvdelen af borgerne, der indgår aktivt i arbejde med mestringskemaet.

Der er stor forskel på fidelitetsgraden i teammødet og i borgeropfølgningen (52% vs. 89 %). En forklaring på dette kan være, at metodemanualens krav (som fidelitetsberegningerne tager udgangspunkt i) til teammødet er strengere end til borgeropfølgningen. Ved borgeropfølgningen er kravet, at mødet skal være afholdt, at samtlige ændringsforslag til mestringskema er blevet drøftet med borger, og borger er blevet hørt, om han/hun har yderligere ændringsønsker. Til teammødet er der krav om, at mindst 3 fagprofessionelle skal have været til stede, og at der er aftalt dato for nyt teammøde – begge krav som kan være svære at honorere.

Coaching i brug af mestringskema og BVC

Triaden har ansvaret for at sikre, at alle fagprofessionelle bliver ved med at arbejde kompetent med mestringskemaet i kombination med BVC. Dette skal sikres gennem månedlig coaching i brug af metoden. Støttemøder (vikarer, køkkenpersonale o.l.) skal tilbydes coaching min. én gang hver halve år.

Fideliteten afspejler her, om coachingen afholdes planmæssigt, og om den fagprofessionelle oplever at kunne bruge coachingen i sit arbejde med metoden. Som det fremgår af figur 2.3, er fideliteten for coachingen samlet set 83 %. Her ser vi ikke store udsving i fideliteten fra sted til sted.

Jeg synes, at coachingen har udviklet sig fra noget "skal-noget" i starten til, at vi nu hver især tænker over, hvordan vi kan få noget ud af det...så det giver mening (Leder)

5.3 OPSUMMERING

Samtlige deltagende botilbud har etableret triader, og for godt halvdelen af disse er der lavet lokale variationer; enten med deltagelse af flere personer eller med færre medarbejderrepræsentanter. Den overordnede konklusion er dog, at triaderne er etableret efter hensigten, og at der, hvor der er utilsigtede mangler, er man bevidst om situationen og søger at forbedre den.

¹¹ Jf. kapitel 1

Triadernes opgave med at varetage coachingen har gennem hele projektperioden været et omdiskuteret emne, hvor flere oplevede, at det var en udfordring at coache de fagprofessionelle. De fleste deltagende botilbud har foretaget lokale tilpasninger af coaching-konceptet og oplever nu i stigende grad, at coachingen fungerer bedre. Der er imidlertid stadig tegn på forskellige opfattelser af coachingens funktion. Evaluator anbefaler af den årsag, at coachingens organisering og indhold følges tæt i resten af evalueringen.

I forhold til det daglige arbejde med metoden – og registrering i det elektroniske redskab – følges metoden tilsyneladende meget tro mod manualen. Undtagelsen her er afholdelsen af teammøder og bekræftelse af borgerregistreringer¹², og meget tyder på, at de lave værdier skyldes manglende registreringer frem for manglende inddragelse af teamet eller manglende orientering i borgerens mestningsniveauer samt BVC. Evaluator anbefaler derfor, at der i den resterende evalueringsperiode bliver sat fokus på registreringerne og på at sikre, at viden om borgerens tilstand videreformidles til den næste vagt og de øvrige kollegaer.

Overordnet set er det vores konklusion, at metoden følges ganske tæt - og måske tættere på hensigten med metoden frem for metodens ordlyd. Dette skal forstås således, at der kan være lokale ændringer i praksis eller manglende registreringer, men den overordnede intention med metoden følges i vid udstrækning. Og der hvor afvigelserne skyldes uhensigtsmæssig praksis, er der en bevidsthed herom og et ønske om at komme tilbage på ret spor.

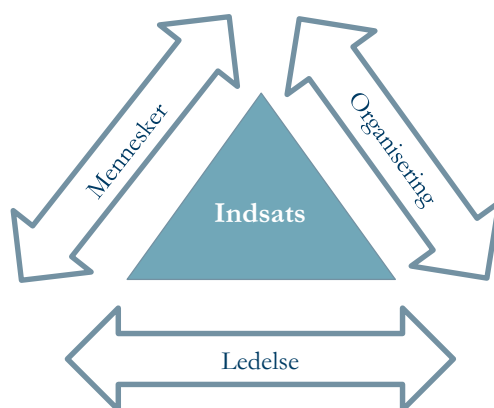
Det er imidlertid også tydeligt – den relativt høje fidelitet til trods – at metoden er ny og kun lige er ved at få fodfæste på de deltagende botilbud. Vi vurderer således, at det fortsat vil kræve et aktivt fokus på fidelitet og praksis for at sikre fortsat fremdrift, og at metoden følges efter hensigten.

¹² Stor variation, hvor nogle botilbud ligger meget lav på fideliteten

5. Vejen mod en succesfuld implementering

Implementering af en given indsats sker altid i en kontekst med betydning for implementeringen. Socialstyrelsen anskuer implementeringsmiljøer ud fra Fixens et al.'s model¹³, der består af de tre nedenstående elementer: Ledelse, organisering og mennesker. Denne opdeling af faktorer med betydning for implementeringen strukturerer nærværende kapitels analyse af, hvilke faktorer der hhv. fremmer og hæmmer en succesfuld implementering.

Figur 5.1: Fixens et al.'s implementeringstrekant



5.1 LEDELSE AF IMPLEMENTERINGEN

Indsatsen er som tidligere beskrevet ikke alene beskrevet i forhold til de konkrete pædagogiske metoder, men indeholder også en klar beskrivelse af, hvordan indsatsen ledes og organiseres. Dette anses evaluator i sig selv som en fordel for implementeringen, idet der i indsatsen er taget stilling til, hvordan implementeringen skal foregå.

Ledelsen af implementeringen og den efterfølgende forankring af indsatsen er lagt i en fast struktur i form af en triade, hvori to medarbejderrepræsentanter indgår hhv. arbejdsmiljørepræsentanten (AMR) og tillidsrepræsentanten (TR).

Som det blev beskrevet i kapitel 4, er triaden etableret med lokale tilpasninger. Det fremføres, at netop involveringen af de to medarbejderrepræsentanter skaber forståelsen for, at indsatsen har til hensigt at øge sikkerhed og tryghed blandt medarbejderne, hvilket i sig selv giver relevans og mening for medarbejderne i deres hverdag.

Relevans og sandsynligt udbytte på individniveau er ifølge implementeringsforskning¹⁴ en væsentlig positiv faktor for en succesfuld implementering. Selve organiseringen af ledelsen af implementeringen som foreskrevet i indsatsen er i tråd med de anbefalinger, der kan udledes af implementeringsforskningen, og evaluator vurderer samtidigt, at organiseringen virker efter hensigten i de konkrete implementeringer.

¹³ Fixen et al. (2005)

¹⁴ Winter & Nielsen (2010)

Lokale forhold gør imidlertid, at tre af de deltagende botilbud ikke har deres AMR og TR på selve bostedet. Dette har i forhold til den daglige ledelse af implementeringen betydning, da det som konsekvens pålægger bostedets ledelse flere opgaver.

5.2 IMPLEMENTERINGSAGENTER

Udover organiseringen af ledelsen i en triade foreskriver indsatsen også en organisering med involvering af flere medarbejdere som ”implementeringsagenter” i form af at påtage sig rollen som superbruger.

Det er vores klare vurdering, at brugen af superbrugere fungerer efter hensigten. Således er det her, medarbejderne kan søge råd og vejledning, og samtidig bredes ansvaret for opfølgning ud på flere. Evaluatoren vurderer, at det at brede ansvaret for opfølgning ud er særligt positivt i organisationer, hvor der er døgnbemanding, hvor der vil være tidspunkter, hvor ledelsen ikke er til stede, og hvor det derfor er hensigtsmæssigt, at der er andre, som kan bistå og skubbe på implementeringsprocessen.

Evaluatoren vurderer herudover, at botilbud har udpeget superbrugere ud fra hensigtsmæssige kriterier, såsom interesse, men også evnen til at videreformidle og besiddelse af it-kompetencer.

Funktionen som superbruger er vigtig, og særligt sidemandsoplæringen er helt central og kræver, at der afsættes tid hertil. Det er ligeledes en pointe, at superbrugernes funktion ikke ophører efter oplæring og den første øvelse i brug af metoderne, men derimod oplyser de fleste, at superbrugerne stadig ved midtvejsvurderingen har opgaver.

Som en anden væsentlig del af organiseringen fungerer metodens struktur med faste rammer for opfølgning og registreringssystemet som implementeringsunderstøttende, bl.a. fordi medarbejderne her bliver varslet omkring registreringer, der skal foretages, men også at registreringerne bliver anvendelige. Systemet leverer et fælles overblik, der samtidig gør den enkeltes bidrag relevant i dagligdagen. Igen er relevans og anvendelighed vigtige positive faktorer for implementeringen.

Nogle botilbud har øget anvendeligheden fx ved at have en tavle, hvor informationer fra registrerings-systemet sættes op, enten via en skærm med forsiden eller et whiteboard, hvor de centrale informationer om de enkelte borgere er skrevet på, fx. aktiv BVC, mestringsniveau i dag, hvilke generelle indikatorer der er aktive osv. Et enkelt botilbud har tilmed fået en app, hvor en BVC-scoring formidles ud til alle, der er på arbejde, så de ved, at den og den borger er i det røde felt.

Erfaringerne med disse yderligere tiltag vil blive fulgt nøje, således at det sidenhen kan indgå i en vurdering af, hvorvidt det fremover kan være en ide til systemet, som kan bruges til fællesvisning, samt hvorvidt en opkobling til sms-advisering er hensigtsmæssig. Med eller uden disse yderligere tiltag står det klart, at it-understøttelsen er en klar fordel i implementeringen.

5.3 FAGPROFESSIONELLES KOMPETENCER

Medarbejdernes kompetencer er afgørende for at kunne implementere de nye metoder. Det være sig i forhold til de konkrete metodiske elementer, men også bagvedliggende kompetencer såsom at kunne observere nøjternt på borgerens adfærd.

Der er gennemført spørgeskemaundersøgelser blandt medarbejderne i forhold til deres egen vurdering af kompetencer ved opstart og ved midtvejsvurderingen. Undersøgelsen viser, at her midtvejs har medarbejderne opnået kompetencer ift. metodens redskaber, således at de oplever at kunne anvende BVC, mestringskemaet og det elektroniske system.

Ser vi på medarbejderne opdelt på hhv. superbrugere og øvrige fagprofessionelle, er der forskelle i vurderingen af deres egne kompetencer.

I dag vurderer størstedelen af både superbrugere og øvrige fagprofessionelle, at de kan anvende mestringsskemaet og BVC i det daglige arbejde. Ved opstarten af projektet havde de fagprofessionelle selvsagt ikke den oplevelse, da de stadig ikke var blevet sidemandsoplært af superbrugerne. Det tyder dog også på, at sidemandsopførelsen har virket efter hensigten.

Der er i dag ingen forskelle mellem superbrugere og øvrige fagprofessionelle, når der spørges til deres evne til at stille undrende spørgsmål til forståelse af deres observationer af beboernes adfærd. I forhold til at kunne identificere ressourcer hos borgeren ses det, at superbrugerne vurderer deres evner en anelse højere end de øvrige fagprofessionelle.

Der er sket en udvikling i kompetenceniveauet faggrupperne imellem.

I opstarten havde det pædagogiske personale en ”fordel” i forhold til det øvrige personale, herunder sundhedsfagligt personale og ufaglærte. De oplevede i højere grad at kunne stille undrende spørgsmål, inddrage netværket, identificere ressourcer mv.

Den forskel er i dag blev udlignet, således at der ikke er væsentlige forskelle i det oplevede kompetenceniveau faggrupperne imellem.

5.4 VILKÅR I ARBEJDET MED MÅLGRUPPEN

I forhold til at implementere metoden har borgerens situation vist sig at have betydning. Således er der flere informanter, der anfører, at borgere med kognitive funktionsnedsættelser er svære at inddrage som foreskrevet.

”Det er ikke rigtig muligt at inddrage alle borgere. De er kognitivt simpelthen ikke gode nok til at forstå...” (leder)

Socialstyrelsen har i forbindelse med revision af manualer tilføjet en oversigt over mulige kommunikationsredskaber. Når behovet alligevel viser sig, finder evaluatoren det afgørende, at det specifikt drøftes fagligt, hvordan den daglige vurdering af mestring samt opfølgningen kan formidles til borgere med kognitive funktionsnedsættelser. Borgerinddragelse er som beskrevet en meget væsentlig del af metoden. Det er således oplagt, at de deltagende botilbud med denne udfordring udveksler erfaringer hermed.

Hertil kommer, at nogle borgere ikke ønsker at deltage, hvilket er en anden problemstilling, som ligeledes kan omhandle formidling og motivationsarbejdet.

”Det er ’no-go’. Borgerne vil ikke. Vi udfordrer det og forsøger, men de vil ikke. Heller ikke på en god dag” (Leder)

Også her kan det anbefales, at det drøftes, hvorvidt metoden kan suppleres med støtte til at motivere borgerne til deltagelse. I forlængelse heraf også motivationen til at inddrage borgerens netværk, som midtvejsevalueringen udpeger som en udfordring.

5.5 OPSUMMERING

Indsatsen indeholder eksplicit forskrifter på det gode implementeringsmiljø med en triadeledelse, hvor AMR og TR inddrages som brobygning til medarbejderne, hvilket ydermere viser sig at styrke opfattelsen af relevans som et pædagogisk tiltag, medarbejderne har udbytte af. Indsatsens organisering af ledelsen vurderer evaluatoren til at være en klar positiv faktor for implementeringen.

Ligeledes foreskriver indsatsen et læringsmiljø, hvor superbrugere udpeges til at overføre læringen ved sidemandsoplæring og med mulighed for at hente råd og vejledning hos en bredere skare end den organisatoriske ledelse. Dette vurderes ligeledes at være en klar fordel for implementeringen, og midtvejsevalueringen tyder på, at superbrugernes funktion ikke udtømmes efter den første oplæring.

I dag vurderer både superbrugere og øvrige fagprofessionelle, at de kan anvende metoderne i det daglige arbejde. Det tyder på, at sidemandsoplæring har virket efter hensigten. Der er også opnået et fælles kompetenceniveau for de forskellige faggrupper. I starten havde det pædagogiske personale nemmere ved at arbejde med de forskellige elementer i metoden, hvilket i dag også gør sig gældende for det øvrige personale, herunder sundhedsfagligt personale og ufaglærte.

Det er en hæmmende faktor for implementeringen, at nogle borgere ikke kan inddrages som foreskrevet. Dette finder evaluatoren et afgørende fund, der bør adresseres i det fremadrettede arbejde med metoden.

6. Medarbejdere og borgeres foreløbige udbytte af indsatsen

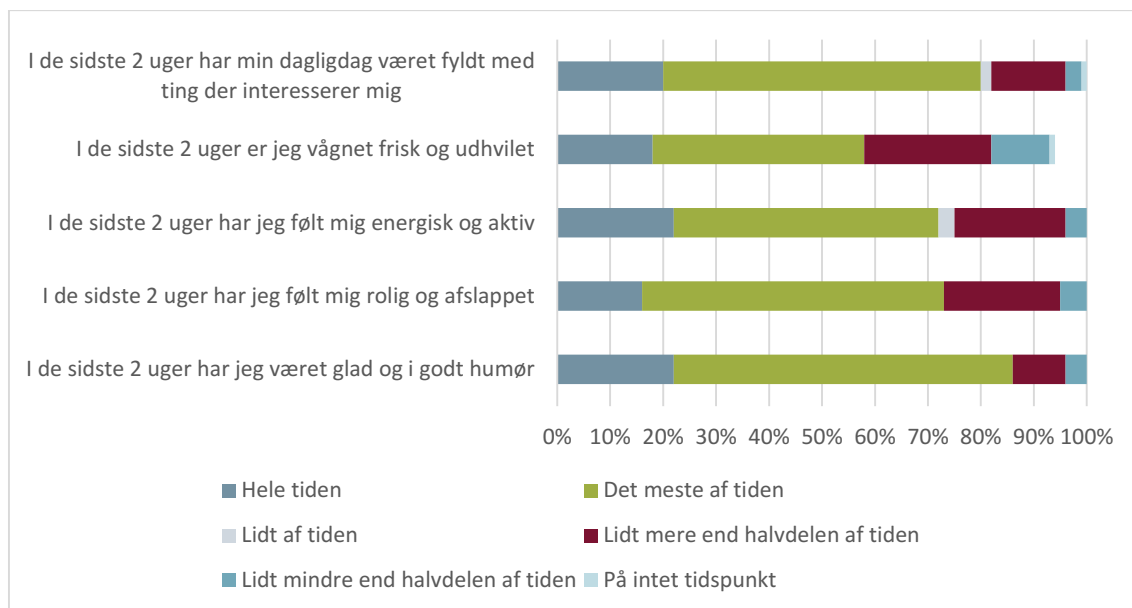
I det følgende kapitel afdækkes det foreløbige udbytte af indsatsen. Udbyttet skal ses som positive forandringer, der er indtruffet siden opstarten af projektet. Jf. forandringsteorien handler det om at vurdere udbyttet for henholdsvis medarbejdere, borgere og for arbejdspladsen som hele. Datagrundlaget er et spørgeskema til medarbejderne samt interview med ledere.

6.1 TRIVSEL OG PSYKISK ARBEJDSMILJØ

Det forventes, at medarbejdernes trivsel højnes som led i implementeringen af metoden. Det systematiske og forebyggende arbejde medfører øget tryghed og sikkerhed på jobbet, og det psykiske arbejdsmiljø højnes. Medarbejderne klædes på til at kunne arbejde forebyggende bl.a. gennem større inddragelse af borgeren og med et øget fokus på borgerens styrker og ressourcer. Det følgende afsnit beskriver medarbejdernes trivsel.

Figur 6.1 viser medarbejdernes besvarelse på 5 trivselsspørgsmål¹⁵. Samlet set er der en høj trivsel blandt medarbejderne, og det skal bemærkes, at trivslen ikke har ændret sig statistisk set siden opstarten.

Figur 6.1 Trivslen blandt botilbuddenes medarbejdere



Kilde: Oxford Research, 2016

86 % af medarbejderne har været glade og i godt humør hele tiden eller det meste af tiden inden for de sidste to uger. 80 % oplever hele tiden eller det meste af tiden, at dagligdagen har været fyldt med ting, der interesserer dem.

¹⁵ WHO-5 trivselsspørgsmål

Cirka 2/3 dele svarer, at de hele tiden eller det meste af tiden har oplevet både at være rolige og afslappede og på andre tider energiske og aktive. Blot 58 % oplever, at de inden for de sidste to uger hele tiden eller det meste af tiden er vågnet friske og udhvilede.

Man kan også udlede af interviewene med lederne, at medarbejderne har en høj trivsel. Der nævnes endvidere et par eksempler på, at sygefraværet er faldet. Også det psykiske arbejdsmiljø opleves at være blevet bedre, når man spørger ledere og superbrugere. I spørgeskemaet til medarbejderne oplyser 98 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med deres job.

Det har givet øget trykbed for medarbejderne. Vi har fået en større faglig sikkerhed i at vide, hvad man skal gøre (i forbindelse med en voldelig hændelse). Vi ved, hvad der skal til og vi kan stole på hinanden – det er jo alfa og omega (Leder)

Tilfredsheden nuanceres dog, når der spørges ind til belastningen. Halvdelen af medarbejderne oplever sommetider eller ofte, at arbejdet bringer dem i følelsesmæssigt belastende situationer. I forhold til om arbejdet tager så meget af ens energi, at det går ud over privatlivet, svarer halvdelen, at det gør det lidt. Vurderingen af det psykiske arbejdsmiljø har ikke ændret sig siden projektets opstart.

6.2 BETYDNING FOR BORGEREN

Vi har bedt lederen og triaden reflektere over, hvad beboerne hidtidigt har fået ud af indsatsen¹⁶. Det fremhæves bl.a., at arbejdet med mestringskemaet, har været med til at øge den positive opmærksomhed på beboeren. Beboere oplever, at de i højere grad bliver set, hørt og inddraget.

Vi ser dem med andre øjne og det tror jeg, at de kan mærke. De kan føle sig mere som et menneske, end én der er tvunget til at bo her. Hvis man bliver talt til og ikke talt ned til, så gør det jo en kæmpe forskel. Hvis man bliver inddraget, så føler man også, at man er noget værd (leder)

Det fremhæves også som et udbytte, at beboeren mødes med den samme tilgang lige meget, hvem der er på arbejde. Mestringskemaet har givet et bedre overblik over beboerens liv, der gør, at medarbejderen kan agere ensartet over for beboere og ikke glemmer noget, samt at beboere ikke behøver at gentage sig selv så mange gange.

Der sad vi i flere timer sammen med ham over skemaet. Vi fandt ud af sammen – ved at kigge tilbage i tiden – at han mistrives, når han arbejder. Så nu ved vi, at vi skal støtte ham ekstra når han arbejder, så han ikke springer fra (leder)






Der er bred enighed om, at de mest engagerede beboere også er dem, der får mest ud af det. Beboerne får en større indsigt i egen mestringssevne og kan fortælle, hvordan de støttes bedst i svære perioder.

Enkelte botilbud nævner, at de har valgt at inddrage borgerambassadører. En borgerambassadør er en beboer i botilbuddet, der får ekstra information om projektet, og som kan hjælpe til, at for eksempel ny-indflyttede borgere kan komme til at forstå projektet. Ét sted nævner man, at man har tre borgerambassadører, men at de ikke rigtig spiller en aktiv rolle i dagligdagen. Ét andet botilbud har gode erfaringer med inddragelsen. Her har de valgt at inddrage en borger, der havde meget modstand over for projektet. Borgeren er nu nået frem til at forstå, hvad mestringskemaet kan for borgerne, og botilbuddet vil derfor prøve at lade borgerambassadøren introducere skemaet for nye

¹⁶ Beboerens eget perspektiv inddrages i slutevalueringen

borgere. Da borgeren oplevede, at mestringskemaet var svært at tale ud fra, udviklede han et borger-til-borger introduktionsskema (fig. 6.2).

Figur 6.2 Borger-til-borger introduktionsskema

MESTRINGSSKEMA					
	Væremåde	Årsag til væremåde	Beboers indsats	Personalets indsats	
	I denne kolonne skal du kun skrive det der kan ses udefra, forestil dig at beskrivelsen skal kunne filmes.	I denne kolonne skal du beskrive dine tanker og følelser, det der foregår inde i dig.	I denne kolonne skal du skrive hvad du selv kan gøre for at få en bedre hverdag.	I denne kolonne skal du skrive forslag til hvordan personalet kan hjælpe dig.	
Drømme	5 Beskriv din væremåde når du drømmer om noget, f.eks. - xxx - xxx - xxx	Kom med eksempler på det du drømmer om: - xxx - xxx - xxx	Jeg kan prøve at realisere mine drømme ved at: - xxx - xxx - xxx	Personalet kan hjælpe mig med at realisere mine drømme ved at: - xxx - xxx - xxx	
Godt	4 Beskriv din væremåde når du har det godt, f.eks. - xxx - xxx - xxx	Beskriv årsagen til at du har det godt: - xxx - xxx - xxx	Jeg kan fastholde min gode stemning ved at: - xxx - xxx - xxx	Personalet kan motivere mig ved at: - xxx - xxx - xxx	
Hverdag	3 Beskriv din væremåde i hverdagen, f.eks. - Hvordan ser du ud? - Hvad laver du? - Hvordan er du klædt?	Beskriv årsagen til din væremåde, f.eks. - xxx - xxx - xxx	Jeg kan opnå en stabil hverdag ved at: - xxx - xxx - xxx	Personalet kan motivere mig ved at: - xxx - xxx - xxx	
Dårlig	2 Beskriv din væremåde når du har det dårligt, f.eks. - xxx - xxx - xxx	Beskriv årsagen til at du har det dårligt: - xxx - xxx - xxx	Jeg kan få det bedre ved at: - xxx - xxx - xxx	Personalet kan motivere mig ved at: - xxx - xxx - xxx	
Frygter	1 Beskriv din væremåde når du frygter noget, f.eks. - xxx - xxx - xxx	Beskriv årsagen til at du er frygtsom: - xxx - xxx - xxx	Jeg kan forsøge at beherske min frygt ved at: - xxx - xxx - xxx	Personalet kan hjælpe mig på følgende måde: - xxx - xxx - xxx	

6.3 KULTURSKIFTE PÅ VEJ

Nedenstående citat afspejler de fleste lederes reaktion på vores spørgsmål om, hvorvidt der er sket et kulturskifte i botilbuddet; Et skifte fra en restriktiv tilgang med brug af magtanvendelser og sanktioner, til en helhedsorienteret, recoverytilgang, hvor der i højere grad sættes fokus på borgerens ressourcer.

Kulturskifte er måske et lidt stort ord at bruge...men vi har helt klart fået et nyt fælles sprog, og vi er blevet mere opmærksomme på borgerens adfærd. Vi fortolker mindre (leder).

Lederne er bredt set enige i, at der er sket et skifte i botilbuddene, eller i hvert fald, at der er blevet sat skub i en forandring. Dialogen mellem medarbejdere, og mellem beboere og medarbejdere, er øget. Hele organisationen er blevet mere opmærksomme på, hvor centralt det er at mindske forforståelsen af beboere (det plejer han jo at gøre) og at kigge på beboerens adfærd, frem for at forsøge at gætte på intentionen bag. Medarbejderne har fået øget handlemuligheder og ved, hvad de skal gøre for at støtte en beboer, der optrapper en konflikt. Selve sprogbrugen har ændret sig og er blevet mere anerkendende.

Vi ser dem mere, men vi ser dem også på en anden måde. Den udadreagerende adfærd bliver mindre synlig og mennesket bag bliver mere synlig (ledere)

Skiftet handler også om et øget fokus på sikkerhed. De løbende BVC-scoringer kan tydeliggøre, hvor der er et behov for at sætte ind, og hvilke beboere man skal være ekstra opmærksomme på.

6.4 OPSUMMERING

Trivslen er høj blandt medarbejderne i botilbuddene, og det psykiske arbejdsmiljø vurderes af lederen til at være blevet bedre siden opstarten af projektet. Enkelte fremhæver et fald i sygefraværet. Det vurderes, at borgerne – særligt de mest engagerede - får et udbytte af indsatsen, både fordi de får en større indsigt i deres egen adfærd, men også fordi de mødes med en ensartet tilgang fra alle medarbejderne (behøver ikke at gentage sig selv). Samarbejdet og dialogen mellem medarbejdere og borgere er øget, og sprogbrugen over for borgeren er blevet mere anerkendende.

7. Beskrivelse af de voldelige episoder

I det følgende kapitel beskrives de voldsepisoder, der er hændt i perioden fra februar til oktober 2016. Måden at beskrive hændelserne på er ud fra kvantitative registreringsdata, som medarbejderne har udfyldt efter hver hændelse.

Beskrivelsen dækker altså ikke over beboerens version af det, som skete. Borgere, der har haft en udadreagerende adfærd, kan have en helt andet version af det som skete, fx at de oplever, at det er medarbejderen, som ikke har opført sig ordentligt.

Kapitlet har til formål at give mere viden om, hvad der karakteriserer voldsepisoder og risikofaktorer for derved, på et oplyst grundlag, at kunne forebygge voldelige hændelser. Mange episoder er dog så komplekse, at de er uegnet til kvantitativ og statistisk bearbejdning. En episode kan således indeholde et sammenfald af udløsende faktorer, forskellige volds karakterer herunder både trusler og fysisk vold. Ligeledes kan beboere, der har udvist voldelig adfærd, have flere diagnoser. Der er derfor grund til at være påpasselig med at konkludere alene på baggrund af kvantitative data, idet de har svært ved at rumme kompleksiteten. Derfor er der i evalueringens designet lagt dybdegående kvalitative casestudier ind i forbindelse med slutevalueringen. Dette kvalitative materiale kan nuancere og præcisere, hvilke mekanismer der er på spil.

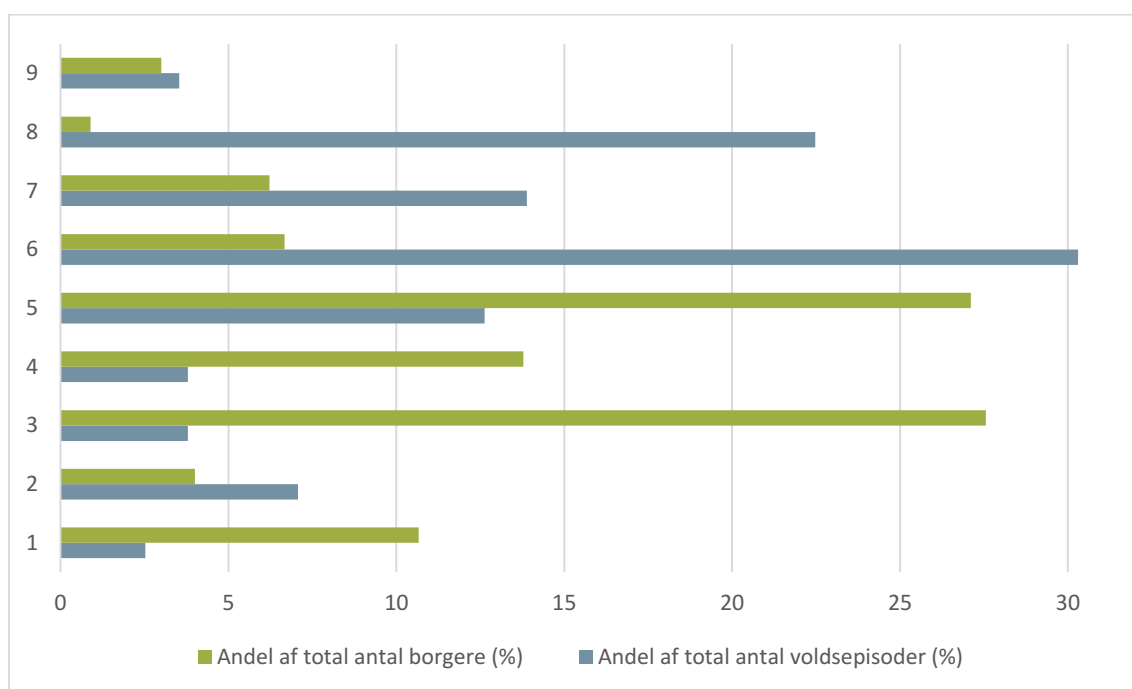
Med dette forbehold in mente giver det følgende kapitel en relevant deskriptiv indsigt i variationen af voldsepisoder samt et billede af borgere, der har udvist voldelig adfærd og den udsatte. De kvantitative data anvendes dermed til at give et overordnet billede af situationer, velvidende at dette ikke giver de bagvedliggende nuancer. Der er med andre ord *ikke* tale om kausalanalyser, der efterfølgende kan anvendes til at forudsige 'hvem', 'hvornår' eller 'hvordan', der udøves vold.

7.1 ANTALLET OG KARAKTEREN AF VOLDEN

I perioden fra februar til oktober 2016 er der samlet set registreret 396 voldsepisoder, fordelt på 59 beboere ud af 364 beboere. For størstedelen af de 59 beboere er der registreret i omegnen af 1-5 voldelige episoder. En enkelt beboer står dog registreret for 84 episoder.

Figur 7.1 viser fordelingen af voldsepisoder pr. botilbud, sammenholdt med, hvor stor en andel af det totale antal beboere i hele projektet, som bor i det enkelte botilbud. Man kunne have en formodning om, at et botilbud med mange beboere også vil have flere voldsepisoder. Dette er dog ikke tilfældet jf. figur 7.1. Forklaringen på, hvad der påvirker antallet af voldsepisoder, skal mere findes i andre faktorer. Dette er uddybet yderligere i de følgende afsnit.

Figur 7.1 Fordelingen af voldsepisoder på botilbud sammenholdt med, hvor borgere, der bor i botilbuddet



Kilde: Oxford Research, 2016

Note: 396 voldsepisoder. Fra november 2015-januar 2016 (baseline) var der samlet set 104 episoder. Der er kun 9 numre, da to botilbud på samme matrikel, registrer vold samlet. Total antal beboere er 364.

Ser man på udviklingen i antallet af voldsepisoder i de enkelte botilbud, fra før projektet gik i gang og til nu, er der ikke noget, som tyder på, at der enten er sket et fald eller en stigning i antallet. For nogle botilbud er antallet steget, og for andre er det faldet.

Der er flere ting, der kan påvirke antallet. For det første kan man forvente en stigning grundet øget fokus på emnet samt en øget systematisk registreringspraksis. For det andet skulle man forvente et fald, hvis metoden er implementeret fuldt ud. I slutevalueringen gennemføres den egentlige effekt-evaluering, hvor vi netop kan teste, om metoden er med til at forebygge voldsepisoder. Det sker på baggrund af et kontrolgruppedesign, der gør det muligt at se på udviklingen i antallet af voldsepisoder i hhv. de botilbud, der er med i nærværende projekt, sammenlignet med botilbud, der ikke har ”været udsat for interventionen”, og som blot er med som sammenligningsgruppe.

Medarbejderne har besvaret en række spørgsmål, inden projektet gik i gang og nu midtvejs. Her ses det, at det i dag er en mindre andel af medarbejderne, som oplever, at de bliver udsat for fysisk vold og trusler, sammenlignet med udgangspunktet.

Voldens karakter

En voldsepisode kategoriseres efter, hvilken karakter den har. I figur 5.2 ses fordelingen af voldsepisoderne på verbal trussel, trussel med krop eller genstand, fysisk vold med krop (fx bide) og fysisk vold med genstand (fx med stol).

Figur 7.2: Voldens karakter



Kilde: Oxford Research, 2016

Note: n=396. Ved episoder, hvor volden har flere end én af de nævnte karakterer, bliver episoden registreret ud fra, hvad der er mest alvorligt f.eks. en episode, der starter ud med, at borgeren udsiger verbale trusler og inden for relativ kort tid ender med at udøve fysisk vold med krop, vil blive registreret som fysisk vold med krop.

Blandt de 396 voldsepisoder er ca. en tredjedel verbale trusler. 24 % er trusler med krop eller genstand, 23 % fysisk vold med krop og 22 % fysisk vold med genstand. Der er episoder, hvor flere af disse ting sker inden for samme episode.

Magtanvendelser

Evalueringen har modtaget informationer om indberettede magtanvendelser fra de 5 sociale tilsyn. Tallene viser, at der tilsammen for botilbuddene er registreret 13 magtanvendelser i perioden april-juni 2015. Det tal ligger stabilt på 13 magtanvendelser i perioden juli-september 2016.

Talmateriale om magtanvendelser siger i sig selv ikke noget om det faktiske arbejde med magtanvendelse. Mange magtanvendelser kan vidne om en stor indsats over for en meget udadreagerende borger, ligesom relativt få magtanvendelser kan vidne om, at der måske ikke gribes nok ind, hvor det er nødvendigt.

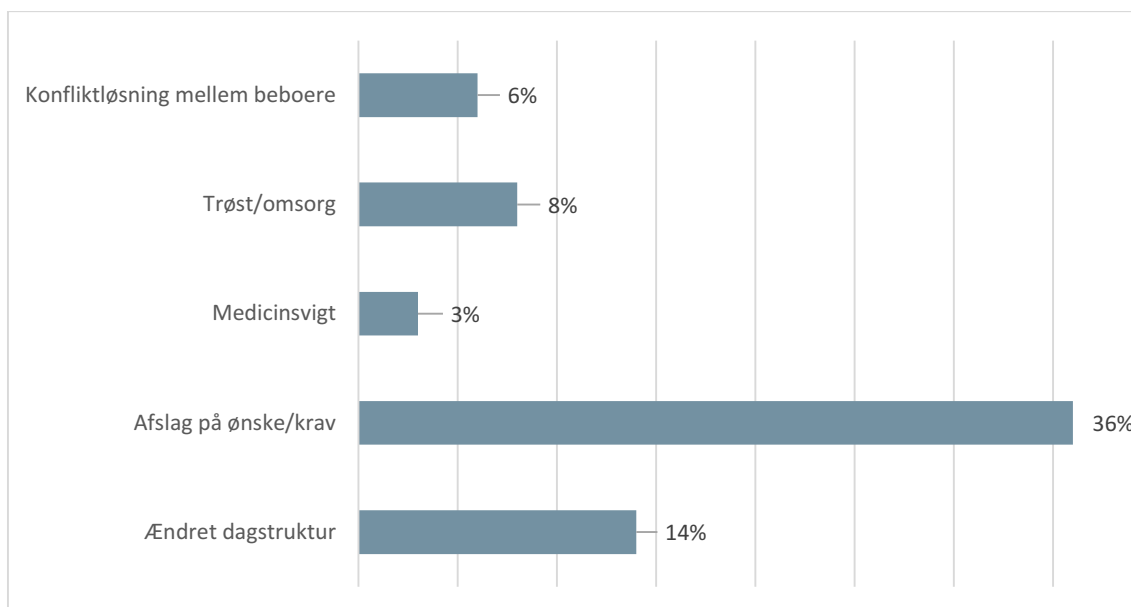
Ifølge botilbuddene selv er det ca. i 10 % af voldsepisoderne, at man indberetter en magtanvendelse til socialtilsynet¹⁷.

7.2 HVAD UDLØSER EPISODEN?

Medarbejderen registrerer, ved hver hændelse, i hvilken situation voldsepisoden skete. Figur 7.3 nedenfor illustrerer fordelingen på forskellige udløsende faktorer.

¹⁷ I evalueringens skema for voldsregistrering skal man anføre, om episoden er blevet indberettet som en magtanvendelse.

Figur 7.3: I hvilken situation skete episoden?



Kilde: Oxford Research, 2016

Note: % af de 386 episoder. Der er oftest flere af elementerne til stede ved den enkelte voldsepisode (multiple choice)

I over en tredjedel af situationerne udløses volden i en situation, hvor beboeren har fået afslag på et ønske eller krav. Det handler altså om grænsesætning.

14 % af episoderne sker ved en ændring i beboerens dagstruktur, 8 % i forbindelse med at medarbejderen vil trøste beboeren, 6 % i tilfælde hvor medarbejderen søger at løse en konflikt mellem to beboere og 3 % ved medicinsvigt, fx hvis borgeren ikke har taget sin medicin.

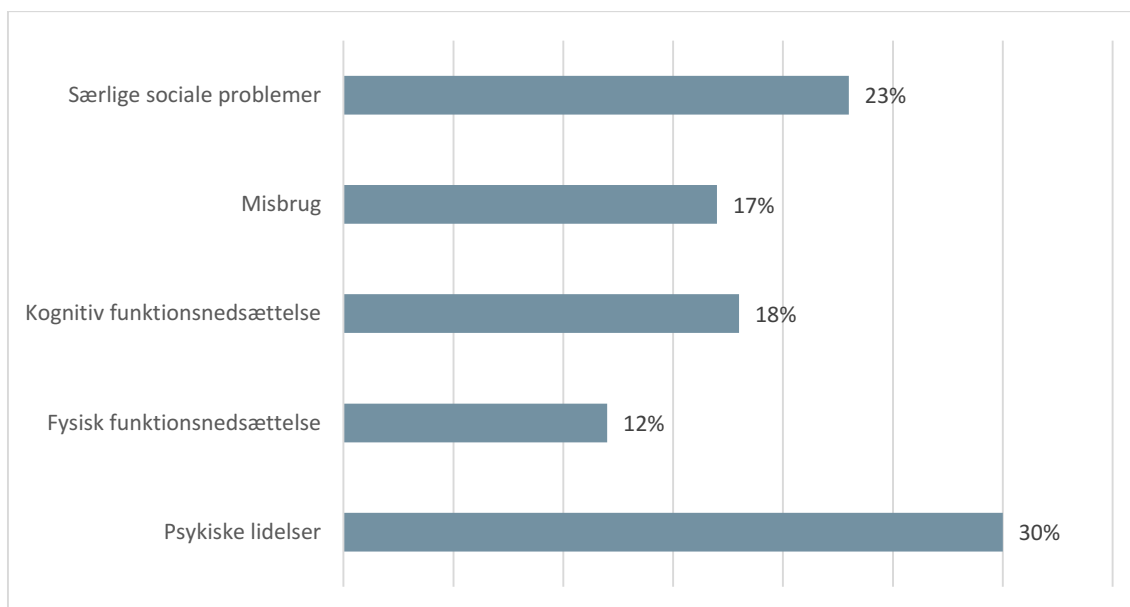
7.3 HVEM HAR UDØVET VOLD?

For hver voldsepisode registrerer medarbejderen en række informationer om den beboer, der har haft en udadreagerende adfærd. Herved er det muligt statistisk at undersøge, om der er nogle særlige karakteristika ved udadreagerende beboere.

Det, der er udfordringen ved denne type af analyse, er, at mange beboere ofte har en kombination af flere diagnoser. I det følgende afsnit har vi set på sammenhængen mellem det at udøve vold og **de enkelte typer af diagnoser**. Diagnoserne er indhentet via medarbejderregistreringer. I den endelige effektevaluering i 2018 inddrages diagnoser via nationale registre. I den forbindelse gennemføres også analyser med fokus på betydningen af fler-diagnoser.

Først illustreres fordelingen af voldsudøvere på hhv. misbrug, særlige sociale problemer, kognitive – eller fysisk funktionsnedsættelse og psykiske lidelser i figur 7.4.

Figur 7.4: Voldsepisoder på diagnoser og særlige sociale problemer



Kilde: Oxford Research, 2016

Note: N=894. Dette tal er større end det samlede antal voldsepisoder, da borgerne kan have flere diagnoser og sociale problemer

Cirka en tredjedel af beboere, der har udøvet vold mod en medarbejder, har psykiske lidelser. 23 % har særlige sociale problemer, 17 % et misbrug, 18 % har kognitive funktionsnedsættelse og 12 % har fysisk funktionsnedsættelse. Mange beboere har flere diagnoser samtidigt.

Undersøger vi nærmere, om der er en signifikant risiko for at udøve vold, hvis man har **én bestemt diagnose**¹⁸, ses det, at beboere med en psykisk sygdom er i større risiko for at udøve vold, end beboere uden en psykisk sygdom. Det vides ikke, om dette sker i kombination med fx et misbrug. Litteratur peger dog på, at mennesker med psykiske diagnoser potentielt er mere udadreagerende¹⁹, også hvis man fjerner effekten af misbrug²⁰. Der findes ingen andre signifikante sammenhænge.

Det er også relevant at undersøge, **om bestemte diagnoser hænger sammen med, hvilken type af vold der udøves**. Her finder vi, at risikoen for verbale trusler er størst hos beboere med kognitive funktionsnedsættelser. Derudover er der ingen andre signifikante tendenser.

Det er muligt at lave tilsvarende analyse på botilbudsniveau, hvor botilbuddene deles op i, at de primært har beboere med kognitive funktionsnedsættelser og beboere med primært psykiske lidelser. I analysen finder vi ingen signifikante forskelle mellem de to grupperinger. Der er altså ikke, på botilbudsniveau, noget som tyder på, at risikoen for vold er større hos botilbud med kognitive funktionsnedsatte frem for botilbud med borgere med primært psykiske lidelse – og vice versa.

7.4 HVEM UDSÆTTES FOR VOLD?

De medarbejdere, der udsættes for vold, bedes udfylde en række informationer om dem selv. Her ved afdækkes karakteristika ved dem, der udsættes for vold. Vi finder, at 69 % af de voldsudsatte er

¹⁸ Også her ser vi på de enkelte diagnoser én af gangen dvs. ikke i kombination med hinanden.

¹⁹ Felton, 2015 og Langang, 2010

²⁰ Cornaggia et al, 2011 og Desmararis et al., 2014

kvinder og 31 % er mænd. På tværs af alle botilbud, er der en større andel af kvindelige ansatte. Analysen justerer ikke for den skævvridning.

Det er primært de fastansatte medarbejdere, der er udsat for vold. Og det hænger også sammen med, at det hovedsagligt er primær – og sekundær kontaktperson, som udsættes for volden, sammenlignet med øvrige medarbejdere, vikarer, ledere og elever. Dog er man i øget risiko, hvis man er nyansat, dvs. har arbejdet i botilbuddet under et år tids. Den øgede risiko ses særligt ift. verbale trusler. Dette er ikke et udtryk for, at det er nyansatte, som kommer direkte fra studiet, da også erfarne nyansatte er udsat.

7.5 FORUDSIGER METODEN VOLDSEPIDODER?

Til midtvejsevalueringen er der foretaget stikprøver af voldsepisoderne blandt de 14 borgere, der har flest registrerede episoder. For hver episode er der set på udviklingen i BVC og mestringsniveau umiddelbart inden en episode, med det formål at undersøge, hvorvidt en voldsepisode kan forudsiges ud fra BVC og mestringsniveau. I alt 73 episoder er undersøgt på denne måde. Det er her væsentligt at påpege, at metoden ikke har til formål at forudsige vold, men at skabe bedre grundlag for at forebygge vold.

På nuværende tidspunkt er det ikke muligt at afdække nogle klare mønstre. Det er imidlertid tydeligt, at der for nogle borgere er klare udsving på enten mestringsniveau eller BVC i dagene op til en voldelig episode. Overordnet set ser BVC scoren ud til at være en bedre indikator for en voldelig episode end mestringsniveauet i de undersøgte tilfælde.

Udsvingene finder i de undersøgte episoder typisk først sted kort tid inden episoden (12-24 timer inden), og i flere tilfælde opstår en ny voldelig episode igen inden for kort tid efter den første episode.

I interviewene med superbrugere og ledere giver flere udtryk for, at metoden (og de dertilhørende registreringer) giver et større indblik i borgerens situation og egen mestring af denne. Denne større forståelse giver mulighed for at forudsige spidsbelastningen og handle hensigtsmæssigt ift. at undgå en voldsepisode. Det er derfor sandsynligt, at den prædiktive værdi af registreringerne er større end, hvad data vidner om qua et ukendt antal forudsete og afværgede potentielle voldsepisoder.

På nuværende tidspunkt kan vi derfor ikke med det tilgængelige data fra registreringsredskabet se klare tendenser til en sammenhæng mellem udsving i BVC og mestringsniveau.

Interviews med superbrugere og ledere indikerer imidlertid, at registreringerne i den daglige praksis giver et anvendeligt fingerpeg om borgere, som er i risiko for en udadvendt reaktion – eller som på anden måde har det vanskeligt. Her fremdrages særligt mestringskemaet som nyttigt, både i forhold til at få indsigt i borgerens situation, men også som handleanvisning, der sikrer inddragelse af borgerens eget perspektiv og ønsker, men også sikrer ensartethed på tværs af de fagprofessionelle.

En leder formulerer det således:

Vores mestringskema er med til at vi får en mere ens tilgang til borgeren og en ens handleramme i højre side af skemaet. Og med til at aflære nogle gamle kulturer – vi får et neutralt stykke papir, som vi selv har lavet – og det forpligter (Leder)

7.6 OPSUMMERING

Formålet med kapitel 8 var at give en deskriptiv indsigt i antallet og variationen af voldsepisoder i de enkelte botilbud, samt et billede af de beboere, der har haft en udadreagerende adfærd, samt de medarbejdere, som har været udsat for adfærden.

I perioden fra februar til oktober 2016 er der samlet set registreret omkring 400 voldsepisoder. Blandt dem er ca. en tredjedel verbale trusler, hvor de resterende hændelser fordeler sig nogenlunde ligeligt på hhv. trusler med krop eller genstand, fysisk vold med krop og fysisk vold med genstand. Der er episoder, hvor flere af disse ting sker inden for samme hændelse. I over en tredjedel af situationerne udløses volden i en situation, hvor beboeren har fået afslag på et ønske eller krav, dvs. i forbindelse med en grænsesætning.

Cirka en tredjedel af beboere, der har haft en voldelig adfærd, har psykiske lidelser. 23 % har særlige sociale problemer, 17 % et misbrug, 18 % har kognitive funktionsnedsættelser og 12 % har fysisk funktionsnedsættelse. Mange af beboerne har en kombination af diagnoser. Beboere med en psykisk sygdom er i større risiko for at udøve vold, sammenlignet med beboere uden en psykisk sygdom. Ligeledes finder vi, at inden for verbale trusler er der en overvægt af beboere med kognitive funktionsnedsættelser.

De medarbejdere, der udsættes for vold, er oftest kvinder (69 %), samt fastansatte primær – eller sekundær kontaktperson til borgeren. Man skal også være opmærksomme på nyansatte, der i højere grad udsættes for verbale trusler.

8. Forsorgshjemmets mestringsprojekt

Forsorgshjemmet har en stor udskiftning af borgere, hvilket gør det udfordrende at arbejde med mestringskemaet på samme måde som botilbuddene. Derfor indgår forsorgshjemmet som et udviklingsprojekt, hvor metoden afprøves i en tilpasset form, der er skræddersyet forsorgshjemmets kontekst.

Følgende afsnit giver en kort status på implementeringen af metoden på forsorgshjemmet.

Forsorgshjemmets medarbejdere har taget godt imod metoden og er yderst positive over for arbejdet med både mestringskemaet og BVC. Særligt fremhæves BVC, der kan bruges til at give en hurtig risikovurdering af den enkelte borger. Aktive borgere, dvs. borgere der er i risiko for at udøve vold, fremgår af en tavle, som medarbejderne nemt kan komme til. Herved skabes et hurtigt overblik ved vagtskiftet.

Arbejdet med mestringskemaet har særligt i starten været en udfordring, da det var et stort arbejde at få udarbejdet skemaer for hver borger. Her måtte triaden og superbrugerne holde motivationen oppe hos alle (og i ny og næ tage ”pisken frem”). I dag anses skemaet for at være brugbart, fordi det giver en mere dybdegående viden om borgeren, og medarbejderne oplever at lære borgeren bedre at kende. Lederen af forsorgshjemmet vurderer samtidig, at beboerne har udbytte af arbejdet med skemaet. Beboerne synes, det er fint at lave det, og de føler sig hørt. Man har gode erfaringer med, under udarbejdelsen af skemaet, at sekretæren deltager på mødet, så hun kan skrive ind i mestringskemaet, mens borgeren og den fagprofessionelle har en nærværende dialog. Mestringsniveauet ændrer sig ikke nødvendigvis meget i den periode, hvor borgeren er på forsorgshjemmet, men borgeren får alligevel noget med sig videre herunder en øget indsigt i sin egen adfærd.

Forsorgshjemmet har ikke en systematisk arbejdsgang omkring hhv. teammøder og opfølgende borgermøder. De afholdes løbende fx hen over en spontan kop kaffe med en kollega eller med borgeren. Samlet set vurderer informanterne fra forsorgshjemmet, at arbejdspladsen er blevet et mere sikkert sted. Ved konfliktoptrappende situationer trækker medarbejderne sig væk. Der opleves generelt færre voldelige episoder, men også antallet af nødværger er mindsket. I perioden fra opstart til nu er der registreret 22 voldsepisoder, der fordeler sig på tilsvarende måde som anført i figur 5.2 over voldens karakter. Som hos botilbuddene sker episoderne ved grænsesætning, hvor borgeren får afslag på ønske eller krav.

9. Metode og datagrundlag

Datagrundlaget for midtvejs evalueringen bygger på en række kilder, som dels er en del af den løbende dataindsamling, og dels er indsamlet specifikt til midtvejs evalueringen. Dette afsnit redegør for metode og datagrundlag.

9.1 KVALITATIVE INTERVIEWS

Som led i den løbende kontakt med de deltagende institutioner og umiddelbart inden udarbejdelsen af midtvejsrapporten er der blevet foretaget interviews med superbrugere og ledere på samtlige deltagende steder. I alt udgøres disse af 11 lederinterviews og 11 superbrugerinterviews.

Interviewene har været semistrukturerede og har taget udgangspunkt i interviewguides både med specifikke spørgsmål og med interviewtemaer. Da formålet også har været at 'tage pulsen' på stedernes deltagelse, har interviewene ofte indledende haft en karakter af en mindre struktureret samtale, som efterfølgende er blevet styret lidt strammere.

Temaerne for superbrugerinterviewene var:

- Status på projektet
- Rollen som superbruger på nuværende tidspunkt i projektet
- Det daglige arbejde med Mestringsskema og BVC, herunder egen og kollegaers motivation
- Status på anvendelsen af det elektroniske registreringsredskab
- Hæmmere og fremmere i implementeringen af projektet.

Temaerne for lederinterviewene var:

- Status på projektet
- Implementering af indsatsen, herunder metodefidelitet, coaching, teammøder, borgermøder, superbrugerens rolle og supervision
- Lederens rolle som implementeringsagent
- Udbytte af indsatsen
- Hæmmere og fremmere i implementeringen af projektet.

Interviewene har haft en varighed af en times tid og har haft karakter af en responsiv samtale, hvor der var tid til at gå i dybden med de emner, som var relevante for den enkelte institution. Forud for samtlige lederinterviews er der blevet udtrukket nøgletal på institutionens metodefidelitet, som har været omdrejningspunktet for den første del af interviewet. For en række af superbrugerinterviewene har disse tal også været et fokuspunkt.

Interviewene har ofte givet anledning til sparring med institutionen, hvor evaluator har haft mulighed for at vende eventuelle tvivlsspørgsmål om metoden eller været i stand til at give gode råd til, hvordan fideliteten og registreringspraksis kan optimeres. Således har interviewene været af en formativ karakter, som har været med til at understøtte projektets implementering.

Samtlige interviews er blevet transskriberet.

9.2 KVANTITATIVE DATA

En del af midtvejs evalueringens datagrundlag udgøres af kvantitativ data; metodefidelitet, voldsregistreringer, samt trivsel og kompetencer for borgere og fagprofessionelle.

Det kvantitative data er indsamlet via projektets elektroniske registreringsredskab, forebygg-voldnu.dk, som er udviklet særligt til dette projekt. Registreringsredskabet anvendes dagligt af de fagprofessionelle og er designet til at understøtte den faglige metode (arbejdet med BVC og mestringskema), men indeholder også en række spørgeskemaer, som lanceres til fagprofessionel og borger ved givne intervaller.

Fidelitet

Fidelitetsmålingen baseres på en række oplysninger, som systembrugeren enten selv aktivt indtaster eller som systemet beregner på baggrund af brugerens interaktion med systemet. Fx udregnes fidelitet på udarbejdelse af en borgers mestringskema ud fra 7 spørgeskemaer, som den fagprofessionelle besvarer i løbet af udarbejdelsen af spørgeskemaet, men også på baggrund af den tid, som er benyttet til udarbejdelsen af skemaet. Hver svar i de 7 spørgeskemaer er tildelt en numerisk værdi afhængig af metodemanualens forskrifter, ligesom en rettidig udarbejdelse af mestringskema giver maksimalt point (og hver forsinket dag trækker point fra denne værdi). Værditilskrivning til de enkelte svar og handlinger kan således synes tilfældig²¹, men den styrende logik er, at hvis metoden følges til punkt og prikke, så er fidelitetsgraden 100 %, og hvis intet gøres i overensstemmelse med manualen, så er graden 0 %. Da metoden er ny og fidelitetsmålingen ligeså, så findes der pt. ingen standarder for, hvad man kan forvente, og tolkningen af værdierne skal ses i sammenhæng med det øvrige data (jf. evalueringens mixed method design).

Til midtvejsevalueringen er anvendt de rapportmuligheder, som IT-systemet tilbyder. Dette indebærer, at fideliteten for de enkelte metodeelementer og den samlede fidelitet kan beskrives, men der er ikke foretaget en dybdegående analyse af data udenfor systemet. Derfor forholder midtvejsrapporten sig ikke til de enkelte spørgsmål og elementer, som ligger bag. Disse analyser foretages i forbindelse med slutevalueringen.

Trivsel og kompetence

Med givne intervaller er den fagprofessionelle blevet bedt om at udfylde to spørgeskemaer. Det ene er en trivselsregistrering bestående af WHO-5 trivselsspørgsmål og spørgsmål om det psykiske arbejdsmiljø. Det andet er et spørgeskema til dokumentation af kompetencer ift. at udføre sit arbejde i hh. til metoden, og består af 6 spørgsmål. For begge spørgeskemaer gælder det, at der til midtvejs-evalueringen er medtaget to målinger; en baseline ved starten af projektet, samt en anden måling i efteråret 2016.

Voldsregistreringer

Fagprofessionelle og ledere har endvidere anvendt IT-systemet til at registrere voldelige episoder, der i hh. til projektets definitioner af vold både kan indebære verbale trusler, trusler med krop eller genstand, fysisk vold med krop eller fysisk vold med genstand. Ved hver voldsregistrering registreres de involverede medarbejdere og borgere.

BVC- og mestringsregistrering

De fagprofessionelle registrerer flere gange dagligt borgernes BVC- og mestringsniveau via IT-systemet. Rent lavpraktisk foregår det sådan, at man åbner IT-systemet og på en liste over de borgere man er tilknyttet, vælger den borger man ønsker at registre for. Hvis mestringskemaet er udarbejdet har man mulighed for at give en mestringscore for borgeren (fra 1-5 med 5 som det højeste). Dernæst skal man registrere, hvorvidt 6 generelle indikatorer er gældende for borgeren (fx om der er afvigelse i habitualtilstanden, om der er medicinsvigt, psykotiske hallucinationer mm), som er afgørende for, om BVC skal aktiveres. Hvis BVC skal aktiveres (eller allerede er aktiveret), skal man forholde sig til de 6 BVC-indikatorer (forvirret, irritable, støjende adfærd, verbalt truende, fysisk truende, angreb på genstande), som hver giver et point i en samlet BVC-score fra 0-6 (med 6 som

²¹ Ret beset er værditilskrivning ikke tilfældig, men kontingent.

højeste risiko for vold). Lav BVC og højt mestringsniveau er tegn på god mestring og lav risiko for vold.

Mestringsniveau og BVC registreres som udgangspunkt minimum én gang per vagt (gerne ved afslutning af vagten), hvorfor en institution med døgnbemanding typisk vil have tre registreringer per borger per døgn, mens et tilbud med 16 timers bemanding kun har to.

Prædiktiv værdi af BVC og mestringsniveau

Op til midtvejsevalueringen blev der foretaget en række stikprøver blandt de 14 borgere, som havde flest voldsregistreringer med det formål at undersøge, hvorvidt der havde været usædvanlige udsving i BVC- og mestringsniveau umiddelbart inden episoden og dermed, hvorvidt metoden kan forudsige en voldelig episode. I alt blev 73 episoder undersøgt på denne vis. Undersøgelsen var håndholdt og det blev kvalitativt vurderet ud fra hver episode, hvorvidt BVC og mestringsniveau havde ukarakteristiske udsving ift. pågældende borgers øvrige registreringer. Selv med de metodiske forbehold, der ligger i denne håndholdte undersøgelse, er det endvidere vanskeligt at foretage sådan en undersøgelse, da det må formodes, at en række voldelige episoder er afværget qua metoden. Da resultaterne af undersøgelsen ligeledes viste et meget broget billede, må det konstateres, at det på nuværende tidspunkt er for tidligt at anvende de kombinerede registreringer af vold, BVC og mestringsniveau til at vurdere den prædiktive værdi af BVC- og mestringsregistreringerne.

9.3 ANALYTISK TILGANG

De kvalitative og kvantitative data er analyseret separat samt trianguleret, hvor data kan supplere og nuancere hinanden (mixed methods). Fra de kvantitative data findes tendenser og sammenhænge gennem statistisk bearbejdning inkl. signifikanstest. Her laves primært frekvensanalyser, samt krydstabulering, hvor sidstnævnte tilknyttes en χ^2 test med 95 % CL. De kvalitative interviews fortolkes med undersøgelsens formål i baghovedet, og vi har forfulgt interessante emner og pointer og fundet umiddelbare fortolkninger.

Det er først i forbindelse med slutevalueringen, at der foretages en egentlig effektevaluering. Nærværende evaluering afdækker dog i mindre grad nogle sammenhænge inden for indsatsens målgruppe. Effektevalueringen bliver lavet på baggrund af et kvasi-eksperimentelt design, hvor vi via matchning, på baggrund af survey – og registerdata, har fundet lignende botilbud, der har accepteret at deltage som sammenligningsgruppe (kontrol). De registrerer derfor voldsepisoder i hele projektperioden. Effektevalueringen inddrager yderligere data på individniveau via nationale registre.

10. Litteratur

Berring, L.L. (2015): Deeskalering – håndtering af vold og forebyggelse af tvang på psykiatriske afdelinger. Et handlingsorienteret aktionsforskningssamarbejde. Odense: Det Sundhedsvidenskabelige Fakultet, Syddansk Universitet.

Cornaggia et al., (2011): Aggression in psychiatry wards: A systematic review. *Psychiatry Research*, 189(1), s. 10-20.

Daffern et al. (2012): Implications for the prevention of aggressive behavior within psychiatric hospitals drawn from interpersonal communication theory. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 56(3), s. 401-19.

Delaftale om udmøntning af satspuljen for 2017-2020: Handlingsplan til forebyggelse af vold på botilbud dateret 14. oktober 2016

Desmarais et al. (2014): Community violence perpetration and victimization among adults with mental illnesses. *American Journal of Public Health*, 104(12), s. 2342-2349.

Felton, A. (2015): Psychiatry is a risk business: the construction of mental health service users as objects of risk : a multiple case study inquiry. Nottingham: University of Nottingham, UK Campus, Faculty of Medicine and Health Sciences.

Fixen et al. (2005): Implementation research: A Synthesis of the Literature, University of South Florida

Langan, J. (2010): Challenging assumptions about risk factors and the role of screening for violence risk in the field of mental health. *Health, Risk & Society*, 12(2), s. 85-100.

Region Midtjylland (2016): Vold på botilbud og forsorgshjem. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_78554/cf_202/Botilbud_og_forsorgshjem.PDF

Socialstyrelsen (2015): Metodemanual, del 1-3, Mestringsskemaet i kombination med BVC; Superbrugerguiden og Coachingguide, <http://socialstyrelsen.dk/filer/handicap/psykiske-vanskeligheder>

Socialt Udviklingscenter SUS (2014): Resonans – når relationer får liv.

The Australian Psychological Society (2011): Evidence-based guidelines to reduce the need for restrictive practices in the disability sector.

Videnscenter for Arbejdsmiljø: <http://www.arbejdsmiljoviden.dk/Emner/Psykosocialt-arbejdsmiljo/Vold/Hvad-kan-I-gore/Forebyggelse/Oplaering-og-instruktion/Unge-og-nyansatte>

Winter & Nielsen (2010): Implementering af politik, Offentlig forvaltning i Danmark, *Academica* 2010, kapitel 5



DANMARK

Oxford Research A/S
Falkoner Allé 20
2000 Frederiksberg
Danmark
Tel: (+45) 3369 1369
office@oxfordresearch.dk

NORGE

Oxford Research AS
Østre Strandgate 1
4610 Kristiansand
Norge
Tel: (+47) 4000 5793
post@oxford.no

SVERIGE

Oxford Research AB
Norrländsgatan 11
103 93 Stockholm
Sverige
Tel: (+46) 08 240 700
office@oxfordresearch.se

FINLAND

Oxford Research Oy
Helsinki:
Fredrikinkatu 61a, 6krs.
00100 Helsinki, Suomi
www.oxfordresearch.fi
office@oxfordresearch.fi

BRUXELLES

Oxford Research
C/o ENSR
5. Rue Archimède
Box 4, 1000 Brussels
www.oxfordresearch.eu
office@oxfordresearch.eu