

# Viden om VISO: Transskribering af episode 4

## Medvirkende

Nina Steensig, specialkonsulent og projektleder, VISO

Trine Uhrskov, VISO-specialist, Sopra konsulenterne

## Vært

Mads Christian Heede, partner og journalist hos Kontekst & Lyd

---

[00:00:14.370] - Vært

Udadreagerende adfærd fylder desværre meget på botilbud for voksne med udviklingshæmning. Og det har en negativ effekt for både de ansatte, andre beboere og borgeren selv.

[00:00:15.300] - Trine Uhrskov

Når man snakker omkring mennesker med udadreagerende adfærd, så snakker man også ofte om mennesker, som er i mistrivsel. Så det er mennesker, der ikke har det godt.

[00:00:31.650] - Vært

VISO har derfor gennem en række undersøgelser udarbejdet konkrete råd til at forebygge og mindske udadreagerende adfærd hos voksne med udviklingshæmning.

[00:00:32.980] - Trine Uhrskov

Det, som denne undersøgelse har gjort for mig, er egentlig at få lavet et meget skarpt billede af, at det er mit faglige ansvar at bevæge mig rundt i alle disse forskellige perspektiver. For det er jo ofte, når vi gør det, at vi faktisk har mulighed for at gøre en forskel i forhold til borgeren.

[00:00:57.750] - Vært

Episoden er en del af podcastserien 'Viden fra VISO', som er udgivet af Socialstyrelsen for at dele den faglige viden, som VISO ligger inde med.

[00:01:02.180] - Trine Uhrskov

Når vi når til at adfærd for alvor bliver udadreagerende eller problemskabende, så er det meget sjældent, at der er én årsag alene. Så er det en kompleksitet af noget.

[00:01:25.430] - Vært

Trine Uhrskov er psykolog og medejer af konsulentfirmaet Sopra. Her går en del af hendes arbejde ud på at være VISO-specialist - blandt andet indenfor udviklingshæmning. Her oplever hun tit at blive involveret i forløb omhandlende udadreagerende adfærd – og årsagerne hertil kan være mange

[00:01:25.790] - Trine Uhrskov

Der er tre hovedgrupper i min kategorisering. Der kan jo være noget, der er i borgeren selv, som det kan handle om. Det kan være smerter for eksempel. Det kan være noget psykisk, følelser, tanker man har, som man ikke ved, hvad man skal stille op med. Noget man har i sin livshistorie, som man har oplevet, som der bliver traumer for eksempel. Noget der er i borgeren. Noget der er i omgivelserne – det, der sker i dit miljø. Vagtplanerne bliver lavet om, for store rum, altså alle mulige ting, som er i omgivelserne. Og så er der noget relationelt, som typisk er noget, som andre mennesker siger og gør. Hvordan er det, vi er sammen? Hvordan er det, vi taler til hinanden? Hvordan er kontakten? Hvad er det for en stemning, der er mellem mennesker? De her tre hovedgrupper er i hvert fald for mig et sted at starte. Og når man så begynder at dykke ned i det, så viser det sig ofte. Ja, det er startet med, at der var et personale, der holdt op, og så kom Svend-Aage til at savne Anja for eksempel. Og så fik han det svært, og så samtidig kan det være, der også skete noget med, at en madplan blev lavet om. Altså sådan noget helt konkret. Og så sker der igen noget andet og tredje. Så når du dykker ned i det, så får du øje på, at det ligesom kan være lidt som et bæger, der bliver fyldt op med ting, der bliver svære, og så til sidst, når den udadreagerende årsag eller adfærd kommer, så er det nogle dråber, der får et fyldte bæger til at flyde over. Det er enormt komplekst.

[00:03:11.210] - Vært

Hvert år gennemfører VISO mange rådgivningsforløb om borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd. Det sker efter henvendelser fra fagfolk eller pårørende, der søger rådgivning, fordi de har svært ved at håndtere adfærd. Det fortæller Nina Steensig der er specialkonsulent hos VISO.

[00:03:11.750] - Nina Steensig

I al den tid VISO har eksisteret, har vi hele tiden haft rigtig mange henvendelser omkring borgere med udviklingshæmning og udadreagerende adfærd og også haft rigtig mange rådgivningsforløb. Og det er blandt andet rådgivning til botilbud, hvor man har de her borgere, og hvor man oplever, at det er vanskeligt for personalet at håndtere den her udadreagerende adfærd, og det påvirker både trivslen hos personalet, men også især hos borgeren. Så det er en problemstilling, der fylder meget i en del kommuner, og derfor får vi også de her mange henvendelser. Vi oplever også indimellem, at vi har botilbud, der henvender sig flere gange, som får rådgivning i forhold til en borger, og så går der måske et par år, så møder de den her problemstilling igen hos en anden borger, og så henvender de sig til os igen. Så derfor har vi haft et ønske om, om vi kunne formidle noget mere generelt viden. Så den viden, der bliver givet i rådgivningsforløbene, ikke kun er viden med tilknytning til den enkelte borger, og som kan hjælpe i det enkelte forløb, men som også kan gøre tilbuddene klogere på, hvordan de mere generelt kan håndtere den her problemstilling, når de møder den.

[00:04:30.260] - Vært

Af den årsag indledte VISO - i samarbejde med VIVE - en undersøgelse i 2018 om, hvad der findes af virksomme metoder i forhold til at forebygge og mindske udadreagerende adfærd hos voksne borgere med udviklingshæmning.

[00:04:34.760] - Nina Steensig

Der er lidt et dobbeltmål. Det ene er, at vi vil også gerne sikre, at vores egen rådgivning i VISO er baseret på aktuelt bedste viden, så det er den ene del af det. Den anden del af det er, at vi gerne vil kunne formidle noget viden til botilbuddene. Altså at vores specialister kan tage den her viden med ud i botilbuddene, så tilbuddene kan bruge den fremadrettet, når de møder de her problemstillinger igen.

[00:05:16.550] - Vært

Trine Uhrskov er en af de VISO-specialister, som har testet den nye viden i praksis. Det er blandt andet sket på et nyt botilbud, som oplevede en voldsom adfærd fra en ældre borger.

[00:05:16.940] - Trine Uhrskov

Denne her konkrete sag var en henvendelse fra et botilbud, som var rimelig nyopstartet. De havde sammenlagt nogle tidligere boformer, og så rykket borgerne hen i den nybyggede boform. De havde en borger, som havde udviklet rigtig meget udadreagerende adfærd i den nye boform. Det var det, som henvendelsen gik på, at de vidste ikke, hvad de skulle stille op.

[00:05:53.450] - Vært

Botilbuddet kontakter derfor VISO, fordi de ønsker en ny udredning af borgeren. Det første Trine gør er at samle alle med tilknytning til borgeren til et fælles opstartsmøde – her medvirker kommunen, botilbuddet og de pårørende.

[00:05:53.660] - Trine Uhrskov

Borgerne var faktisk med i en del af samtalen, og han gik lidt rundt og satte sig og gik ud igen. Så havde vi hans gamle mor med, og vi havde moderens svigersøn med, fordi han var støtten for hende. Så havde vi en støtteperson og hans beskyttede beskæftigelse og nogle medarbejdere. Så vi sad faktisk, synes jeg, en ret kvalificeret gruppe. Vi var faktisk ret meget hele vejen rundt om.

[00:06:35.390] - Vært

Undersøgelsen fra 2018 peger på en række beskyttende faktorer, som er centrale i arbejdet med borgere med udadreagerende adfærd. Og de faktorer har Nina Steensig og hendes kolleger fra VISO arbejdet videre med – her er udviklet et konkret redskab til brug i arbejdet med målgruppen.

[00:06:35.920] - Nina Steensig

Jamen, vi har taget fat i de her otte beskyttende faktorer. Og så har vi sammen med Pihl Inklusive, et konsulentfirma, og de specialister, vi har på dette område, været i gang med at udvikle nogle guides til specialisternes anvendelse af de beskyttende faktorer i rådgivning. Guiden er egentlig bare en omformulering af de otte beskyttende faktorer, så de ligesom bliver formulerede som spørgsmål. Der er blandt andet lavet en faktatjekker, som specialisterne kan bruge til at sikre, at de kommer hele vejen rundt om de forskellige otte faktorer. Og så har vi lavet en afprøvning, hvor vores specialister har brugt de her guides i en række rådgivningsforløb, og så er der samlet erfaring op med det efterfølgende.

[00:07:26.250] - Vært

Det er netop de beskyttende faktorer som Trine Uhrskov tager udgangspunkt i ved opstartsmødet. Og her viser det sig, at borgerens gamle mor ligger inde med svaret.

[00:07:26.510] - Trine Uhrskov

Det var faktisk moren, som blev ved med at sige han, at han føler sig ensom. Det var sådan en meget gammel dame med sådan en spinkel stemme. Men, når man tunedede lytteøret ind på hende, så havde hun fuldstændig fanget, hvad der var på spil. Og vi fandt hurtigt ud af, at det, de havde bedt om, det her med det udredningsmæssige, det havde de faktisk styr på. De havde fuldstændig styr på, hvad det var.

Men det, de måske ikke havde så meget øje for, det var, hvordan det nye botilbud med de fysiske rammer og organiseringen havde påvirket ham i forhold til hans kobling til det at være en del af et fællesskab. Noget af det, vi fik øje på, det var, at med det at være flyttet, så var han røget ud af fællesskabet. Og så fordi han var flyttet, så var den udadreagerende adfærd blevet større. Så var de andre medbeboere blevet bange for ham. Så var personalet blevet bange for ham. Så den her tomhed omkring ham - altså den relationelle tomhed, blev også større og større. Så hans ensomhedsfølelse blev større og større. Og det var egentlig det, vi sad med, det var, at han var flyttet hen i et større botilbud, hvor de vaner og rytmer, han havde haft, var forsvundet. Han blev udadreagerende. Og så kom ensomheden og frakoblingen, som egentlig var det, vi endte med, var det primære.

[00:08:53.600] - Vært

Og løsningen på borgerens udadreagerende adfærd viser sig faktisk at være temmelig banal.

[00:08:55.640] - Trine Uhrskov

Det var enormt lavpraktisk. Vi fandt jo ud af, at han følte sig ekskluderet af fællesskabet. Og så var der bare nogle mega dygtige personaler, som virkelig var optaget af at prøve at sige, hvad kan vi gøre med det her? Så jeg var oppe at observere nogle gange - eller at have samvær med, fordi man er jo en del af det, når man er der. Så jeg var oppe at være med ham rundt i hans hverdagsliv af 3-4 timer af to omgange og fik en fornemmelse af, hvem han var. Og personalet begyndte også - det aftalte vi faktisk allerede ved det afklarende møde - de skulle prøve at være opmærksomme på, hvor var der snitflader af fællesskab? Altså hvor var de fællesskaber, som var tættest på dér, hvor han var nu? Allerede ved den første rådgivning - det var efter, jeg havde været deroppe et par gange - så blev vi enige om, at hvis man nu skulle tage hans perspektiv frem, altså borgerens perspektiv frem, så var der noget omkring fællesrummet, hvor han virkelig godt kunne have lyst til at være en del af det. Og han var ikke sådan en, som man bare kunne sætte sig ind at spille ludo med. Han havde brug for at have en konkret funktion. Og det var et meget kaffedrikkende-beboerfællesskab det her. Der blev hældt nogle kopper sort kaffe ned på sådan en eftermiddag og aften. Så vi fandt ud af, at han faktisk var mega god til at lave kaffe - så det blev hans opgave. Altså ikke en tvungen opgave, men han skulle lave kaffen og så blev det meget tydeligt italesat, at det var ham, der lavede kaffe. Svend Åge, laver du ikke kaffe? Britt og Anja vil I have noget af Svend Åges kaffe? Og det blev en måde at få ham reetableret i et fællesskab. Og det gav også et tydeligt blik på, at han har ressourcer. Han bidrager, og at han på den måde fik en værdsat social rolle ind i fællesskabet. Og det ændrede noget ved ham. Det ændrede også noget ved den måde, de andre beboere så ham på, og det ændrede også noget ved den måde, som personalet så ham på. Så han gik fra at være sådan en "åh nej, nu kommer han ind - folk sad og holdte sig for ørerne" til, at nu kommer Svend Åge med kaffen. Det virker helt fjollet, men det var faktisk det, der gjorde forskellen. Og det var jo bare vildt bekræftende på, at det handlede om fællesskab.

[00:11:40.650] - Vært

Så den daglige kaffetjans på botilbuddet blev altså vejen ind i fællesskabet igen for borgeren. Og dermed ophørte den udadreagerende adfærd. For både Trine og personalet på botilbuddet var det lidt af en overraskelse, at det var det der skulle til. Men det at se borgeren fra andre vinkler end normalt er netop den vigtigste pointe med de beskyttende faktorer.

[00:11:42.780] - Nina Steensig

Noget af det, de kan, er, at de kan flytte fokus lidt fra at fokusere på borgeren. Når man står i de her problemstillinger, så kan nogle måske få en forestilling om eller en måde at tænke om det på, at det her er noget, der handler om borgeren. Altså at borgeren er aggressiv, eller at det er noget iboende i borgeren, der gør, at borgeren har den her adfærd. Og hvor de her faktorer ligesom kan hjælpe med at

brede perspektivet ud, så vi også får øjnene op for, at alt det, der sker rundt om borgeren, er mindst lige så vigtigt. Altså hvordan er det de fagprofessionelle møder borgeren? Hvad er det, vi tilbyder borgeren i form af aktiviteter? Hvordan møder vi i det hele taget den her borger? Det har lige så stor betydning i forhold til den her adfærd. Og det kan også være sådan noget som de fysiske omgivelser, som man måske nogle gange overser også kan en betydning. Altså der kan være borgere, der er særlige følsomme overfor lyd og så er det måske ikke hensigtsmæssigt, at ens lejlighed ligger ud til et fællesområde, hvor der er en masse aktivitet og larm. Så er det måske det, man skal kigge på. Det i hvert fald vigtigt, at man ser bredere på det, så man ikke kun ser borgeren som problemet, men man kigger på alt det, der foregår rundt om borgeren.

[00:13:06.420] - Vært

For Trine Uhrskov er der ingen tvivl om, at de beskyttende faktorer var afgørende for, at man fandt frem til løsningen på borgerens udadreagerende adfærd.

[00:13:06.840] - Trine Uhrskov

Det, vi sad med her, det var faktisk, at de beskyttende faktorer hjalp os gennem denne her gående rundt i de forskellige perspektiver for at få øje på, at der var noget, vi slet ikke havde fået øje på. De beskyttende faktorer hjælper os til at komme hele vejen rundt om borgeren – til at skifte perspektiv, se på borgeren fra forskellige vinkler. Jeg har et billede af, og jeg tror, mange af os kender billedet med den der elefant, og så står der mennesker og kigger på elefanten fra vidt forskellige vinkler. Nogle kan se et ben, og nogle kan se en hale. Og jeg tror egentlig, at det som de beskyttende faktorer hjælper mig til hjælp – og som jeg har en oplevelse af også hjælper de fagprofessionelle i praksis til, det er, at vi sørger for at kigge på denne her elefant fra alle de vinkler, der er. Jamen, hvad er der i det diagnostiske perspektiv? Hvad ligger der i et livshistorisk perspektiv? Hvad ligger der i et perspektiv omkring rammer og organisering? Hvad ligger der i et perspektiv omkring de metoder, som vi bruger som fagprofessionelle, når vi samarbejder med borgerne? Hvad ligger der i et inddragelsesperspektiv? Det hjælper i hvert fald mig, som er den, der skal facilitere mødet – det var det ene, men også at afdække problemstillingen og give borgeren en chance for at blive set fra alle de vinkler, som de beskyttende faktorer stiller op.

[00:14:38.400] - Vært

De beskyttende faktorer er langt fra kun lavet til VISO-specialister som Trine. Fagpersonale på botilbud og sagsbehandlere i kommunen kan i høj grad bruge 360 graders perspektivet i deres daglige arbejde.

[00:14:40.110] - Nina Steensig

Tanken er, at specialisterne har det her med i deres rådgivningsforløb ude på tilbuddene. Håbet er, at det derigennem også bliver en del af tilbuddenes værktøjskasse. Så næste gang de møder den her problemstilling, så vil de kunne tage de her beskyttende faktorer frem og se på de her faktorer en for en og prøve sige, er der noget af det her, der er på spil for den borger, vi nu står med. Så vi håber egentlig, at tilbuddene kan bruge det til at prøve at se på i det enkelte tilfælde de står med, hvad er det der er på spil her. Så de også, ligesom når specialisterne arbejder med det, kan bruge det til at komme rundt om alle de forhold, der kan have en betydning.

[00:15:20.890] - Trine Uhrskov

Hvis de mangler noget i forhold til borgerens ressourcer, borgernes indefra-perspektiv, så handler det om at give personalet noget, som er så konkret, at de kan arbejde videre med det. For det er faktisk

også en vigtig ting i sådan et forløb, altså personalet skal jo være selvkørende bagefter. Så det nytter jo ikke noget, at de er afhængige af, at der sidder sådan en som mig og hjælper dem. De skal jo have noget. Så vi har rigtig stor glæde af at sige, måske kan denne her metode hjælpe jer på vejen. Nu starter vi det op, så kan I arbejde videre med det. Disse beskyttende faktorer - jeg tænker dem faktisk som en perspektiv-øvelse. Den hjælper os til at gå rundt og se, okay, nu har vi snakket omkring det her med borgeren - hvad er der med hans diagnostiske profil eller ressourcer eller organisering? Så lad os prøve at se, kan vi nu få øje på, hvis vi stiller os på de fagprofessionelles kompetencer: hvad ved vi der? Og så hjælper de os ligesom rundt omkring de her otte perspektiver - de her otte beskyttende faktorer. Og så er vi blevet klogere på, hvad er det, vi ved? Hvad er det, vi ikke ved? Og er der noget, der ligger helt uden for os, hvor vi kan sige, det har slet ikke noget med sagen at gøre. Så det giver os en struktur for perspektivskifte - altså at kigge på problemstillingen fra mange forskellige vinkler, også de vinkler, som vi ikke selv er mest hjemmevant i.

[00:16:46.030] - Vært

Og så er der dem, som det hele handler om: Borgerne. Hvordan kommer de beskyttende faktorer dem til gavn?

[00:16:47.050] - Nina Steensig

Det betyder måske, at borgeren oplever at blive mødt af nogle fagprofessionelle, som måske i højere grad vil borgeren og har en større forståelse for borgeren. Der kan godt ske det, når man reagerer voldsomt, at personalet på en måde kommer til at tage afstand fra borgeren. Så det at få en forståelse for borgeren og hvorfor borgeren reagerer, som han gør, kan jo betyde, at de fagprofessionelle simpelthen møder borgeren mere anerkendende og mere rummeligt.

[00:17:17.950] - Trine Uhrskov

Det hjælper jo borgeren til at komme i trivsel. Det hjælper borgeren til at opnå at komme ud af det problemskabende. Typisk når borgere ender der, så er det jo fordi - altså de gør jo det allerbedste, de kan i situationen, og det er jo typisk mestringsstrategier, altså problemskabende adfærd meget ofte mestringsstrategier, som borgeren har haft med sig i et langt levet liv. Så når vi bliver hjulpet til at se det og komme rundt omkring muligheder for at forstå det ud fra mange forskellige perspektiver, så er det jo også dér, hvor vi for alvor får mulighed for at løfte borgeren et andet sted hen.

[00:18:17.730] - Vært

De beskyttende faktorer har vist sig at være et glimrende redskab, når det kommer til udadreagerende adfærd hos voksne med udviklingshæmning. Men kan pointerne overføres til andre områder indenfor socialområdet? Ifølge Nina Steensig er svaret JA.

[00:18:18.390] - Nina Steensig

I bund og grund handler det her jo rigtig meget om trivsel. Det handler om at fremme borgerens trivsel, så man undgår denne her adfærd. Når man arbejder med borgere med udviklingshæmning og deres trivsel, så tænker jeg, at der ikke er noget af det her, der ikke er relevant for det. Men man kan sige, at når vi så taler udviklingshæmning og udadreagerende adfærd, så er det her et stærkt grundlag, fordi det er forskningsbaseret. Og de metoder, som det bygger på er jo afprøvet i forhold til den her målgruppe. Så det er dér, vi ligesom kan sige: Her står vi stærkt, når vi bruger det i forhold til den her målgruppe. Det kan vi ikke helt på samme måde sige i forhold til andre målgrupper.

[00:19:07.830] - Vært

Og hos psykolog Trine Uhrskov vil de beskyttende faktorer blive brugt sammen med andre metoder - fx LA2, der er en metode til at arbejde med udadreagerende adfærd.

[00:19:08.400] - Trine Uhrskov

LA2 kan noget – det kan ikke det hele. Men til gengæld når vi så kombinerer det med de beskyttende faktorer, så kommer vi rundt omkring noget af det, som metoden ikke kan i sig selv. Jeg tænker det egentlig med som at et sikkerhedsnet rundt om os alle sammen, når vi bruger dem. Vi bliver hjulpet godt på vej. Vi skal ikke tænke det hele selv. Nogen har gjort det for os. Det giver jo mega god mening.

[00:20:01.020] - Vært

Planen er at implementere det nye perspektiv hos alle VISO-specialister, der arbejder med voksne med udviklingshæmning. Det sker i løbet af 2022. Hvis du vil vide mere, så findes der et hæfte med de beskyttende faktorer på VISOs hjemmeside. VISO er sat i verden for at yde rådgivning til kommuner, tilbud og borgere på socialområdet. Derudover udkommer VISO løbende med ny viden på deres hjemmeside - og nu også på podcast. Mit navn er Mads Christian Heede. Tak fordi du lyttede med.