



Vold mod medarbejderne på Agerbækhuse

- i dag og for mere end 10 år siden

September 2004

Jørgen Møller Christiansen



Vold mod medarbejderne på Agerbækhuse

- i dag og for mere end 10 år siden

September 2004

Jørgen Møller Christiansen

**Vold mod medarbejdene på Agerbækhuse
- i dag og for mere end 10 år siden**

© CASA, September 2004

ISBN 87-91558-29-8

Elektronisk udgave: ISBN 87-91558-30-1

Indholdsfortegnelse

Vold mod medarbejderne på Agerbækhuse – i dag og for mere end 10 år side.....	2
Forhistorien.....	2
Udadrettet beboeradfærd (vold) rettet mod personalet.....	3
Situationen i 2004.....	4
Bilag.....	11
Vold mod medarbejderne. Agerbækhuse 2004 – Oversigt over kortlægningsundersøgelsen	

Vold mod medarbejderne på Agerbækhuse – i dag og for mere end 10 år siden

På Agerbækhuse blev der i 1991-1994 gennemført systematiske registreringer af udadrettet aggressiv beboeradfærd (vold mod medarbejderne), og der blev iværksat forskelligartede forebyggende foranstaltninger. I 2004 er der på ny gennemført en systematisk registrering af voldelige hændelser. I nærværende rapport belyses udviklingen. Situationen i dag sammenlignes med situationen for mere end 10 år siden, og der gøres status.

En del har ændret sig på Agerbækhuse de seneste 10 år. Tidligere blev de vidtgående fysisk og psykisk udviklingshæmmede omtalt som “beboere”. Betegnelsen er siden ændret til “borgere”. Det er ikke et tilfældigt skift i begreb, men afspejler et andet menneskesyn: At de fysisk/psykisk udviklingshæmmede ikke er beboere, men borgere i eget hjem. Da nærværende rapport har et historisk perspektiv, har forfatteren valgt at anvende det gamle begreb “beboer” – og håber, at det ikke tages fortrydeligt op af læseren.

Forhistorien

Institutionen blev i 1985 etableret som et specialhjem for 28 svært fysisk og psykisk udviklingshæmmede. I 1989 valgte institutionen at opdele de daværende 28 beboere ud fra, hvordan de fungerede, og de blev opdelt i dels boenheder for svært fysisk handicappede, dels for de svært psykisk handicappede/kontaktforstyrrede. Herudover var der et dagcenter tilknyttet til institutionen. Agerbækhuse var en fysisk hård og psykisk krævende arbejdsplads for de 120 personaler, fordelt på de normerede 88 fuldtidsstillinger. I 1989 fandt institutionens sikkerhedsorganisation, at der var et stort behov for at sætte arbejdsmiljøet i centrum. Indsatsen blev prioriteret som et af midlerne til at kunne opnå målet med institutionen: At beboerne får et godt liv, og at de udvikler sig.

Agerbækhuse indgik i 1990 et samarbejde med arbejdspsykolog Jørgen Møller Christiansen, arbejdsmedicinsk afdeling, Køge, og der blev iværksat et større, forgrenet projekt. De pædagogiske medarbejders fysiske og psykiske arbejdsmiljø blev undersøgt. En re-undersøgelse ét år efter viste, at der i perioden var sket klare forbedringer på en række punkter¹. Et andet fokusområde var det tekniske og administrative personales særlige arbejdsforhold, der blev særskilt belyst². Beboernes forældres syn på og tilfredshed med Agerbækhuse som hjem for deres voksne barn og som arbejdsplads for de ansatte var et tredje og vigtigt fokus i undersøgelsen³. Der blev lavet en spørgeskemaundersøgelse omfattende samtlige forældre. Resultaterne viste, at langt hovedparten var tilfredse med institutionen. Institutionens styrker, svagheder og muligheder blev

¹ Christiansen, Jørgen Møller: *Arbejds miljøundersøgelsen på Agerbækhuse*, Delrapport nr. 1 Arbejdsmedicinsk afdeling, Køge 1990, Christiansen, Jørgen Møller: *Arbejds miljøet 1 år efter*. Delrapport nr. 5, Arbejdsmedicinsk afdeling, Køge 1992.

² Kristensen, Hanne og Christiansen, Jørgen Møller: *Det tekniske og administrative personales arbejdsmiljø – en interviewundersøgelse*, Delrapport 3, Arbejdsmedicinsk afdeling, Køge 1992.

³ Christiansen, Jørgen Møller: *Forældrenes syn på Agerbækhuse*, Delrapport 4, Arbejdsmedicinsk afdeling, Køge 1992.

indkredset og debatteret med forældregruppen. Undersøgelsen afdækkede også, at forældrene var bekymrede over personalets hårde fysiske arbejde og presset i dagligdagen, og mange frygtede, at personalet ikke kunne holde til sliddet i længden.

Udadrettet aggressiv beboeradfærd ("beboervold") rettet mod personalet var et særligt prioriteret felt i den samlede undersøgelse⁴. Arten, omfanget og de menneskelige konsekvenser af vold mod medarbejderne blev systematisk overvåget i perioden 1991-1994 og blev fortløbende behandlet og evalueret i sikkerhedsorganisationen. Nærværende undersøgelse har afsæt i disse tidligere undersøgelser og kan opfattes som en statusvurdering 13 år efter første registrering af vold mod medarbejderne. Herom nedenfor.

Agerbækhusets samlede indsats dengang blev i 1992 belønnet med Arbejdstilsynets Arbejds miljøpris som led i den Europæiske Arbejds miljøuge, og institutionen fik i 1993 tildelt Køge Arbejds miljøuges pris for den gennemførte arbejds miljøindsats.

Udadrettet beboeradfærd (vold) rettet mod personalet

Nærværende undersøgelse fra 2004 viser, at der er sket markante ændringer på institutionen fra første undersøgelse i 1991 frem til i dag 13 år senere. Det gælder i forhold til såvel forekomsten af vold i den pædagogiske forståelse og arbejdet med beboerne som den forebyggende indsats i relation til beboervold.

Indledningsvis kort om situationen i starten af 1990'erne. Undersøgelserne fra 1991-1994 viste:

At forekomsten af vold mod medarbejderne var meget høj og udbredt. I undersøgelsesperioden i 1991 blev der over 3 måneder registreret i alt 526 episoder med vold eller trusler om vold. I de tre boenheder (hvor vold kunne forekomme) samt Dagcentret varierede forekomsten i den undersøgte 3 måneders periode fra 52 til 336 hændelser, med et gennemsnit på 8,8 episoder pr. medarbejder over de 3 måneder.

På baggrund af undersøgelsen blev der igangsat en debat og iværksat forebyggende foranstaltninger i institutionen. En fornyet registrering 1 år efter viste et betydeligt fald i forekomst af vold – fra 8,8 i gennemsnit pr. medarbejder til omkring 5. Alt i alt var niveauet i 1992 24% lavere sammenlignet med, hvad der blev konstateret 1 år tidligere.

⁴ Christiansen, Jørgen Møller: *Beboervold på Agerbækhuset*. Resultater fra 3 måneders intensiv registreringsperiode. Arbejds medicinsk afdeling, Køge 1991; Christiansen, Jørgen Møller: *Undersøgelse af udadrettet aggressiv beboeradfærd (beboervold)* med supplement: *Opfølgende registrering 1 år efter*. Delrapport 2 Arbejds medicinsk afdeling, Køge 1993; Indsatsen er desuden beskrevet i en række andre sammenhænge fx Østergaard, M.: "Når et par på hovedet er en del af arbejds miljøet", i: Arbejds miljø i Søgelys, redigeret af Pia Fris Jensen, Arbejds miljøfondet og Arbejdstilsynet, 1994; Dybris, A.: "Spotlight på arbejds miljøet", Socialpædagogen s. 12-17, nr. 5, 1993.

En fornyet voldsregistrering i 1994 viste en fortsat positiv fremgang, og det kunne konstateres⁵, at volden var gradvis reduceret med mere end 30% i perioden 1991-1994. Den positive udvikling kunne også aflæses ud fra indberetninger af magtanvendelser, der i perioden faldt fra 77 indberetninger i 1992 til 15 i 1994. Personaleudskiftningen var formindsket, personalets sygefravær var reduceret, og beboernes samlede medicinforbrug var faldet⁵.

Situationen i 2004

Den systematiske kortlægning af vold mod medarbejderne blev gennemført over 1 måned i 1. kvartal 2004. Den blev gennemført i alle huse (4 enheder i alt) og Dagcentret (DC), hvor udadrettet beboeradfærd kan forekomme. I alt 177 episoder blev registreret. De indsamlede data er beskrevet i bilag 1, og resultaterne har efterfølgende været drøftet på personalemøder i de respektive huse og DC. Ud fra undersøgelsens data og personalets supplerende oplysninger og bemærkninger til rapporten (se bilag 1) kan sammenfattes:

- **Vold mod medarbejderne er mindre udtalt i dag end for 13 år siden**

Forekomsten af vold var i den kortlagte periode (2004) højere i ét hus og lavere i to huse sammenlignet med tilsvarende registrering i 1991. Det fjerde hus er oprettet efter undersøgelsen i 1991-1994, og sammenligning er derfor ikke mulig. I alle husene har der i perioden været en vis udskiftning af beboere, men i alle husene oplyses det, at andelen af beboere, der kan reagere udadrettet, er stort set den samme nu som tidligere. Især i et hus er resultatet bemærkelsesværdigt. I 1991 konstateredes en del udadreagerende beboeradfærd i huset (54 registrerede episoder). I 2004 var der i undersøgelsesperioden stort set ingen hændelser (kun 1 mere alvorlig episode og 1-2 "bagatelagtige"). Årsager hertil belyses nedenfor.

- **Beretning fra et hus, hvor hverdagen er ændret**

I huset bor 7 beboere med betydelig og varig udviklingshæmning /kontaktafvigende adfærd. I 1991 kunne der ud fra kortlægningen af vold i huset konstateres 54 episoder; i 2004 var der i undersøgelsesperioden stort set ingen hændelser. Der er dagligt behov for konflikthåndtering, men egentlig vold er der langt imellem. Når den indtræffer, tages episoden op – selv de mere bagatelagtige – og personalet drøfter og analyserer i fællesskab, hvad der kan udledes af læring af det hændte.

I huset har der i perioden 1991-2004 været en vis udskiftning af beboere, men risikoen for udadreagerende adfærd er så at sige den samme. Fem ud af de syv beboere kan være udadreagerende, og de to øvrige kan være igangsættende. På trods heraf er konflikterne og volden betydeligt reduceret. Det er opnået ved, at personalet har arbejdet bevidst og målrettet, og processen har forløbet over 2-3 år. Der har været sat ind på mange felter, og af det opnåede resultat udspringer ikke ét, men en kombination af flere initiativer, hvor vigtige indsatsområder har været:

⁵ Christiansen, Jørgen Møller og Lynggaard, Inger.: *Vold på jobbet*. Side 43-62 i: Foss et al. (red): *Vold som udtryksform – en pædagogisk udfordring*. Forlaget Systime. 1994.

Fokus på den enkelte beboer

Tidligere tænkte man beboerne som en gruppe og mindre på den enkeltes behov. Dagligdagen var strukturelt meget stram. Og strukturen var vigtig. Holdningen og fokus er i dag skiftet. Nu er det den enkelte beboers behov, der er anvisningsgivende, også i forhold til strukturen. Før som nu er målet: *Vi vil det bedste for beboeren*. Men der har været et paradigmeskift:

Før

Jeg kommer med min dagsorden, og jeg synes, at du skal flytte dig herfra og hertil. Du skal udvikle dig i det, du kan.



Nu

Du er, som du er, og det har du ret til at være. Jeg skal se dit initiativ, og det skal være mit udgangspunkt.

Eksempler på skiftet:

- Før tog man alle eller mange beboere med på gåtur sammen: Fællesskabet og de fælles oplevelser var vigtige, men at have mange med gav ofte problemer og konflikter. I dag splitter man gruppen op fx ud fra, hvem der matcher hinanden, hvem der kan have glæde af hinanden. Personalet har erfaret, at konfliktniveauet mindskes, og beboernes oplevelser bliver ikke mindre, tværtimod.
- Skift i forståelsen af beboeren: *"Hvis NN vil et eller andet, så et det vigtigt for hende. I dag vil jeg hellere være afventende og støttende, selvom det tager tid, eller jeg ikke synes, det er vigtigt. Hvis jeg kun bestemmer, så har vi konflikten. Beboeren har fået medbestemmelse, og tankegangen er: Det er den, jeg er sammen med, der selv bestemmer, så godt, som hun kan. Der er mange ting, hun kan, og det får hun så i høj grad lov til"*, udtaler en socialpædagog.

Fælles uddannelse og tid til fælles refleksion

Personalegruppen har været gennem et fælles internt kursusforløb i "Det kan nytte", hvor der er sat fokus på den udviklingshæmmedes udviklingsniveau, følelser og egen kraft og på magtfri pædagogik. Der er arbejdet meget med at skabe et rum, hvor hele personalegruppen kan være, byde ind med noget og lære af hinanden. Det uddannelsesmæssige er prioriteret højt. Det har været en øvelse at få skabt tid til teamdrøftelser, da det meget praktiske og driftsmæssige som bekendt hele tiden trænger sig på og kan komme til at tage al tid og overskygge beboerens oplevelse og pædagogikken. Ændringen er ikke kommet i kraft af et bedre vikarbudget eller tildeling af flere timer. Tværtimod. Det er sket gennem en prioritering og ved at tænke arbejdsplanen på en ny måde. Mødemæssigt har man fået adskilt det administrative/driftsmæssige og det uddannelsesmæssige. Man har arbejdet med mødeformen og prioritering af dagsordenen. Når der er en beboer, der har det dårligt, så er det her, man sætter ind først. Og man er meget bevidst om, hvordan de økonomiske ressourcer

skal anvendes – og sikre, at der også “gemmes lidt til natten”, som lederen udtrykker det.

Være foran – men beboeren er medbestemmende

Det er skabt en fælles bevidsthed om og forståelse af, at det er os/personalet, der sætter rammerne, som lederen udtrykker det: *“Vi skal kunne bistå og hjælpe beboerne, men vi er også nødt til at skabe et strukturelt felt, ellers bliver det det rene kaos”*. Der er ikke tale om en helt anden struktur, men et skift fra en mere stram til en mere indfølelse struktur. Fra en mere ydre til en mere indre styring. Skiftet har været svært for personalet, og de oplevede starten kaotisk, og i perioder var der en tendens til at gå tilbage, klamre sig til den gamle, velkendte struktur. Efterhånden erfarer man nytten af skiftet. Man forsøger aktuelt at indarbejde målet, at beboerne skal have ½ times individuelt tilbud, når beboeren om eftermiddagen kommer hjem fra ekstern dagtilbud. Én ud af de 2-3 personer går fra med en af beboerne og laver fx motoriske øvelser, giver massage eller læser/ser bøger med beboeren. Der arbejdes ud fra filosofien: Hvis den enkelte beboer bliver tilgodeset ½-1 time, så kan beboeren bedre klare at passe og beskæftige sig selv. Tiltaget har givet den gevinst, at konfliktniveauet er mindsket. Tidligere oplevede man hyppigt, at hvis beboeren ikke fik den ønskede personalekontakt, så blev hun udadreagerende over for de andre beboere, og så kom de voldelige konflikter. Personalet frygtede på undersøgelsestidspunktet, at det bliver vanskeligt at opfylde målet, da huset og hele Agerbækhuset på ny skal gennemføre en større økonomisk besparelse.

Udviklingsbeskrivelser

Personalet har brugt meget tid på i fællesskab at udfærdige udviklingsbeskrivelser for hver enkelt beboer. Et middel til at give specifik viden om beboerens udviklingsniveau. Det har givet viden og forståelse af, hvorfor beboeren gør, som han gør og hvordan personalet skal møde og etablere meningsfuldt samspil med ham. Det har skabt større viden om, hvornår personalet skal gå ind og tage ansvar.

Åbenhed, dialog og læring

Der er arbejdet intensivt med voldelige episoder, dilemmaer og tilspidsede situationer, hvor personalet i en åben og fælles dialog har drøftet, om det kunne være undgået, og om man kunne have gjort noget anderledes. Det samme gøres, når personalet har grebet ind i selvbestemmelsesretten i form af fysisk magtanvendelse. I fællesskab udrages, hvad der kan læres ud fra det hændte, så man næste gang kan være bedre på forkant med situationen. En socialpædagog fortæller: *“Hvis jeg føler mig sikker og signalerer til beboeren: Vi skal nok klare det – så går det. Beboerne aflæser straks, hvis jeg er usikker, nervøs eller uden jordforbindelse – så bliver de også nervøse og reagerer”*.

Personalegruppen udtrykker endvidere i enighed, at de i dagligdagen er blevet bedre til at gå ind og give hinanden feedback, anvisninger og råd uden det tages fortrydeligt op.

Samarbejdet

Man har trænet i samarbejdet og har haft konsulentstøtte ude fra. Der er arbejdet ud fra filosofien: Man kan ikke melde sig ud af samarbejdet og tro, at man kan få pædagogikken til at fungere. Et velfungerende samarbejde er en af forudsætningerne for, at opgaven med beboerne kan løftes, og den pædagogiske faglighed udvikles.

Fælles forståelse

Tidligere havde personalet ikke helt en fælles forståelse af den daglige pædagogiske praksis fx det at intervenere i konflikter. Gennem at sætte ord på beboerens handlinger, fælles refleksion og træning er der skabt en fælles holdning og forståelse af, hvad der bør gøres.

Overlevering ved personaleskifte

Der er afsat tid, så det indgående og udgående personale kan drøfte, hvordan beboerne har haft det, om der er sket noget specielt, om nogen har haft usædvanligt behov for støtte, eller om der er forhold, der skal fokuseres på i de kommende timer.

I tilknytning til overleveringen er der desuden arbejdet med informationsbøgerne. Tidligere indeholdt bøgerne en del uvæsentlig information og var over-skuelige. Bøgerne er blevet forenklet. Man kan nu hurtigt gå ind og se under “meget vigtigt”, fx om en beboer har haft epileptiske anfald, været “oppe at køre” eller ikke sovet ordentligt. Man har desuden oparbejdet en fælles forståelse af, hvad informationen betyder.

Indkøring af nye medarbejdere

Man har sat indkøringsperioden for nyansatte væsentligt op. En nyansat fortæller: *“Den er ikke lang nok endnu, men kulturen i huset er, at jeg altid kan spørge, og der er altid plads til at spørge om alting”*. I huset er man bevidst om og prøver at undgå, at nyansatte er alene med beboerne. Hvis det er nødvendigt pga. ressourcerne, så har den nyansatte den sikkerhed, at hvis situationen tilspidser sig, så kan de altid ringe til én af de “gamle” personaler derhjemme, og vedkommende vil være der så hurtigt som muligt.

Processen og fremtiden

Lederen sammenfatter processen sådan: *“I starten – for tre år siden – var vi på fuldt blus. Det viste sig at være for meget. Så satte vi tempoet ned, men nu har vi været på slowmotion i lidt for lang tid”*. Næste målsætning bliver svær: *“Vi skal udvikle og være bedre til at leve i det nye – men det skal ske samtidig med, at vi skal gennemføre en besparelse på 10%. Let bliver det ikke”*.

Efter denne mere detaljerede gennemgang og erfaringsopsamling fra et af husenes indsats – hvor kombinationen af iværksatte initiativer utvivlsomt er forklaringen på det konstaterede markante fald i vold – vendes blikket i det følgende på ny mod situationen i Agerbækhuset som helhed. Fokus rettes mod typer af læringer, der kan udtrækkes ud fra kortlægningen af vold og indsamlede oplysninger og synspunkter fra personalemøderne efterfølgende.

- **Ikke alle voldsepisoder er registreret**

På husmøderne med personalet, efter kortlægningen var afsluttet i 2004, oplyste flere, at det ikke var alle episoder, de havde fået beskrevet på registreringskemaet. Det er altså billedligt sagt kun en del af "isbjerget", der er kommet til syne via registreringen. Tilsvarende kunne konstateres i 1991-1994. Men det tyder dog på, at en større del af "isbjerget" er kortlagt i 2004 end tidligere. Vold er stadig meget udbredt på Agerbækhuse. Men ud af de 177 registreringer i 2004, blev der i 26% af tilfældene angivet, at vedkommende ingen psykiske eller fysiske følger havde efter episoden. En del mindre episoder registreres altså, hvilket langt fra syntes at være tilfældet i 1991-1994. Dengang blev kun en mindre del af "isbjerget" synliggjort, selvom der i 1991 blev registreret 526 episoder over 3 måneder.

- **Ved ændringer og sygemeldinger i personalegruppen kan beboernes adfærd hurtigt ændre sig**

I det ene hus, hvor der blev registreret mange og betydeligt flere episoder i dag end for 13 år siden, gjorde særlige forhold sig gældende i undersøgelsesperioden. Det er det hus i Agerbækhuse, hvor der er langt flest registreringer fra personale med under 1 års erfaring i socialpædagogisk arbejde på døgninstitutionsområdet. Ud af samtlige registreringer i huset var 2/3 fra personale med under 1 års erfaring. Resultatet peger på vigtigheden af at vie nyansatte særlig opmærksomhed. Et andet forhold i huset var, at på grund af flere sygemeldinger, var brugen af vikarer stor i perioden, hvilket kan have givet mere "uro". Der er personalets vurdering, at sygefraværet i høj grad har medvirket til den høje forekomst af vold. Personalet har efterfølgende konstateret, at situationen er bedret noget, efter det sygemeldte personale er blevet raskmeldt.

- **Stor bevågenhed omkring de studerende/praktikanter på institutionen**

I den undersøgte periode var mange af registreringerne af vold udfyldt af praktikanter. 11% af samtlige registreringer i 2004 var fra praktikanter. I 1991 var det kun 1%. Den store forskel skal ikke findes i, at der er flere praktikanter nu end tidligere – hvilket ikke har været tilfældet. Det afspejler derimod en anden personalemæssig opmærksomhed omkring praktikanterne. I fx Dagcentret var halvdelen af de registrerede episoder således fra praktikanter. Personalet oplyser, at de har opfordret deres praktikanter til at registrere alt – stort som småt. Og praktikanterne har fulgt opfordringen. Man kan således ud fra deres registreringer "aflæse", at et stort antal kan betegnes som "små" hændelser og har ikke givet nævneværdige psykiske følgevirkninger. Baggrunden for personalets opfordring til de studerende er – ud over omsorgen for de studerende – at have et godt grundlag for at kunne drøfte hændelser i dagligdagen og vejlede de studerende pædagogisk som arbejdsmæssigt.

- **Hændelserne varierer i løbet af ugen og i døgnet**

Registreringerne i både 1991-1994 og i 2004 viste variation i forekomst af vold med såvel variation i løbet af døgnet som ugedag. I 2004 viste den samlede registrering, at søndag og tirsdag var de mest "fredelige". Den højeste forekomst af vold var om onsdagen. Det er den dag i ugen, hvor de respektive

huse holder personalemøde. Det skaber tilsyneladende afvigelser, der kan aflæses i ændret beboeradfærd.

I løbet af døgnet toppede episoderne på tre tidspunkter: 1) omkring kl. 8.30-9 (dvs. når de fleste af beboerne gør sig klar til at tage ud af huset), 2) omkring kl. 16-16.30, når beboerne vender hjem fra dagtilbud o.l.) og omkring kl. 18-18.30 (dvs. omkring aftenmåltid).

De konstaterede døgn- og ugevariationer gav personalet stof til eftertanke, og ændringer i praksis overvejes.

- **Kollegahjælpen er der, hvis der er behov**

Alenearbejde forekommer – i cirka hver tredje voldsepisode var skadelidte personale alene, da hændelsen indtraf. Alle, der havde behov for kollegahjælp, kunne få det. I 1991-1994 var billedet næsten identisk hermed. Der var dog enkelte, som angav behov for kollegahjælp i situationen, men som dog ikke kunne opnås.

- **Beboernes udadreagerende aggressive adfærd har ændret sig**

Volden har på nogle områder ændret karakter nu sammenlignet med tidligere. I 1991 registreredes slag og/eller spark meget hyppigt (ved 61% af samtlige episoder); i 2004 blev slag og spark “kun” registeret i 4 ud af 10 tilfælde. “Revet i håret” forekommer derimod relativt hyppigere. Årsag til ændringen er det vanskeligt at sige noget sikkert om ud fra oplysningerne. En mulig forklaring kan være personalets ændrede måde at håndtere beboerne på. En anden og nærliggende forklaring kan være, at der har været en vis udskiftning i beboergruppen, og at de nye beboere har anden adfærd og måde at reagere på.

- **Færre fysiske skader, men de psykiske er stadig et stort problem for en del**

I 1991 medførte en del af voldsepisoderne større helbredsmæssige problemer for det udsatte personale. I lidt over hver femte voldsepisode var skadelidte udsat for sårskade. Forstuvninger og knogleskader var følgerne i 2% af hændelserne. Sammenlignet med 2004 er udviklingen positiv. I 2004 var der således ingen forstuvninger eller knogleskader; og sårskader var lidt mindre udbredt (ved cirka hver sjette af episoderne).

Ved 28% af voldsepisoderne angives i 2004, at der har været psykiske følger efter hændelsen. Tilsvarende andel var i 1991 mindre og omfattede 15%. Stigningen kan være udtryk for, at det i dag er mindre vanskeligt at give udtryk for sin psykiske tilstand, end det var i starten af 1990'erne, hvor området var mere tabubelagt.

Registreringsskemaet har også et mål på det udsatte personales umiddelbare reaktion på hændelsen. På en skala fra 1 (næsten ikke påvirket) til 5 (meget stærkt chokeret) er det gennemsnitlige svar i 2004 placeret ved knap 2. Ved 6% af hændelserne er reaktionen angivet i den mere kritiske zone (højere end 3,5) – ved to episoder i den meget kritiske zone (omkring 5 dvs. meget stærkt

chokeret). I 1994-registreringen blev skalaen også anvendt. Resultatet dengang er meget sammenfaldende med det oven for beskrevne billede i 2004. Resultatet peger på, at personalet i en del tilfælde bør have et vågent øje til kollegaen, der har været udsat for vold, og som spontant udtrykker at være chokeret.

Agerbækhuse har et udbygget system for kollegial psykisk førstehjælp (kaldet: Ambulancetjenesten) samt tilbud om professionel hjælp, når der er behov. Det blev etableret i starten af 1990'erne. I 1991-1994-kortlægningen var der enkelte, der angav behov for psykisk førstehjælp; i 2004 var der i ét enkelt tilfælde behov for iværksættelse af professionel psykologhjælp til skadelidte.

- **Beboerne reagerer forskelligt og i forskellige situationer – individuelt tilpassede reaktioner og håndtering fra personalets side er nødvendig**

Registreringerne viser, at der er betydelig individuelle forskelle beboerne imellem i, hvordan den udadreagerende aggressive adfærd kommer til udtryk, og i hvad der kan være årsag hertil. På flere af beboerne foreligger der en del registreringer, og hos nogle tegner der sig et mønster, fx at udadreagerende adfærd eller konflikter især optræder i visse dagligdagssituationer, eller der er en ophobning af konflikter omkring et bestemt tidspunkt på dagen (fx omkring kl. 18). Disse beboeroptegnelser blev gennemgået og debatteret på personalemøderne. Der blev indkredset forskellige typer risikofaktorer/-situationer i relation til de beboere, som især reagerede udadrettet. Profilerne var udgangspunkt for en nærmere analyse og refleksion over, hvordan der alternativt kan handles, så man bedre kan være på forkant og dermed muligvis forebygge, at situationen udvikler sig og udløser vold.

Fremover

Næste skridt bliver, at resultaterne og de mange ideer til løsning skal “fordøjes”, omsættes til handling og implementeres ude i husene. Det er håbet, at den fornyede måling om “10 år” viser, at den positive udvikling fastholdes til gavn for borgerne, der bor på Agerbækhuse og for personalet.

Oplæg til diskussion på personalemøderne

Udadreagerende aggressiv beboeradfærd Agerbækhuse 2004

Oversigt over kortlægningsundersøgelsen

Hvert hus har gennem én måned registreret voldsepisoderne. Dataene fra de fire huse og Dagcentret er indsamlet i perioden 18.2.-4.4.2004. I 1991-1994 blev der foretaget lignende registrering. I den nedenstående gennemgang af resultaterne henvises der også til situationen i 1991-1994, hvor sammenligning er mulig.

Der er registreret hændelser vedrørende 10 borgere (varierende fra 1-52 episoder) fra de fire huse (samt én ekstern borger – bruger af Dagcentret). Bilag 1 indeholder oplysninger om hver episode fordelt på nedenstående borgere.

Borger	Antal registreringer
A.....	16
B.....	2
C.....	52
D.....	1
E.....	4
F.....	31
G.....	25
H.....	18
I.....	4
J.....	1
K.....	2

Der indgår i alt 159 registreringer i resultatopgørelsen. Dagcentret har i en række tilfælde anvendt et ældre skema. Disse skemaer er siden overskrevet til det nye skema, men er først modtaget hos CASA efter edb-analyserne var gennemført og indgår derfor ikke i nærværende rapport ¹.

De 159 hændelsers fordeling på husene og DC er:

¹ Samtlige registreringsskemaer vedrørende DC er siden blevet opgjort og præsenteret og diskuteret på personalemødet i DC.

Tabel 1 – Voldsepisoder fordelt på husene

	2004 Registrering over 1 måned	1991 Registrering over 3 måneder
DC/Skærmet	14 *) (+18)	79 (gennemsnit månedligt 26)
Krathuset.....	19	336 (gennemsnit månedligt 112)
Enghuset.....	75	52 (gennemsnit månedligt 17)
Flintehuset.....		Eksisterede ikke dengang
Føllehavegård	1	59
Total	159	526 (gennemsnit pr måned 175)

*) Ikke alle episoder er indtastet, da der i en række tilfælde er anvendt en tidligere skemaversion, jf. ovenfor. Det drejer sig om 18 skemaer. Der er således i alt 32 registrerede episoder i DC/Skærmet.

I skemaet ovenfor er antal registreringer i 1991 angivet. Dengang blev der, som tidligere nævnt, registreret over 3 måneder, og forekomst af voldsepisoder nu og tidligere kan ikke direkte sammenlignes, da der i perioden 1991-2004 har været en (mindre) udskiftning af borgere i husene.

I flere af husene synes der at være markante ændringer over tid. Det overlades til personalet i Agerbækhuse, som har kendskab til hele perioden og til beboerudskiftningen, at foretage en konkret sammenlignende vurdering af forekomsten nu og tidligere.

Den følgende beskrivelse af situationen i 2004 følger i store træk registreringskemaets rubrikker.

Om personalet

Tabel 2 – Udsat for beboervold fordelt på ansættelsesforhold

	2004	1991
Fastansatte	68,6% (109 episoder)	70,1 %
Vikar/afløser	20,8% (33 episoder)	29,1 %
Studerende/praktikant.....	10,7% (17 episoder)	0,8 %

Det bemærkes, at studerende/praktikanter har været udsat for ca. hver 10. af de registrerede episoder. I 1991 var andelen betydeligt mindre.

Tabel 3 – Udsat for vold fordelt på jobberfaring

	2004	1991
Under 1 måned	5,7% (9 episoder)	2,5 %
1 måned til 1 år	40,9% (65 episoder)	34%
Over 1 år	52,8% (84 episoder)	63%
Uoplyst	0,6% (1 episode)	

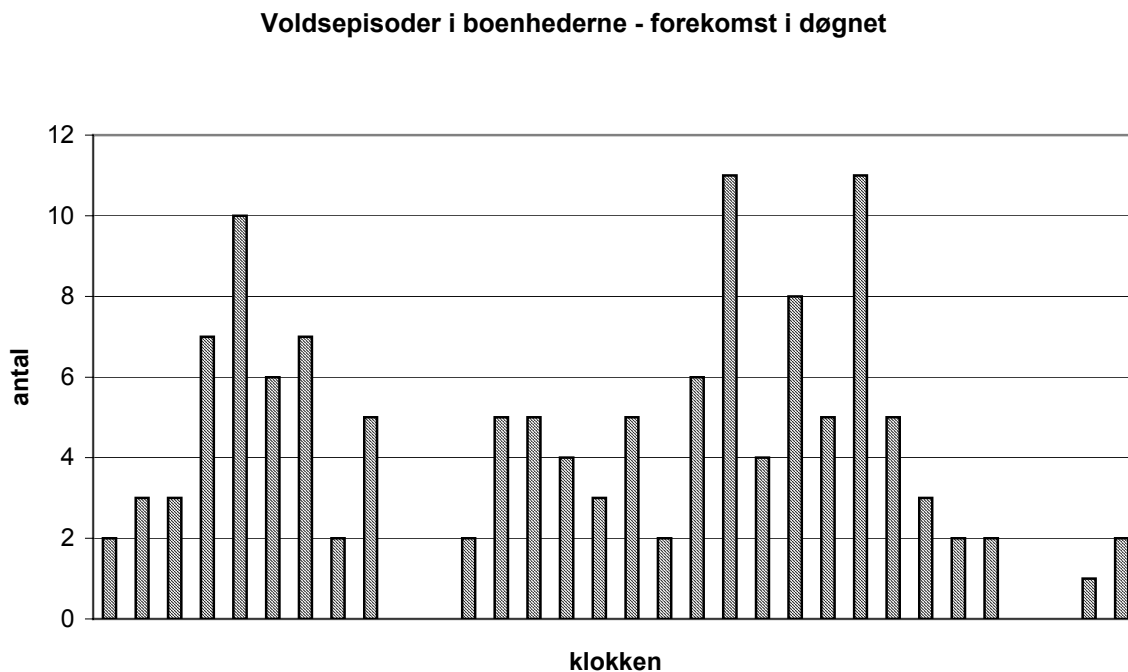
Det bemærkes, at i 2004 har omkring halvdelen af de voldsudsatte kun en erfaring med socialpædagogisk arbejde på døgninstitutioner (a la Agerbækhuse) på *under* 1 år; det er især udbredt i Enghuset, hvor 2/3 har under 1 års erfaring.

Beboervold – forekomst

Døgnvariation

Episodernes forekomst i løbet af *døgnet* fremgår af figur 1.

Figur 1



Kl. 6.30 9.00

16.30 18.30

Første registrering er mellem 6.30-7.00. I figuren er der en søjle pr. ½-time, dvs. kl. 6.30 frem til 7.00; 7.00 frem til 7.30; 7.30 frem til 8.00, osv. og seneste registrering er mellem 22-22.30.

Ved hovedparten af de registrerede hændelser er der angivet et eksakt tidspunkt (fx “kl. 8.30 – episoden forløb over få sekunder”). I andre har der været flere hændelser inden for en kortere eller længere periode. Her er det det først angivne tidspunkt, der er indtastet.

Der er tilsyneladende tre toppe af episoder i løbet af døgnet:

- Den første er omkring 08.30-09.00.
- Den næste er omkring 16.00-16.30.
- Den tredje er omkring 18.00-18.30.

Der forekom kun få episoder efter 19.30 og ingen om natten (22.30 frem til 06.30).

Sammenholdes klokkeslæt og ugedag er der følgende mønstre i forekomsten af episoder:

Tabel 4

	- kl.10	Kl. 10 frem til kl. 16	Kl. 16 -	I alt
Mandag	37%	21%	42%	100%
Tirsdag	38%	25%	38%	101%
Onsdag.....	19%	24%	57%	100%
Torsdag.....	42%	26%	32%	100%
Fredag.....	17%	21%	63%	101%
Lørdag.....	20%	73%	7%	100%
Søndag.....	12%	52%	36%	100%

Onsdag og fredag skiller sig ud fra de øvrige hverdage ved, at der er relativt flere episoder sidst på dagen (efter kl. 16). Og weekenden adskiller sig fra hverdage ved, at der er relativt flest episoder midt på dagen (mellem kl. 10 og 16). Når materialet opdeles på denne mere detaljerede måde, indeholder hver rubrik i tabellen relativt få episoder, og resultatet er derfor behæftet med større usikkerhed, og tolkning skal ske med varsomhed.

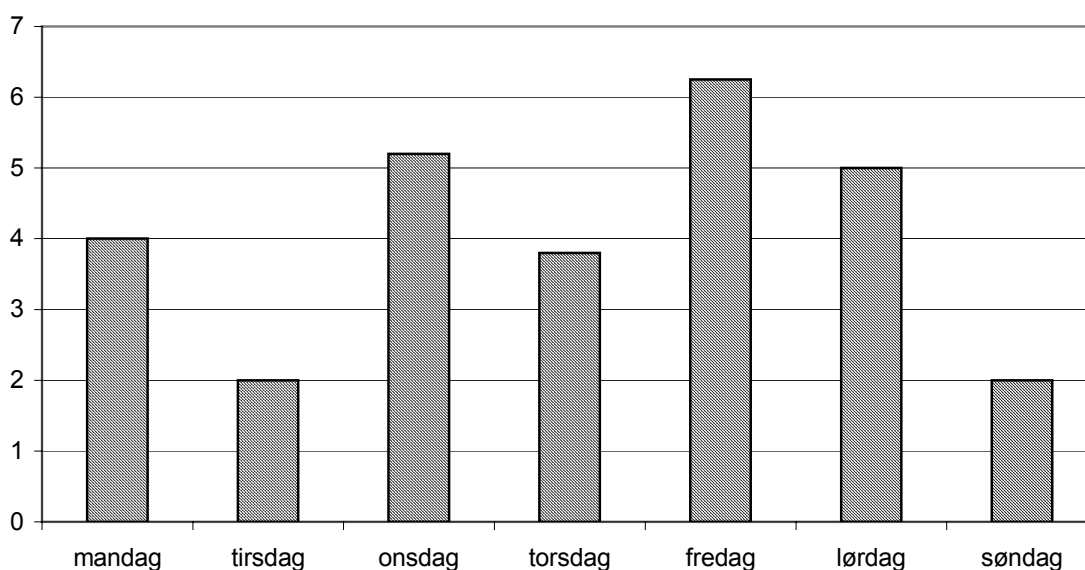
I forhold til de studerende/praktikanter foreligger der relativt set flest registreringer om onsdagen (24% af samtlige registreringer denne dag i ugen) og færrest om mandagen og tirsdagen (ingen registreringer overhovedet på disse to ugedage). I relation til fastansat og vikar/afløser er der ikke så markante udsving over ugens dage som for studerende/praktikant.

Ugevariation

Forekomst af voldsepisoder i løbet af *ugen* fremgår af figur 2.

Figur 2

**159 episoder (vold) - fordelt på ugedage
gnst. antal episoder 18.2- 4.4 2004**



Fredag var der gennemsnitligt flest episoder, og søndag og tirsdag var de mest "fredelige". Det er værd at bemærke, at der er en let øget forekomst om onsdagen – den ugedag hvor flere (alle?) holder personalemøde (hver 14. dag).

Episodernes varighed

Ud fra det oplyste var ca. 6 ud af 10 hændelser enkeltstående episoder og af ganske kort varighed (sekunder). I 40% af tilfældene var der flere episoder efter hinanden, enkelte med en række begivenheder op til en times varighed og ganske få endnu længerevarende.

Arbejdssituationen, alene-arbejde

I 37% af tilfældene var medarbejderen alene, da det skete. Ingen angiver, at de havde behov for kollegahjælp, men kunne heller ikke få det.

Efter episoden

I 97% af tilfældene var den berørte i stand til at fortsætte arbejdet umiddelbart efter begivenheden. Enkelte måtte holde en (kort) pause, før arbejdet kunne genoptages. I ét tilfælde måtte vedkommende gå hjem efter episoden.

Voldens karakter

Bid/krads og slag forekom langt hyppigst, jf. tabel 5 nedenfor. Krads, bid optræder nogle gange alene, i andre tilfælde i kombination fx med slag.

Tabel 5 – Voldens karakter

	2004		}	1991
	Antal	% af alle ¹⁾		
Slag	58	36%	}	61%
Spark	8	5%		
Bid/krads	69	43%		38%
Trusler	4	3%		11%
Forsøg på strangulering	1	0,6%		0,4%
Brug af genstande	3	2%		- ²⁾
Andet	57	36%		25%
Total	159	ud fra 159		526

¹⁾ I en række tilfælde er der en kombination af udtryksformer fx slag + bid/krads. Summen i procent bliver derfor ikke 100.

²⁾ Kategorien blev ikke anvendt i 1991. I 1991 blev der også spurgt om "nikke/'skalle", der omfattede 11%.

Volden har tilsyneladende på nogle områder ændret karakter nu sammenlignet med tidligere. Det synes især at gælde "slag og spark", som optræder mindre hyppigt i 2004 sammenlignet med 1991.

"Andet" – jf. tabel 5 – omhandler (i 2004) i en lang række tilfælde hevet/revet i håret. Spytet i ansigtet optræder ved enkelte episoder. Trussel om at ville kaste en genstand beskrives også under "andet".

Skadens art

I registreringskemaet er der udspurgt om de helbredsmæssige følger, jf. tabel 6. 26% (svarende til 41 personer) af samtlige angiver *ingen følger* efter episoden. De resterende angiver én eller flere gener. “Mærker på kroppen” og “psykisk” optræder hyppigst.

Tabel 6 – Følger efter hændelsen ¹⁾

	Antal registreringer
Ingen følger	41
Mærker på kroppen.....	39
Sårskade	29
Forstuvning/forvridning	0
Knogleskade	0
Psykisk	51
Andet.....	16

¹⁾ Nogle personer har angivet flere forskellige typer helbredsgener.

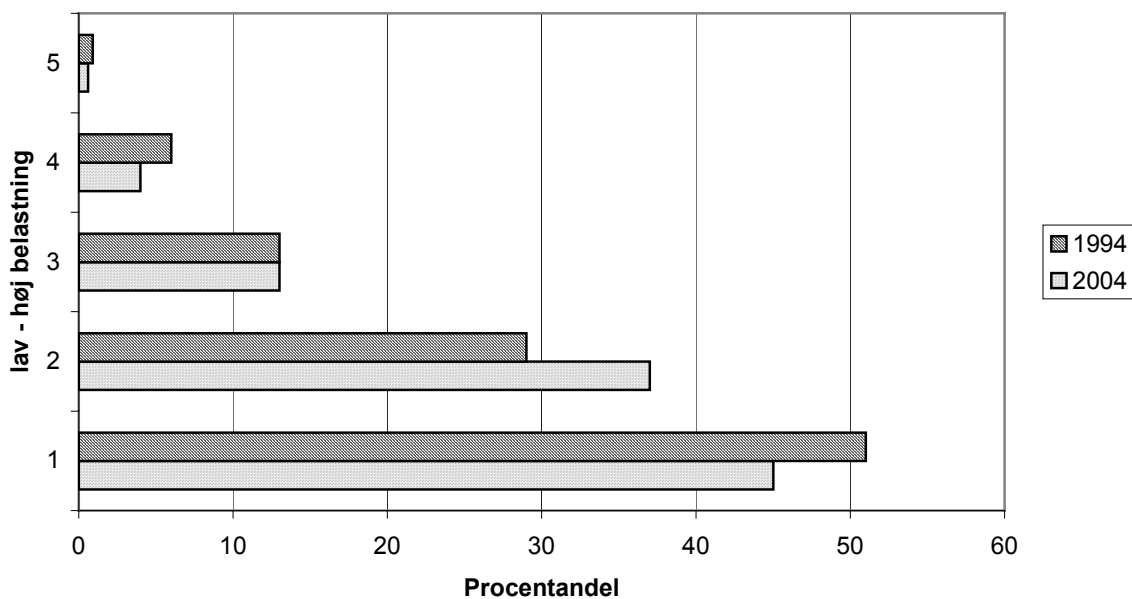
Psykiske gener angives ved cirka hver tredje episode og mærker på kroppen ved omkring fjerde. Der var 29 tilfælde med sårskader (efter fx bid/krads) svarende til 18% af episoderne. Knogleskader og skader i led rapporteres ikke.

Under “andet” viser beskrivelserne, at en del havde ømhed/smerter i hovedbund (efter revet i håret). Ømhed i kroppen, hovedpine optræder efter enkelte af episoderne. Enkelte beskriver afmagt og frustration som en gene efter episoden.

Den udsattes umiddelbare reaktion på hændelsen fremgår af figur 3. På en skala fra 1 (næsten ikke påvirket) til 5 (meget stærkt chokeret) er den gennemsnitlige angivelse omkring knap 2. Ved 6% af hændelsen er reaktionen angivet i den mere “kritiske zone” dvs. mellem 3,5 og 5 – ved to episoder i den meget kritiske zone (4,5-5 = meget stærkt chokeret).

Figur 3

Reaktioner på beboervold, 1994 og 2004



1994-målingen er baseret på 109 svar; 2004-målingen på 158 svar.

Ved registrering af beboervold i 1994 blev det samme spørgsmål og skala anvendt. Resultatet, baseret på 109 svar, fremgår også af figur 3. Som det fremgår af figur 3 er den umiddelbare reaktion (grad af chok) i 1994 næsten sammenfaldende med den målte chokreaktion i 2004.

Behov for psykisk førstehjælp

I et tilfælde er skadelidte tilbudt psykologhjælp efter episoden. I de registreringer er der ikke angivet behov for kollegial psykisk førstehjælp efter det indtrufne.

Omstændighederne ved voldsepisoderne

Langt de fleste episoder indtraf i tilknytning til hjælp til daglige gøremål. Ud fra svarkategorierne indtraf:

- 33 af episoderne (21%) ved "spisning".
- 19 episoderne (12%) er afkrydset under "påklædning".
- 10 episoder i forbindelse med bad/toilette.

Der er kun ganske få afkrydsninger under "vækning/godnatsituation" og ved "undervisning/beskæftigelse".

Langt de fleste episoder (75 i alt) er angivet under "andet gøremål". Mange af disse er uddybende beskrevet, og de hyppigste forklaringer er (antal i parentes):

- Hentede NN fra bussen/eller fra DC – ledsagede NN til DC/eller til bussen (9).
- Madlavning/de ventede på maden (8).

- Gav ikke opmærksomhed pga.: Talte med anden person (kollega, forældre o.l.) /hjalp anden borger (5).
- Dårligt humør, da NN kom fra DC (3).
- Velkomst/gav hånd (3).
- Overlap/vagtskifte (2).

En del episoder er beskrevet i tilknytning til:

- Hygge/alm. samvær/kaffe (21).

Otte af episoderne indtraf under ledsagelse af borgeren uden for institutionen.

I 17 tilfælde er episoden angivet i tilknytning til "trøst til borgeren".

Ifølge oplysningerne i registreringsskemaet indtraf kun fire episoder i tilknytning til "konflikt mellem flere borgere".

Årsag til borgerens adfærd

Medarbejderens egen hypotese om årsag til hændelsen viser, at i 44% af tilfældene er svaret: "*Ingen forståelig provokation*". Andre overvejelser om årsag er:

Tabel 7

Vurdering af mulig årsag	Antal svar
Ikke forstået kommunikation	14
Overgang fra en sammenhæng til en anden	11
Anden form for frustration i samspillet	27
Angst for noget ukendt.....	3
Konflikt mellem bofælle/uro i gruppen	1
Støj.....	3
Anden årsag.....	47

"Anden årsag" er uddybende beskrevet. Personens beskrivelser/overvejelser om årsag til borgerens reaktion kan kategoriseres på følgende måde (antal episoder i parentes):

- Havde ondt, smerter, psykisk uro, menses, reaktion efter krampe (14).
- Havde generelt en dårlig dag, ked af det, vred, frustreret (12).
- Afslag på ønske/behov i forhold til borgeren ("kør hjem nu!", ville ikke på DC, ville have kage, have andet tøj på, ønskede at være sammen med mig (7).
- Manglende opmærksomhed (talte med anden person, hjalp anden person, overlap) (6).
- Krav til borgeren (spænde sele i bussen, tage tøjet hurtigt på for at nå bussen, tøj på efter bad) (4).
- Kom hjem fra: Tandlæge, fra DC (3).
- Var glad, greb hårdt fat i mit hår (2).
- Andet (frustration, tabte sin snor) (2).

Reaktioner på volden – intervention

I langt de fleste tilfælde angives, at medarbejderen fik talt borgeren til ro. Det gælder i alt 102 tilfælde svarende til 64% af alle episoder.

I 20 tilfælde angiver medarbejderen, at vedkommende ikke foretog nogen reaktion på det, der hændte.

I 7 tilfælde var der behov for at fastholde borgeren for at skabe ro og tryghed.

I 6 tilfælde var der behov for at tilkalde kollega/ekstra personale.

Ved 35 episoder er der afkrydset under “anden intervention”. De uddybende svar viser, at i mange tilfælde fjernede medarbejderen sig fra situationen/flyttede sig uden for rækkevidde/skabte pause i samværet (12). Andre typer reaktioner er:

- Kropslig beroligelse (lagde min hånd på hendes/nussede o.l.) (5) .
- Skabte ro/forklarede, hvor de høje lyde kom fra (5).
- Sagde til NN, at hun skulle gå væk/sendte NN væk (6).
- NN gik selv væk/stoppede selv (4).
- Kollega tog over (2).