

Hot och våld - ett preventionsprojekt i samarbete med Afa-försäkring

Slutrapport för

HOT OCH VÅLD-PROJEKTET vid Hägerstens och Liljeholmens gruppboväder



På bilden: Jimmy Andersson och Tomas Börjesson

Författare: Mirja Dahlberg, projektledare

Rapporten fastställd av projektets styrgrupp 5 april 2012

Sammanfattning

Gruppbestäderna inom social omsorg i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning genomförde från hösten 2009 till sommaren 2012 ett preventionsprojekt mot Hot och våld. Projektet ingick, som ett av sex delprojekt, i ett nationellt projekt som genomfördes av AFA Försäkring på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting och fackliga organisationer i samverkan.

Syftet med projektet i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning var att utveckla olika metoder och arbetssätt för att förebygga att hot- och våldssituationer uppstår, klara av att hantera och bemöta problem med hot och våld när det uppstår och kunna ta hand om och lära efter att en incident inträffat. Syftet var också ta tillvara och sprida erfarenheter och goda exempel.

Projektets resultat visar att det går att göra något åt problemen.

Projektet har bland annat inneburit att personalen har ändrat sitt synsätt och förhållningssätt gentemot brukarna. Det är personalen som äger problemet med hot och våld, problemet ligger inte hos brukaren.

”Det viktigaste vi lärt oss är att arbeta prestigefritt och ta på oss ansvaret för skadliga beteenden, istället för att skylla på brukaren. Vi ber brukare om ursäkt om någon blir upprörd och ger på det sättet makten till brukaren. Men vi har också lärt oss att det tar lång tid för verksamheter att ändra ett helt tankesätt och förankra det. Det är en ständig process.” (Västertorps gruppbestad)

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
Innehållsförteckning	3
Bakgrund	4
Syfte och mål	5
Resultat	6
Att förebygga att hot och våldsituationer uppstår.....	6
<i>Forum för diskussion</i>	6
<i>Studiebesök</i>	6
<i>Kompetensutveckling genom föreläsningar</i>	6
<i>Studiecirkel</i>	8
<i>Bemötande</i>	8
<i>Samverkan med andra aktörer</i>	9
<i>Dokumentation och material</i>	9
<i>Bärande resultat</i>	10
Att kunna hantera och bemöta hot och våld	11
<i>Kunskap om förutsättningar i miljön</i>	11
<i>Lågaffektivt bemötande</i>	11
<i>Bärande resultat</i>	11
Ta hand om och lära efter att något har hänt.....	12
<i>Föreläsning</i>	12
<i>Rapportering</i>	12
<i>Lärandefrågor</i>	12
<i>Bärande resultat</i>	13
Kvarvarande aktiviteter	14
Förutsättningar för genomförande	14
Tidsram	14
Kostnadsram	15
Projektorganisation	15
Övriga förutsättningar	16
Reflektion över projektets resultat	16
Beställarens reflektion	16
Styrgruppens reflektion	17
Projektgruppens reflektion.....	18
Fackens/medarbetares reflektion.....	18
Rambölls reflektion	18
Slutsatser	19
Rekommendationer	20
Bilagor.....	20

Bakgrund

Gruppbostäderna inom avdelningen för social omsorg i Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning ansökte våren 2009 om att delta i AFA Försäkrings nationella preventionsprojekt Hot och Våld. Anledningen till ansökan var att hot och våld är ett mångfasetterat problem som medarbetarna inom grupp- och servicebostäderna för funktionshindrade i stadsdelen hade svårt att komma tillrätta med. Tidvis förekom svåra problem med hot och våld, inklusive allvarliga incidenter, inom vissa delar av verksamheten. Förvaltningen bedömde att det behövdes genomgripande åtgärder som omfattar all personal. Ledningen för gruppbostäderna och de som arbetade inom verksamheten såg att det fanns ett behov av mer utbildning om hot och våld. Det behövdes också bättre rutiner för incidentrapportering.

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsförvaltning valdes ut att bli ett av delprojekten i AFA Försäkrings nationella preventionsprojektet Hot och Våld. Avtal mellan stadsdelsförvaltningen och AFA Försäkring skrevs sommaren 2009.

Projektet startade med en enkätundersökning om hot och våld till all medverkande personal i projektet. Därefter gjorde projektgruppen en kartläggning av problemen samt en analys av ”dåvarande nuläge”. Som kartläggningsmetod valde vi att använda oss av TIP-metoden (The Integral Process for Working on Complex Issues).*

Kartläggningen ledde fram till att vi valde ut tre centrala områden som innehåller olika komplexa problem och som vi skulle arbeta särskilt med under de tre år projektet pågick:

- Kunskap om bemötande av utagerande brukare. Det handlar om hur personalen kan arbeta förebyggande genom rätt bemötande av brukaren och om hur personalen hanterar situationer som uppstår.
- Samarbetet i personalgrupperna. Ett bra samarbete i personalgruppen är avgörande för att kunna arbeta med och förbättra bemötandet av brukarna. Det gäller dels att kunna prata öppet och ärligt om hot och våld på arbetsplatsen och dels att personalen släpper allt prestigetänkande och har en vilja att hjälpa varandra.
- Samverkan med andra aktörer. Våra brukare är beroende av många olika aktörer för att ha ett gott liv. Det krävs en god samverkan mellan dessa aktörer för att komma tillrätta med problem kring hot och våld.

*TIP är benämningen av ett arbetssätt som tar fasta på att utveckla goda och hållbara åtgärder för att komma till rätta med komplexa problem. Genom en metodisk kartläggning och analys av problemområden utarbetar man väl överlagda åtgärdsförslag.

Syfte och mål

I stadsdelsförvaltningens ansökan om deltagande i preventionsprojektet står att syftet med projektet ska vara att åstadkomma ett gott boende för brukarna och en god arbetsmiljö för de anställda på gruppbestäderna. För detta behövs förhållningssätt och arbetssätt som gör att hot och våld kan förebyggas och bemötas. Avgörande är att hitta rätt metoder i arbetet.

Styrgruppen för projektet i Hägersten-Liljeholmen arbetade under våren 2010 fram en förändringsteori under ledning av Ramböll Management. En förändringsteori är som en logisk karta över vilka effekter och resultat som projektet strävar efter att uppnå, på lång och kort sikt. Den är formad som en kedja av händelser som bygger på varandra. Vår förändringsteori har varit en målstruktur för vad vi velat uppnå med projektet och vad för steg som behövs tas på vägen mot det önskade målet (*se bilaga*).

Målsättningen för projektet har varit att få en trygg arbetsmiljö där hot och våld minimeras. För att uppnå detta mål krävs att hela organisationen Hägersten-Liljeholmens gruppbestäder;

- kan förebygga att hot- och våldssituationer uppstår
- kan hantera och bemöta hot och våld och
- kan ta hand om och lära efter att en incident uppstått dels genom förändringsarbete och dels i det individuella stödet.

Teoretisk kunskap om bemötande är en viktig förutsättning för att motverka hot och våld. Ännu viktigare är personalens praktiska förmåga till bemötande – att omvandla teorin till praktisk handling. Projektet har förväntats resultera i att personalen ska ha tillräcklig kunskap om bemötande för att förebygga att en hot- och våldssituation uppkommer. Det kan till exempel handla om att tolka och läsa av brukaren. Personalen måste vara väl förberedd på situationer som kan uppstå och kunna göra riskbedömningar, ha kunskap om de enskilda brukarna och kunskap om förutsättningar i miljön. Personalen måste kunna göra realistiska bedömningar av allvaret i en situation. För att kunna känna trygghet i en kritisk situation måste personalen veta hur de ska agera professionellt. Det kan handla om att agera så att situationen lugnas ner i stället för att ett händelseförlopp eskalerar. Bristande kunskap kring bemötande kan skapa onödigt våld från brukarens sida.

Ett förväntat resultat var också att personalen ska få kunskap om lagar och föreskrifter samt riktlinjer och interna handlingsplaner. Dokumentation och arbetsmaterial ska vara lättillgängligt för all personal. Personalen ska veta när man ska och kan få stöd av chefer och kollegor. Personalen ska ha vetskap om vad de kan förvänta sig av varandra. I arbetsgrupperna ska det finnas ett öppet samtalsklimat och högt i tak. Det ska finnas ett aktivt arbetssätt i personalgrupperna för att hantera och lära av händelser. Detta är förutsättningar för att kunna utveckla ett gemensamt och adekvat förhållningssätt gentemot brukaren.

Projektet förväntades också resultera i ett förbättrat samarbete med andra aktörer som har en central roll i brukarens liv. Personalen ska ha kunskap om olika yrkesroller och ansvarsfördelningar och vetskap om vad man kan förvänta sig av andra aktörer. Personalen på boendeenheterna och andra aktörer ska ha en förståelse för varandra och det ska finnas en samsyn kring hot- och våldsproblematiken.

Resultat

Flera av de aktiviteter som genomförts i projektet har täckt in mer än ett av de tre problemområdena kunskap om bemötande, samarbete i personalgruppen och samverkan med andra aktörer. Resultaten av aktiviteterna har givit en bättre beredskap både när det gäller att kunna förebygga, bemöta och ta hand om samt att ta lärdom av händelser.

Att förebygga att hot och våldsituationer uppstår

Forum för diskussion

Projektet bestämde tidigt att hot och våld ska vara en stående punkt på alla arbetsplatsträffar och så blev det också. Det blev möjligt inte minst för att cheferna både satt med i styrgruppen och deltog på arbetsplatsträffarna

Studiebesök

Representanter från styrgruppen gjorde i september 2010 ett studiebesök på Betaniahemmet i Askim. De fick då ta del av Betaniahemmets metodik, erfarenheter och kloka tankar kring arbete med personer med problemskapande beteende.

Kompetensutveckling genom föreläsningar

Projektet har arrangerat en serie föreläsningar där all ordinarie personal och alla långtidsvikarier i verksamheterna varit inbjudna. För att göra det möjligt för all personal att komma till föreläsningarna har ledningen för enheterna sett till att verksamheterna haft vikarietäckning.

I september år 2010 hade vi vår kick off där vi bjöd in Conny Akterhall som föreläsare. Conny är en rutinerad metodutvecklare och utbildare i konflikthantering och hot och våld. Han föreläste om integritet och bemötande samt lugnande kroppsspråk som ett medel för att undvika och hantera situationer med hot och våld. Under dagen hade vi också grupparbete där personal från de olika verksamheterna fick prata med varandra vilket många tyckte var givande. Flera gav uttryck för en förvåning över att de inte var ensamma om de problem de brottas med på den egna arbetsplatsen.

I november 2010 arrangerade projektet en föreläsningdag där Agneta Karlström från Arbetsmiljöverket föreläste om arbetsmiljölagstiftningen, arbetsgivarens ansvar, skyddsombudens roll, arbetsmiljöverkets tillsynsarbete och vikten av att arbeta systematisk med arbetsmiljön genom att göra riskbedömningar och handlingsplaner.

På eftermiddagen samma dag föreläste Stockholms stads funktionshindersombudsman Riitta-Leena Karsson om LSS utifrån ett brukarperspektiv. Under föreläsningen fick publiken bland annat fundera kring kniviga arbetsmiljöfrågor där LSS krockar med arbetsmiljölagen. Riitta-Leena pratade också om vikten av bra kommunikation, kompetens, värderingar, utbildning, erfarenhet och bemötande.

All personal vid gruppboendena samt även representanter från daglig verksamhet, personlig assistans, boendestöd, biståndsbedömare och habiliteringscenter deltog.

I februari 2011 fick vårt projekt, genom EU-projekt Carpe, en inbjudan att delta i en föreläsning om hur undvika och bemöta konflikter. Carpe är ett samverkansprojekt för kompetensutveckling inom området funktionsnedsättning. Föreläsningen genomfördes i Habilitering och Hälsas regi (Stockholms läns landsting). Föreläsare var leg. psykolog Bo Hejlskov Elvén. Föreläsningen handlade om hur man undviker och bemöter konflikter hos personer med utvecklingsstörning och /eller neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Bo beskrev hur beteenden uppstår i samspel med omgivningen och han gav konkreta förslag på hur man kan undvika konflikter. Projektgruppen och flera medarbetare från verksamheterna deltog.

Vi hann med ytterligare en föreläsning i februari 2011. Det var en föreläsning som hölls av Erik Blenberger. Erik är docent och forskare på Ersta Sköndal högskola. Han är också ledamot i Socialstyrelsens etiska råd. Erik föreläste om etiska värden och etiska dilemman i arbetet mot hot och våld. Föreläsningen var mycket inspirerande. Publiken fick fundera över hur de kände, hur de borde agera i en speciell situation och om vilket bemötande som skulle kunna vara lämpligt i olika situationer. I utvärderingen framfördes bland annat kommentarer som att föreläsningen gav ett bra underlag för fortsatta diskussioner och att det är roligt med etikediskussioner.

Studiecirkel

För att öka medvetenheten om problematik kring brukare och personalens egna beteende köpte ledningen för gruppbestäderna in boken *Problemskapande beteende vid utvecklingsmässiga funktionshinder* av Bo Hejlskov Elvén. Boken är lätt att läsa och innehåller många konkreta beskrivningar och exempel. Boken beskriver olika typer av problemskapande beteende och enkla metoder för att förebygga och hantera sådana beteenden. Författarens perspektiv är att ansvaret för lösningar ligger hos verksamheten, inte den enskilde brukaren.

Alla verksamheter fick ett par exemplar av boken. En arbetsgrupp tog fram ett studiecirkelmateriel (*se bilaga*). Studiecirkelstartade i alla verksamheter kring boken och en cirkelledare utsågs i varje verksamhet. Cirkelledarna har haft återkommande träffar tillsammans med projektledaren för att följa upp hur arbetet fortskridit och för att utbyta erfarenheter. Studiecirkelstartade under våren och hösten 2011. Cirkelledarna fick under hösten 2011 två halvdagars utbildning genom NBV för att stärkas i rollen att leda en grupp.

De sammanställningar som hittills gjorts av cirkelverksamheten visar att personalen blev än mer intresserade av projektet när studiecirkeln kom igång. Det blev mer levande och engagerande diskussioner.

I de verksamheter där problem med hot och våld sällan förekommer har diskussionerna varit mer generella och inriktade på förhållningssätt gentemot de boende samt diskussioner om stress och belastningsfaktorer. Vissa avsnitt i boken kändes i dessa verksamheter mer relevanta att diskutera än andra. En personalgrupp kunde konstatera att man redan arbetar utifrån de metoder som visas på i boken. Boken bekräftade att de arbetar på rätt sätt.

Personalgrupperna fortsätter nu att arbeta med det de lärt sig efter studiecirkeln och att utveckla sina metoder. På personalmöten går man igenom aktuella händelser av vikt som rör brukarna samt går igenom överenskomna rutiner.

Bemötande

De diskussioner som förts i studiecirkelstartade har satt igång en lärandeprocess i ämnet bemötande. Det är stora skillnader i förekomst av hot och våld mellan verksamheterna. Vissa verksamheter har inga problem, andra har det ofta och det finns de som har haft dagligt förekommande incidenter. Även arbetsgrupper som inte är direkt utsatt för hot och våld har haft glädje av diskussionerna om förhållningssätt och bemötande. Problemskapande beteende kan ju också rikta sig mot den egna personen i form av självskadebeteende.

Exempel på diskussioner som förts är:

- Vikten av att förebereda brukaren på vad som ska hända i olika aktiviteter för att brukaren ska få självkontroll.
- Vikten av att brukaren måste få den tid han eller hon behöver och att personalen måste ha tålamod.
- Vikten av struktur för brukaren.
- Vikten av att personalen kan läsa av beteenden och se tidiga varningstecken.
- Lätta former av ”mutor” kan ibland fungera bra för att förhindra upprörda och stressade brukare.

Samverkan med andra aktörer

Projektgruppen har fått hjälp av en utredningssekreterare från socialförvaltningen med att gå igenom samverkansdokument, beslutade och på remiss, som gäller samverkan med landstinget.

Hösten 2011 gjorde vi en inventering av hur personal i verksamheterna ser på samverkan med andra aktörer. Projektledaren träffade alla personalgrupper och gjorde sedan en sammanställning. Personalgrupperna gav dels goda exempel på samverkan och dels exempel på samverkansproblem där problemen sågs både som stora och akuta. Ett gemensamt problem som flera verksamheter uttryckte är samverkan med färdtjänst.

Enhetscheferna har informerat om resultatet, framför allt om problem med färdtjänsten, på rådet för funktionshinderfrågor. De har också, tillsammans med medicinskt ansvarig sjuksköterska, tagit upp problem i samverkan på ett möte med en vårdcentral.

Dokumentation och material

Ett nytt enhetsspecifikt pärmsystem har utarbetats under projektiden. Pärm-systemet är lättillgängligt, överskådligt och ska finnas i alla våra gruppbo- städer. I pärmsystemet finns bland annat rutiner kring hot och våld, rutiner för dokumentation kring brukare samt mallar för riskbedömningar och handlingsplaner. Flertalet dokument finns även i digital form.

Personalgrupperna har i sina diskussioner om hur man kan förebygga hot och våld bland annat konstaterat hur viktigt det är att metodiskt kartlägga ”kaostecken” hos brukare.

Det är också mycket viktigt med tydliga och anpassade rutiner för varje brukare. Mallar för detta finns i pärmsystemet.

Eftersom det är viktigt att ny personal och vikarier får en bra introduktion har ett introduktionsmaterial tagits fram i form av en checklista. (*se bilaga*). I det materialet ingår ett avsnitt om metodik. Det ges information om att man arbetar förebyggande och efter metoden lågaffektivt bemötande, d v s genom att avleda känsloladdade uttryck. Det ges också exempel på frågeställningar som personalgrupperna brukar ställa när de på personalmöten går igenom incidenter.

Bärande resultat

- Projektet har haft aktiviteter som inneburit kompetenshöjning och lärande för all personal på de medverkande arbetsplatserna för att motverka att incidenter uppstår. Personalen har fått en bättre beredskap för att hantera en förändrad situation om det till exempel flyttar in en brukare med beteendeproblematik.
- Personal har fått kunskap om konkreta metoder att använda som till exempel avledning, att inte ställa överkrav och att anpassa information till brukaren som denna klarar av.
- Personal har beskrivit att de ändrat sina tankebanor. De har till exempel fått en ny syn på självskadebeteenden. Att bita sig i handen behöver inte vara farligt. Ett annat exempel på förändrat tankesätt är att inte lägga skulden på brukaren, för då kan man inte uppnå förändring. Det är viktigt att tänka till innan man reagerar. Man bör ha ett neutralt förhållningssätt och inte bli för känslomässig. Man kan ge makt till den boende genom att serva dem. Personal har också lärt sig att de själva omedvetet kan skapa många problem.
- Personal har konstaterat vikten av att arbeta lika. Personalen måste informera varandra om uppmärksammade varningstecken och dokumentera dessa.
- Personal tycker att det har varit bra att träffa kollegor från andra verksamheter. Man har fått tips och fått höra hur andra arbetar. Projektet har också inneburit att det har blivit lättare att ta upp saker som inte fungerar till diskussion.
- Studiecirkel har visat sig vara en bra modell för fortsatt kompetensutveckling.
- Enheterna har, utifrån de erfarenheter som gjorts i Hot- och våldprojektet, beslutat att själva bekosta ett nytt gemensamt projekt – Delaktighetsmodellen (FoU Skåne). Vi vill med det projektet ytterligare stärka brukarnas inflytande i sitt boende för att på så sätt minska risken för konflikter och missnöje. Projektet syftar också till att stärka personalens kunskap kring delaktighet.

Att kunna hantera och bemöta hot och våld

Kunskap om förutsättningar i miljön

Vintern 2010/2011 gjordes en översyn av den fysiska arbetsmiljön utifrån hot och våldsperspektiv samt handledning om bemötande och förhållningssätt vid en av de gruppbofasta bostäderna som var utsatta för mycket hot och våld. Metodutvecklaren Conny Akterhall besökte då gruppbofastaden vid två tillfällen och personalen fick metodhandledning. Conny hjälpte också till med en genomgång av den fysiska miljön och vissa förändringar kunde göras, bland annat för att säkra utrymningsvägar.

Lågaffektivt bemötande

När en person får ett affektutbrott, det vill säga har ett våldsamt beteende, gäller främst att omgivningen behåller sitt lugn. Man ska prata lugnande med vederbörande samtidigt som man skapar ett avstånd till personen. Man ska inte ställa sig mitt emot, inte söka ögonkontakt och inte beröra. Man ska falla undan och ge sig om det gäller en konflikt med omgivningen och vänta lugnt. Om det är möjligt bör man byta personal så snabbt som möjligt. Detta beskrivs i Bo Hejlskov Elvéns bok om problemskapande beteende.

Studiecirkeln kring boken har medfört att personalgrupperna har utvecklat sina arbetssätt och metoder. Man har till exempel upptäckt att om personalen tar på sig ansvaret för brukares utagerande beteende kan förhållanden förändras. Personal frågar sig numer om brukaren beteende verkligen är ett problem och om det är skadligt? Många gånger kan man se att det är omgivningen som äger problemet inte brukaren. Personalen har ett problem att hantera, måste förhålla sig till beteendet och det är personalen som måste ta ansvar. Personalen har fått konkreta strategier att använda sig av när en situation inträffar. Det kan till exempel vara att se till att hålla avstånd, ta två steg bakåt. Det kan vara att be brukaren om ursäkt. Man kan också använda sig av humor. Man vet också hur viktigt det är att hjälpa brukaren återta kontrollen.

Förutom arbetet i studiecirkelarna, på personalmöten och APT har en medarbetare gått en tre dagars utbildning i metoden Studio III. Det är en lågaffektiv metod som även den går ut på att lära sig hantera utmanande beteenden utan att använda kränkande behandling.

Bärande resultat

- Hot och våld har minskat i verksamheterna sedan personal tillägnat sig ett annat förhållningssätt.
- Personal har genom ett fördjupat lärande om förhållningssätt och bemötande blivit bättre rustade inför kritiska situationer.
- Personal har insikt om att de själva måste ta på sig ansvaret för brukarens agerande.

- Personal har insikt om att det är inte tillåtet att använda uppfostrande arbetsmetoder. Personalen ska ha ett lågaffektivt bemötande och förståelse för att brukaren inte kan rå över sina reaktioner.
- Verksamhet och personal vet att för att bemöta brukare på rätt sätt krävs utbildning, handledning och att all personal aktivt verkar för ett bra bemötande.

Ta hand om och lära efter att något har hänt

Föreläsning

I maj 2011 anordnade projektet en halv dags föreläsning för all personal med Per Sandberg från Kris- och traumacentrum och Tony Frisk från Previa. Per föreläste om hur människor reagerar i kris. Tony informerade om vilket stöd man kan få från företagshälsovården.

Rapportering

En kryssmall för incidentrapportering har tagits fram under projektiden (*se bilaga*). Den är tänkt att användas för att mäta frekvens om det är stora problem på ett specifikt boende. Incidentrapporteringen har ännu inte prövats så mycket i verksamheterna på grund av att antalet incidenter inte längre är så många. Antalet incidenter har framför allt minskat i verksamheter som tidigare haft många incidenter. Kryssmallen finns numer inlagd i arbetsmiljöparmen som ingår i verksamheternas nya pärmsystem.

I arbetsmiljöparmen finns också numer ett lättillgängligt informationsblad om att anmäla en arbetsskada som vår personalavdelning tagit fram efter förslag från projektgruppen. Informationsbladet innehåller information om vilka skador som ska anmälas, hur man anmäler, att man kan begära ersättning och var man begär ersättning.

En arbetsgrupp i projektet har tagit fram ett flödesschema (*se bilaga*) som ger en överskådlig bild av hur verksamhetens arbetsmiljöarbete, rutiner och arbete med bemötandefrågor kring hot och våld ser ut.

Arbetsskade- och tillbudsanmälningar rapporteras numera elektroniskt i Stockholms stads gemensamma incidentrapporteringssystem RISK.

Lärandefrågor

Projektet har tagit fram ett material för lärande. Det innehåller ett antal frågor för reflektion avsedda att användas i personalgrupperna efter det att en incident har inträffat. Syftet är att analysera händelsen noga med hjälp av frågorna för att se om man kan lära något av händelsen. (*se bilagor*).

Materialet är uppdelat i två delar. Den ena delen innehåller frågor att ta upp med den drabbade personalen så snart som möjligt efter incidenten. Syftet är att fånga upp det som är viktigt i den krissituation som den drabbade personalen utsatts för.

Den andra delen är avsedd att ta upp i ett senare skede, till exempel vid ett personalmöte. Den syftar till att hjälpa personalgruppen i deras systematiska arbete med förhållningssätt och rutiner för att förebygga incidenter.

Lärandefrågorna har ännu inte använts så mycket. Det beror på minskat antal incidenter. Vi tror att det minskade antalet incidenter beror på det arbete som gjorts i personalgrupperna under projektiden.

Bärande resultat

- Projektet har inneburit att det blivit en ökad acceptans om att prata om hot och våld och att det inte är en accepterad del av yrket.
- Verksamheterna har nu rutiner och arbetssätt för att efter en incident analysera vad som hänt för att förebygga att incidenten upprepas. Personal har fått ett material för lärande som hjälp vid analys av det inträffade.
- Enheterna har beslutat att personal som blivit utsatt för hot och våld måste uppsöka företagshälsovården inom 48 timmar för ett avlastningssamtal. Ett syfte med samtalen är att få en professionell bedömning och att få hjälp med att förebygga ett eventuellt långvarigt psykiskt lidande.
- Ett par medarbetare vid Västertorps gruppbostad har blivit så engagerade i ämnet bemötande att de själva föreläst om det ett par tillfällen genom projekt Carpe. De har berättat om hur de genom ett bra bemötande till brukarna har minskat förekomsten av hot och våld på väldigt kort tid. De har också tagit fram ett diskussionsunderlag som kan användas i framtida workshops kring ämnet förhållningssätt och bemötande för att arbeta förebyggande i hot och våldssituationer. (*se bilaga*).
- Huvudskyddsombudet har numer på sin agenda att prata om hot och våld och bemötande vid besök på APT i andra enheter i stadsdelen, t ex daglig verksamhet.

Kvarvarande aktiviteter

- Vi ska utarbeta en enkel broschyr som på ett tydligt sätt beskriver hur vi nu arbetar inom verksamheterna. Broschyren ska lämnas till ny personal vid deras introduktion på arbetsplatsen.
- Gruppbestädernas enhetschefer ska anordna en föreläsning om etik och moral för gode män och anhöriga som företräder brukarna.
- En planerad föreläsning med Bo Hejlskov Elvén för alla enheter inom avdelningen för social omsorg ställdes in i februari på grund av föreläsarens sjukdom. Den kommer i stället gå av stapeln 11 juni.
- Personal har uttryckt att de vill fördjupa sig mer i hur man arbetar med personer med autism och autistiska drag och om hur man kommunicerar med brukare utan tal. Man vill också få möjlighet att fördjupa sig i arbete med individuella strukturer, kommunikation och förutsägbarhet.
- Personal har uttryckt att de vill fördjupa sig mer i bemötandeproblem när en incident uppstår för att få en ökad kunskap om lågaffektivt bemötande.
- Projektet har inte kunnat omfatta tillräckligt med aktiviteter för att förbättra samverkan med andra aktörer. Detta är ett utvecklingsområde för framtiden.
- Som avslutningsaktivitet för projektet planeras ett par internatdagar då vi bland annat ska göra en slutredovisning av projektet och ha teambyggande aktiviteter. Internatet är också en kick off för det kommande projektet Delaktivitetsmodellen.

Förutsättningar för genomförande

Tidsram

Hägersten-Liljeholmens lokala projekt startade i oktober 2009 och pågår till 30 juni 2012. Planeringsfasen pågick under perioden oktober 2009 till 1 juni 2010. Genomförandefasen pågick under perioden 1 juni 2010 till 31 december 2011. Summering av projektet har pågått under perioden 1 januari 2012 och sträcker sig fram till 30 juni 2012.

Kostnadsram

Hägersten Liljeholmens stadsdelsförvaltning har bekostat 50% av lönekostnaden för projektledaren samt lönekostnader för vikarier då ordinarie personal deltagit i möten och utbildningar.

Förvaltningen har dessutom årligen tillsatt 1.000:- per medarbetare från gruppbestäderna. Detta har täckt kostnader för lokaler, administrativa kostnader, litteratur, material samt övriga kostnader som uppstått vid till exempel föreläsningss dagar.

Projektledaren har varit anställd på 50% tjänstgöring för projektet. Övrig personal i projektet har utfört projektarbetet inom sina ordinarie tjänster. Styrgruppen har träffats tre timmar varannan månad. Projektgruppen har träffats tre timmar varannan månad. Arbetsgrupper har däremellan avsatt tid för olika träffar och aktiviteter.

AFA Försäkring har bekostat 50% av lönekostnaden för projektledaren. Därutöver har AFA Försäkring bekostat ämnesexpertstöd vid fem tillfällen per år samt processtöd vid upp till tio tillfällen per år.

Projektorganisation

Styrgruppen som tillsattes tidigt i har varit aktiva i arbetet från början till projektets slut.

Styrgruppen har bestått av:

Roger Blomqvist, enhetschef för Liljeholmens gruppbestäder
Cia Bergström, enhetschef för Hägerstens gruppbestäder
Tina Thörnsell, lokalt ombud för Kommunal sektion 27
Inger Nilsson, utredare vid avdelningen för social omsorg

Projektgruppen har bestått av:

Alla styrgruppens medlemmar samt
Mirja Dahlberg, projektledare
Lone Svensson, vårdare och arbetsplatsombud/skyddsombud
Lotta Boorg, vårdare och arbetsplatsombud/skyddsombud
Marianne Mårtensson, vårdare och arbetsplatsombud/skyddsombud
Lotta Verstraate, vårdare och huvudskyddsombud

Utöver dessa har olika arbetsgrupper satts samman efter behov där vårdare från olika gruppbestäder har varit aktiva. En person som varit mycket aktiv i projektarbetet och därför särskilt ska nämnas är Catharina Svensson, arbetsledare vid Västertorps gruppbestäder.

Medverkande arbetsplatser har varit:
Västertorps gruppbo­stad Slättgårdsvägen 99
Västertorps gruppbo­stad Slättgårdsvägen 101
Bandyvägens gruppbo­stad
Fruängens gruppbo­stad Jenny Linds gata
Fruängens gruppbo­stad Fredrika Bremers gata
Fastlagsvägens gruppbo­stad
Röda Stugan
Gröndals servicebo­stad
Örnbackens gruppbo­stad
Marieviks gruppbo­stad
Responsgatans gruppbo­stad
Årstadals gruppbo­stad

Övriga förutsättningar

Ett par verksamheter har fått annan huvudman under projekt­tiden.
En verksamhet har bytt inriktning och tillhör inte längre enheten.

De dokument som upprättats vid möten som till exempel protokoll, minnesanteckningar, sammanställningar, rapporter och dylikt har sparats på en gemensam mapp på nätet. Mappen är tillgänglig för all personal vid de medverkande arbetsplatserna.

Nyhetsbrev har distribuerats till all medverkande personal under fem tillfällen under genomförandefasen.

Projektledaren har gjort minst två besök vid varje gruppbo­stad under genomförandefasen för dialog med personalgrupperna.

AFA försäkring har under projektets gång givit vårt lokala projekt stöd i form av processtöd, ämnesprocesstöd, projektledarträffar och andra centrala aktiviteter.

Reflektion över projektets resultat

Beställarens reflektion

Stadsdelsdirektör Maria Mannerholm och avdelningschef för social omsorg Ingrid Widebäck reflekterar över projektet:

När Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnäm­n ansökte om att få delta i AFA Försäkrings preventionsprojekt var förekomsten av hot och våld på gruppbo­städerna stor. Det fanns en osäkerhet om det skulle gå att komma tillrätta med problemen. Det här projektet har visat att det går att påverka.

Det har varit ett lyckat projekt som givit enskilda medarbetare redskap för att hantera svåra situationer och verktyg för att förebygga att hot och våld uppstår. Maria och Ingrid ser det som en styrka att enhetschefer och fackliga företrädare arbetat gemensamt i projektet.

Projektet har visat på konkreta resultat. Ingrid ser en märkbar skillnad när det gäller anmälningar om hot och våld vilka har minskat betydligt. Att problemen med hot och våld har minskat så tydligt påverkar säkert både medarbetar och brukare positivt. Troligtvis mår även anhöriga bättre när problemen minskat. Detta är nu viktigt att förvalta projektets resultat. Det behövs fortsatt kompetensutveckling till exempel i studiecirkelform.

Maria och Ingrid tycker att det varit roligt att stadsdelsförvaltningen kunna genomföra det här projektet och är av uppfattningen att alla inblandade verkar nöjda. Det är också roligt att vi nu kan sprida goda erfarenheter. Några andra enheter i stadsdelen har redan fått ta del av vissa aktiviteter och erfarenheter från projektet. Det är nu viktigt att fortsätta sprida erfarenheterna. Inte minst till nya personalgrupper vid nystartade verksamheter och till personal inom daglig verksamhet.

Styrgruppens reflektion

Styrgruppen uppskattar att AFA Försäkring tagit initiativet till preventionsprojektet mot Hot och våld och att vi har fått möjlighet att delta som ett av delprojekten.

Den lokala organisationen har fungerat väl hela vägen mellan vårdare och förvaltningsledning. Alla har visat ett stort engagemang. Tack vare det har vi kunnat ta snabba och direkta beslut rörande aktiviteter, ekonomi och utvecklingsområden.

Vi har lyckats bra med att få till ett levande projektarbete. Projektet har till stor del drivits ute i verksamheterna och det har varit en framgångsfaktor. Personalen har uttryckt att det är inspirerande att träffa varandra mellan enheterna. Projektet har bidragit till ett ökat samarbete och lärande mellan enheterna.

En medvetenhet fanns från början att bemötandet är viktigt, men vi begrep kanske inte att det har en så avgörande roll som det skulle visa sig. Innan projektet talade man mest om behovet av dokument och rutiner, inte så mycket om bemötande.

Hot och våldprojektet har ”puffat på” det ordinarie arbetsmiljöarbetet. Alla har förstått att ansvaret för en god arbetsmiljö är allas och att vi är en del av varandras arbetsmiljö.

Projektledarens och medarbetarnas stora engagemang har bidragit till ett gott slutresultat.

Projektgruppens reflektion

Projektet har varit mer givande än förväntat. Man kunde inte föreställa sig att projektet skulle komma att ge så pass konkreta resultat. Studiecirkelboken har varit mycket värdefull. Den har varit ett konkret redskap i projektarbetet.

Projektet har givit oss en insikt om att bemötandefrågorna är så viktiga. Vi har bland annat fått insikt om vikten av att ständigt ställa sig frågan hur man ställer lagom krav på brukaren. Denna fråga måste återkommande ställas kring varje enskild brukare. Aggressionsutbrott hänger oftast ihop med att personalen ställt för höga krav.

Arbetet med bemötandefrågor har givit oss en insikt om att när personalen tar ansvar för hot och våldsituationer så kan adekvata åtgärder för att lösa problemen snabbt sättas in. Till exempel så kan man i stället för att skicka in en brukare för psykiatrisk akutvård sätta man sig ner och analysera vad vi som personal kan göra. Hot och våld är oftast ett varningstecken på att något inte är bra. Det kanske behövs ändringar i strukturen och i brukarens rutiner. Dock måste man alltid kolla upp att brukarens affekt inte är ett uttryck för kroppsliga åkommor. Det är viktigt med en god samverkan med brukarens husläkare.

Vi har också fått en insikt om hur viktigt det är att förmedla kunskap om lågaffektivt bemötande till andra aktörer, inte minst till gode män och anhöriga. Somliga av dem har en tendens att skälla och använda sig av dold bestraffning. Projektet har bidragit till att vi som vårdare har ”mer på fötterna” i kontakt med andra aktörer.

Det har också blivit tydligt att vårdaryrket är ett pedagogiskt yrke.

Fackens/medarbetares reflektion

Studiecirkelledarna på gruppbestäderna har sammanställt de diskussioner som förts i personalgrupperna. I sammanställningarna kan man utläsa att det på flera håll upplevs som att man fått en ”aha-upplevelse”. Det handlar om synsättet att det är personalen som äger problemet, problemet ligger inte hos brukaren.

Det konstateras också att ett gemensamt förhållningssätt ger en trygghet i personalgruppen och det ger en professionalitet och statushöjning av yrket i förlängningen.

”Det viktigaste vi lärt oss är att arbeta prestigefritt och ta på oss ansvaret för skadliga beteenden, istället för att skylla på brukaren. Vi ber brukare om ursäkt om någon blir upprörd och ger på det sättet makten till brukaren. Men vi har också lärt

oss att det tar lång tid för verksamheter att ändra ett helt tankesätt och förankra det. Det är en ständig process.” (Västertorps gruppbostad)

Rambölls reflektion

Ramböll Management Consulting har på uppdrag av AFA Försäkring genomfört en utvärdering av projektet. I deras summativa utvärdering konstateras att förekomsten av våld har minskat inom våra verksamheter. Utvärderingen visar på att projektarbetet har fungerat väl vilket styrks av positiva förändringar i rutiner och arbetssätt. Det löpande arbete med att utveckla bättre metoder för att undersöka, åtgärda och följa upp hot- och våldssituationer har ökat. Det finns en hög motivation hos medarbetare och en ökad insikt om hur mycket som går att påverka genom ett förändrat bemötande.

Rambölls bedömning är att det finns goda förutsättningar för hållbarhet bland annat för att projektarbetet setts som en del i det ordinarie arbetsmiljöarbetet, hot och våld är en stående punkt på APT och att studiecirkel som arbetssätt är implementerat i verksamheterna.

Slutsatser

Rambölls summativa utvärdering visar att det skett förändringar gällande hot och våld i verksamheterna. Största andelen av medarbetarna upplever nu att arbetsplatsen arbetar förebyggande, följer upp och utvecklar metoder. Det framkommer också att det blivit ett förändrat samtalsklimat på arbetsplatserna där hot och våld nu diskuteras mer öppet. Rambölls bedömning är att projektets mål om minskad förekomst av hot och våld, ökad benägenhet att anmäla hot och våld samt utveckla ruter och arbetssätt kring hot och våld delvis är uppnådda.

Projektledningen drar slutsatsen att detta har varit ett lyckat projekt inom ämnet hot- och våld. Projektet har bidragit till en ökad säkerhet för personalen. Det har också bidragit till en ökad kvalitet för brukarna genom att de nu får ett bättre bemötande. .

Projektet har också bidragit till en positiv utveckling av hela verksamheten samt till ett närmare samarbete mellan arbetsgivare, facklig organisation och skyddsombud.

Rekommendationer

Vi rekommenderar att AFA Försäkring fortsätter att sprida erfarenheter från Hot och våldprojektet till fler arbetsplatser inom omsorg för funktionshinder för ökad kunskap inom området.

Vi rekommenderar att andra arbetsplatser som bedriver offentlig vård aktivt arbetar med hot- och våldfrågor för att på så sätt kunna utveckla attraktiva och säkra arbetsplatser.

Vi rekommenderar att utbildningsväsendet inför utbildning inom hot- och våld i sina utbildningar till människovårdande yrken. .

Bilagor

1. Vår förändringsteori
2. Studiecirkelmateriel
3. Checklista för nyanställda
4. Mall för incidentrapportering
5. Flödesschema
6. Lärandefrågor 1
7. Lärandefrågor 2
8. Diskussionsunderlag

Hägersten den *25 april* 2012

..... *Maria Mannerholm*

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör