

# Rutiner for personaloppfølging i «kap 6A-saker»

## Holmenkollen Dagsenter og Avlastning

Holmenkollen Dagsenter og Avlastning gir dagtilbud og avlastning til personer med psykisk utviklingshemming i Oslo. Sentret er eid av en ikke-kommersiell privat stiftelse og plassene blir solgt til de ulike bydelene i Oslo. Stiftelsen driver til sammen fire ulike avdelinger, mens denne presentasjonen vil beskrive kun den ene av avdelingene, avd. Øvreseter. Denne avdelinga gir for tida tilbud til ni brukere, og det er tilsatt ti miljøterapeuter, en faglig veileder og en avdelingsleder.

Brukerne er fra tidlig i 20-åra til midten av 50-åra. De har svært ulikt funksjonsnivå. Alle har individuelle målsettinger og har individuelt tilpassa arbeidsoppgaver. Arbeidsoppgavene spenner fra «husarbeid» som å hente posten, rydde ut av oppvaskmaskin til mer arbeidspregede oppgaver som vedkløyving, pakking av skruer, veving og skrivning på PC.

Alle brukerne på Øvreseter har imidlertid relativ høy sannsynlighet for forekomst av atferd som kan føre til vesentlig skade på seg selv og/eller andre. Alle omfattes derfor av bestemmelsene i sosialtjenestelova, kap. 6A. I år 2000 var det ikke fattet vedtak etter kap. 6A for noen av brukerne så alle episoder der det ble brukt tvang og makt ble betraktet som skadeavverging i enkelttilfeller. Dette året ble det sendt til sammen 151 slike meldinger fordelt på 8 brukere fra denne avdelingen. Disse meldingene gjaldt for tidsrommet 9.00–15.00 mandag til fredag. Det blir også registrert mange både fysiske og psykiske belastninger på personalet. I løpet av år 2000 var det registrert til sammen 195 slike skader på personalet.

På Holmenkollen Dagsenter har man valgt å gruppere brukere på dagsenteravdelingen på grunnlag av utageringsproblematikk og krav til kompetanse og ikke på grunnlag av brukernes sitt funksjonsnivå og ferdighetsnivå i forhold til arbeidsoppgaver. Dette har medført at man har kunne bygge opp et fagmiljø der man kan fokusere på ulike faktorer knytta til det å

arbeide med utagerende atferd og det å bruke tvang og makt overfor andre.

Denne artikkelen vil omhandle hvilke rutiner som er etablert på avdeling Øvreseter i forbindelse med utagering og bruk av tvang og makt.

### Miljøterapeutisk arbeid

Avdeling Øvreseter ser på det miljøterapeutiske arbeid som en av viktigste formene for forebygging av skader. Og for å bli

en god miljøterapeut trenger man grundig opplæring og dette er noe som vektlegges ved avdeling Øvreseter. I tillegg til den praktiske opplæring får man også kjennskap til de interne rutinene på huset. Alle nyanstatte ved avdelingen får presentert en omfattende opplæringsplan. De fleste

får praktisk opplæring i to til tre dager, de som ikke føler seg sikker etter det, får opplæring til de føler seg trygg på jobben. Man har ofte et personale tett opp til seg i begynnelsen og man får alarm selv om personalet til den brukeren ikke har det til vanlig. Når man går gjennom opplærings-

planen får man i samtale med avdelingsleder og fagkonsulent kjennskap til mange ulike områder som man mener er viktig for å utøve arbeidet som miljøterapeut på en tilfredstillende måte. Man får kjennskap til den overordnede målsettingen til avdelingen og de ulike arbeidsoppgavene som brukerne har.

Et overordnet mål hos oss er at oppgavene skal være individuelt skreddersydd til hver bruker. Valg av arbeidsoppgaver skjer ut i fra brukers interesser, funksjonsnivå og nyttinghet. Dette kan i seg selv være forebyggende for utagerende atferd. Alle målene skal ta hensyn til brukerens trivsel og forebygging av problematferd.

Videre får man informasjon om psykisk utviklingshemming og autisme, om ulike diagnoser, opplæringsproblemer, faglig tilnærming som hos oss er målretta miljøarbeid/atferdsanalyse. Et annet tema som blir vektlagt i samtalen er rutinene rundt bruk av tvang og makt og forventede reaksjoner på å bli utsatt for trusler og vold på arbeidsplassen.

Det er noen miljøregler på huset som alle må bli kjent med før de begynner å jobbe i miljøet. Noen av disse er generelle av typen «grip alltid brukere og personale i å gjøre noe riktig», andre er spesifikke og knyttet til enkeltbrukere. Disse kan f. eks lyde «snakk ikke til Nils». Alle må kjenne til disse reglene selv om du ikke skal jobbe med den aktuelle brukeren. Dette er for å forebygge angrep og uheldige læringskonsekvenser.

Avdeling Øvreseter har en faglig struktur på avdelingen som bla innebærer at alle brukere har hver sin individuelle brukerperm som inneholder diverse opplysninger. Permen inneholder personlige opplysninger, dag og ukeplaner som er tilpasset hver enkelt bruker. Den sier noe om hvilke målsettinger som gjelder og hvordan man skal evaluere disse. Permen inneholder generelle miljøregler som forteller oss hvordan vi skal forholde oss til brukeren uansett tid, sted eller aktivitet. Disse reglene er generelle og ikke situasjonsavhengig. Permen inneholder også aktivitetsbeskrivelser som sier noe om hvilke spesifikke miljøregler som gjelder i de ulike arbeidsoppgavene.

Vi har også en møtestruktur som innebærer teammøter hver tredje uke, fagmøter, temakvelder, utvida arbeidsdager osv.

» Brukerne er fra tidlig i 20-åra til midten av 50-åra.



**Vernepleierne Ingunn Midttun, Kapellveien Behandlingscenter og Ingeborg Solstad (nederst), Holmenkollen Dagsenter og Avlastning, Oslo**

(Tor Visnes).

Brukernes individuelle målsettinger som fastsettes i teammøter hver høst evalueres jevnlig gjennom delmål på teammøtene. Vi evaluerer hver dag om hva som har skjedd på slutten av dagen.

## Hvordan hindre og avverge skader på brukere og personalet?

### Bakvaktfunksjon

Personalet til de som erfaringsvis har hyppigst og mest alvorlig utageringer har en bakvakt. Personalet har en alarm og bakvakta har en mottaker. Når mottakeren piper er bakvakta ansvarlig for å ta med seg en tredje mann. De løper da til dagsplanen for å se hvor brukere og personal befinner seg. Det er viktig med avtaler i forkant og godt samarbeid.

### Romfordeling

Vi har ukeplaner og dagsplaner slik at for eksempel ikke to bestemte brukere skal makulere eller pakke skruer samtidig. Da unngår vi at brukere må vente, noe som kan resultere i en utagering. En av brukerne hos oss har spesielle «soner» på huset slik at det er mindre sjans for han å støte på andre brukere. Ut i fra tidligere erfaring vet vi at det er stor sannsynlighet for at han vil angripe andre hvis han f. eks. møter noen i trappa.

### Bekledning

Hvis man jobber med brukere som lugger kan de som vil gå med caps. Videre så unngår vi å bruke skjerv og smykker. Det er viktig å gå med slitesterke klær og noen går med skjorter med borrelås, for at man skal kunne få den fort av seg. I situasjoner med intens hyling får personalet tilbud om øreklokker.

### Hvordan være forberedt praktisk og mentalt på selvsikring og angrep?

Vi har fagmøter hver 14. dag hvor vi tar opp ulike temaer. Vi har temakvelder og utvida arbeidsdager ca seks ganger i året. For at de som ikke jobber med brukerne skal være tryggere og vite litt om hva de skal gjøre hvis en ukjent bruker utagerer så gir vi generell informasjon om hver enkelt bruker til alle ansatte ca annenhver måned. Vi har også et fast punkt på sakslista til husmøtet hver mandag som heter «nytt om brukere». Her får alle informasjon når det er utarbeidet nye tiltak som alle har behov for å vite noe om. Alt dette sikrer at også at vikarer får med seg viktig informasjon. Alt blir også skrevet ned i referat slik at de som ikke er tilstede sikres informasjonen.



Vernepleierne Ingeborg Solstad (t.v.) og Ingunn Midttun. (Foto: Tor Visnes).

### Fysisk trening

Vi trener/rollespiller med jevne mellomrom, noe som er meget viktig. Dette både for at vi skal bli dyktige til å takle ulike situasjoner, og for at vi skal kunne føle på kroppen hvordan det oppleves for brukere å for eksempel bli lagt i bakken, kjenne hvor trykker det mest når vi ligger nede osv. Vi prøver å få til fast trening ca hver fjerde uke. Noen av oss har vært på ulike skadeavergingskurs/selvforsvarskurs og av og til brukes de knepene som er blitt lært der f. eks. hvordan løse grep fra hår. Men det viktigste for oss er å lære å kjenne brukeren og tilpasse og vite hvordan det er hensiktsmessig å stoppe brukeren i å påføre skader på seg selv og andre.

**Et overordnet mål hos oss er at oppgavene skal være individuelt skreddersydd til hver bruker.**

### Kroppsspråk/tale

Man må være tydelig i samhandling med brukere, ikke gi doble signaler. Det er viktig å tenke på stemmeleie og måten du ser på brukeren på.

### Plassering i forhold til bruker

Det er viktig å være oppmerksom på hvordan man plasserer seg i forhold til brukeren. Er man tett innpå, lavere enn osv. Vi tenker også på at man ikke skal stå rett foran en bruker når man for eksempel skal knytte skolisser.

### Plassering i forhold til rommet

Man bør hele tiden vite hvem man har bak seg og ikke stå i et hjørne når en instruks skal gis. En bør også stå mellom to brukere som kan komme til å angripe hverandre

### Valg og plassering av utstyr

Man bør være obs på hvor kniver, sakser og andre farlige redskaper er plassert. Vi

passer på å gi plastkopper til de som erfaringsvis kan knuse og/eller kaste gjenstander etter andre. Plastmøbler og gardiner med borrelås kan benyttes ved rasering av møblement. Vi har montert spesialvinduer som er uknuselige for å hindre skade.

### Normale reaksjoner på vold og trusler

Setningen «forvern er det beste ettervern» illustrerer måten det blir tenkt om dette tema på avd. Øvreseter. Det har blitt prøvd å etablere en kultur der alle er forberedt på at det skjer episoder der det er fare for at skade oppstår. Bakgrunnen for dette er at vi mener det er bedre å være forberedt enn å oppfatte alle episoder som «uventet», «krise» og «uhell». I tillegg til å være forberedt rent teknisk på hvordan man skal oppføre seg kan man og være forberedt på hvilke reaksjoner man kan forvente seg å få både under og i etterkant av traumatiske hendelser. Ved å være forberedt på egne og andres reaksjoner kan man både lettere godta egne og kollegaers reaksjoner. Vi mener også man kan forebygge mulige seinreaksjoner både hos seg selv og hos hverandre. Alle på avd. Øvreseter får derfor høre om at det er forventa at man skal få reaksjoner i etterkant av å ha blitt utsatt for vold eller trusler. Det er også forventa at man kan reagere på å vært vitne til at andre blir utsatt for slike ting. Mange av de forventede reaksjonene er de samme som kriteriene i Post Traumatisk Distress Syndrom.

Ved gjennomgang av hvilke reaksjoner man kan forvente å få blir det vektlagt at det er normalt å reagere. Videre får man høre at ulike personer reagerer ulikt, at andre forhold i livet påvirker hvordan man reagerer og at hvor godt forberedt man var i utgangspunktet også påvirker reaksjonen. Det blir spesielt satt fokus på at det ikke tåler å ikke reagere og det blir sett på som normalt at folk griner, vil være aleine eller har andre umiddelbare reaksjoner i etterkant av episoder der man har følt seg truet.

*Når noe skjer/i situasjonen*

Hvis bruker utagerer så er det veldig lav terskel på å tilkalle hjelp. Vi ringer på bakvakten (eller roper) straks man kan antyde signaler på at vedkommende kan komme til å utagere. Dette gjør vi for at man skal kunne ha noen i bakgrunnen i tilfelle utageringen utarter seg til angrep sånn at vi får hjelp middelbart. Vi har en kultur hos oss på at det ikke er tøft å ikke be om hjelp. Nå utagering har startet tenker vi på hvordan vi står plassert og senker på kravene, men prøver å gjøre det på en måte slik at vi unngår uheldig læringskonsekvens.

Vi har avklarte roller på forhånd om hvem som gjør hva. Dette er viktig når vi f. eks. må ta en nedleggingsprosedyre. Det er for å minimalisere faren for skader.

Det har vist seg at 90 % av skadene forekommer under nedlegging hvor personalet kommuniserer dårlig. Vi har også en kultur på å ikke diskutere i situasjonen, men ta det i etterkant. Som grunnregel er det den som er sammen med bruker som er leder og styrer hele situasjonen. Hvis den som er sammen med bruker blir alvorlig angrepet så må lederrollen delegeres til bakvakt. Bakvakt er ansvarlig for å få med seg en tredje og eventuelt fjerde person. Vi mener det er viktig å løpe til stedet, men gå rolig inn i situasjonen, da har man mest kontroll. Hvis personalet som er sammen med bruker ikke er alvorlig skadet blir man oppfordret til å være sammen med bruker også etter at situasjonen er over slik at personalet og bruker får nye og positive erfaringer med hverandre. Man fullfører alltid den aktiviteten man var i gang med da utageringen forekom. Dette kan gjerne gjøres med en bakvakt tilstede.

*Rutiner ved fysisk skade*

Hos oss har vi førstehjelpsrutiner som sier noe om hva vi gjør ved lugging, sårskader, bitt etc. Videre har avdelingen kontakt med en fast lege. Daglig ansvarlig kontakter denne hvis vurdering av situasjonen tilsier

dette. Det er lav terskel for å oppsøke lege. Det er også rutiner for utfylling av internt skademeldingsskjema og trygdekontoets skademeldingsskjema.

*Rapporteringsrutiner og samtale med daglig ansvarlig*

Når en episode er over fyller den som har beslutta bruk av tvang ut stikkord på en kladd av 2 ulike skjema, et meldingsskjema

**” Man bør være obs på hvor kniver, sakser og andre farlige redskaper er plassert.**

og et internt skademeldingsskjema og legger disse til den som er daglig ansvarlig (avdelingsleder eller faglig veileder). Avdelingsleder fyller ut begge skjemaene sammen med vedkommende i løpet av dagen eller seinest neste dag. Utfyllinga av meldinga og utfylling av intern skademeldingsskjema skjer altså ved at daglig ansvarlig snakker med den som var i lag med brukeren. Denne samtalen har flere funksjoner.

1. Registrering og rapportering av bruk av tvang og makt og/eller skade
2. Tydeliggjøre at avd. leder er den som er daglig ansvarlig for tilbudet
3. Gi daglig ansvarlig mulighet til å være informert både om den praksis som utvikler seg og om hvilke belastninger personalet er utsatt for
4. Gi daglig ansvarlig mulighet til å kontinuerlig vurdere om praksis er faglig forsvarlig og mulighet til å ta initiativ til å endre denne
5. Gi daglig ansvarlig mulighet til å følge opp det personalet som har vært i en vanskelig arbeidssituasjon.

I tillegg til å følge rutinene som ivaretar rapportering skal altså denne samtalen ivareta den eller de som har opplevd hendinga. Det blir vektlagt at samtalen både skal være en gjennomgang av hva som faktisk

skjedde («debriefing») og en følelsesmessig gjennomgang («defusing»). Samtalen skal være prega av ro og av empati med den som har vært i situasjonen. Ved å stille spørsmål skal man få vedkommende til å huske hva som skjedde. I hvilken rekkefølge skjedde de ulike tinga, hvem gjorde hva, hvilke sanseintrykk husker man fra hendinga, hvilke reaksjoner fikk man rett i etterkant, om man har opplevd noe lignende før osv. Vi har prøvd å ivareta det å bearbeide hendelsene gjennom å ta med noen ekstra spørsmål på det interne skademeldingsskjemaet.

*Melding om skadeavverging i enkelttilfeller*  
Fylkesmannen i Oslo og Akershus har laget et skjema for melding om skadeavverging. Vi har forhåndsutfyllt dette for alle brukerne slik at punkt b) Beskrivelse av tjenestemottakers situasjon + faglig vurdering er ferdig utfyllt. Punktet blir selvsagt endra når situasjonen endrer seg, minst en gang pr. år i forbindelse med utarbeiding av nye målsettinger. Videre har vi skrevet inn stikkord på hva vi må huske å svare på de enkelte andre punkta i skjema. Disse spørsmåla blir stilt til den som har vært i den aktuelle situasjonen og som beslutta bruk av tvang og makt.

**Avslutning**

**” Vi har en kultur hos oss på at det ikke er tøft å ikke be om hjelp.**

Uansett hvor gode rutiner man etablerer vil det alltid være belastende å arbeide i et miljø der man daglig blir utsatt for å bli skada eller man til daglig ser andre bli skada. Det er og svært belastende å arbeide på et sted der man til daglig kan komme til å måtte bruke tvang og makt i forhold andre mennesker. Vi mener det

er viktig å ha fokus på dette temaet og ikke tillater ledelsen eller hverandre å bagatellisere belastningen av å bli utsatt for slike påkjenninger. Arbeidsgiver kan aldri fråskrive seg dette ansvaret, men det er og alle sitt ansvar å la dette være et dagsaktuelt tema.

**STØTT VÅRE ANNONSØRER – DE STØTTER SOR**

<p><b>Siemens AS</b> Østre Aker v 90 0596 OSLO Tlf. 22 63 30 00 Fax. 22 63 32 68</p>	<p><b>Nilsen Bilservice A/S</b> Tornerudv. 35, 1831 ASKIM Tlf. 69 88 15 70 Fax. 69 88 64 29</p>	<p><b>Euroskilt A/S</b> PB 100 2607 VINGROM Tlf. 61 24 80 50 Fax. 61 26 24 20</p>	<p><b>Høyskel &amp; Wennevold AS</b> Grønlandsleiret 31 0190 OSLO Tlf. 22 17 71 70 Fax. 22 17 71 71</p>
<p> <b>Spydeberg kommune</b> <b>Utvalg for oppvekst</b> Stasjonsg 35, 1820 SPYDEBERG Tlf. 69 83 35 00</p>	<p><b>Regnskap Arild Bråten</b> 2910 AURDAL Tlf. 61 36 79 50 Fax. 61 36 79 51</p>	<p><b>Vang Sparebank</b> 2975 VANG I VALDRES Tlf. 61 36 76 00 Fax. 61 36 76 01</p>	<p> <b>Valle kommune</b> 4747 VALLE Tlf. 37 93 75 00 Fax. 37 93 75 15</p> <p> <b>Rygge kommune</b> Larkollv. 9 1570 DILLING Tlf. 69 26 43 00 Fax. 69 26 43 01</p>