

Erfarenheter från utvecklingsarbete med kommunikationsstöd och lågaffektivt bemötande

Mot mindre tvång och begränsningar



Introduktion – lärande exempel

Det här lärande exemplet beskriver ett gruppboende där det bor fem unga personer med omfattande stödbehov. Efter ett flertal lex Sarah anmälningar som gällde tvångs- och begränsningsåtgärder påbörjades ett omfattande utvecklingsarbete.

Ett lärande exempel innehåller en beskrivning av ett eller flera arbetsätt och vad man vill uppnå. I de fall exemplet är hämtat från en verksamhet lyfts också erfarenheter av arbetssättet fram – vad man bedömer har fungerat bra eller dåligt likaväl som andra frågeställningar som uppkommit.

De lärande exemplen är inga färdiga koncept som kan följas i syfte att nå ett visst mål eller för att leva upp till de krav och mål som enligt lag gäller för en verksamhet. Varje arbetsätt måste anpassas till den verksamhet det gäller. Det är också respektive verksamhet som ansvarar för att de arbetsätt som tillämpas och de förändringar som genomförs är förenliga med gällande lagstiftning.

Erfarenheter från utvecklingsarbete med kommunikationsstöd och lågaffektivt bemötande

För några år sedan inträffade några akuta situationer vid ett gruppboende som resulterade i flera lex Sarah anmälningar till IVO som gällde tvångs- och begränsningsåtgärder. Det blev startskottet för ett utvecklingsarbete. Idag har mycket blivit bättre. Situationerna med utmanande beteende har minskat, personalen vet hur de ska agera om något akut inträffar och de boende har bättre verktyg för att kommunicera och uttrycka sina viljor. Nedan beskriver chefen för verksamheten och några bland personalen hur man arbetar idag.

Fem unga med omfattande stödbehov

Boendet är en gruppboende enligt LSS. Gruppboendet har fem unga vuxna personer med utvecklingsstörning, autism och andra tilläggsdiagnoser. Det förekommer utmanande beteende där de boende riskerar att skada varandra men även sig själva. Samtliga boende har ett omfattande stödbehov. Flera har behov av insatser från psykiatrien.

Alla personer har en egen fullvärdig lägenhet och delar gemensamma utrymmen. De gemensamma utrymmena är väl tilltagna och erbjuder fria ytor. Det finns därmed utrymme både för en mer privat sfär och kollektiv gemenskap utifrån behov och önskemål. Det finns en gemensam ingång till gruppboendet men alla boende har också möjlighet att gå direkt ut från den egna lägenheten om de önskar.

Varje boende har ett eget staket runt den egna uteplatsen vilket skapar större integritet och en privat plats att vistas på utomhus. Det finns även en innergård för gemensamma aktiviteter. Gruppboendet är omringad med ett lågt staket och en grind som samtliga boende självständigt kan öppna.

Verksamheten har hög grundbemanning. När någon av de boende mår dåligt och det blir oro på boendet så finns möjlighet att ta in extra-personal. De arbetar ständigt för att ha tillgång till väl inskolade vikarier som känner de boende väl. Verksamheten framhåller att det är oerhört viktigt att personalen är erfaren.

Stöd för kommunikationen – bilder, tecken och fotografier på personalen

Personalen lägger stor vikt vid planering och tydlighet för att säkra tryggheten för de boende. Det finns alltid fotografier uppsatta på den personal som arbetar under de olika arbetspassen. Man sätter även upp bilder för de aktiviteter som planeras och genomförs så de boende vet vad som kommer att hända under dagen. Det är bilder på allt från maträtter, de boende själva, aktiviteter, anhöriga, sinnestillstånd och så vidare för att underlätta och stödja kommunikationen. Många i personalgruppen kan teckenstöd och fler kommer att gå utbildning i detta eftersom flera boende behöver tecken som stöd vid kommunikation.

Personalen arbetar med att utveckla olika arbetssätt för att försäkra sig om att hitta sätt att kommunicera med alla boende. Att den enskilde kan göra sig förstådd och förmedla vad den vill och önskar samt att de förstår vad personalen och de övriga boende säger är grundläggande för att undvika missförstånd, frustration och utmanande beteende.

Som stöd för kommunikation finns bilddataprogrammet Hargdata samt kommunikationsstödet Pictogram. Personalen använder även strukturerade scheman och timstock som hjälpmedel. Att personalen känner de boende och deras sätt att kommunicera väl är en viktig förutsättning för att kommunikationen ska fungera. Det är noga dokumenterat vilket stöd den enskilda boende behöver för att kommunicera och personalen arbetar ständigt med att utveckla den kommunikativa miljön i samråd med logoped.

Lugn och trygg personal gör den boende lugn och trygg

Personalen arbetar utifrån ett lågaffektivt bemötande och förhållningssätt. Det innebär att personalen uppträder och bemöter den boende med lugn och visar sig positiv och glad. Den boende speglar sig i personalens bemötande och det ger ofta effekten att den boende blir lugn och trygg. Det är personalens erfarenhet att detta är extra viktigt i utmanande och akuta situationer.

Att personalen behåller sitt lugn och inte bidrar till att trappa upp situationen fungerar ofta avväpnande för den boende.

Personalen har utbildning i metoden och hur den omsätts hos var och en beskrivs i varje enskilds genomförandeplan. De provar sig ofta fram för att ta reda på vilket stöd och bemötande som fungerar bäst för den enskilde. Alla händelser dokumenteras också för att personalen ska kunna analysera vad som utlöser oron eller beteendet. De utgår alltid från det som upplevs som positivt för den boende och jobbar sedan vidare utifrån det i dialog med den enskilde. Arbets sättet hjälper till att motverka att det händer igen, ger möjlighet att lindra i ett tidigare skede och fungerar förebyggande.

Genomförandeplanerna är detaljerade

I genomförandeplanen har personalen fokuserat på besvärliga situationer som identifierats för var och en. Målet är att hitta arbetssätt som förebygger akuta situationer. Ofta bygger arbetet på personalens närvaro, lugnt och positivt bemötande, avledande aktiviteter och motiverande arbete. Genomförandeplanerna är väldigt detaljerade och kan till exempel innehålla tio punkter om den boendes önskemål om hur morgonen ska fungera innan hen åker till sin dagliga verksamhet, hur personalen kan stödja den boende i användningen av hens synt, hur stödet bäst kan utformas när hen ska åka på fritidsaktivitet och så vidare. Genomförandeplanerna ändras och uppdateras ständigt vartefter man utvärderar alla händelser och hittar nya, bättre sätt för personalen att stödja den boendes behov och önskemål.

Tvångs- och begränsningsåtgärder fungerar dåligt

Personalen arbetar för att ständigt uppmärksamma tvångs- och begränsningsåtgärder och vad det skulle kunna vara i den enskilda verksamheten. All personal uppmanas att lyfta och diskutera incidenter runt utmanande beteende när det förekommer. Erfarenheten visar att begränsningsåtgärder fungerar väldigt dåligt och att de boende närmast blir provocerade och att det ökar frustrationen och triggas igång akuta situationer. De alternativa arbetssätt som personalen nu hittat fungerar mycket bättre. Att ha en öppen attityd, att lyfta upp det som händer och ständigt diskutera frågorna anser personalen är en viktig framgångsfaktor.

Samverkan med hälso- och sjukvård – extra viktigt vid akuta situationer

Flera boende har behov av kontakt med psykiatri och använder psykofarmaka. Verksamheten har därför utvecklat samverkan med psykiatri utifrån den enskilde boendes behov. Vid svår ångest och självskeerisk har det hänt att personalen fått hjälp av polisen med transport till den psykiatriska kliniken. Det har också funnits tillfällen då fysiska våldsamheter uppstått och i dessa fall har personalen gått emellan för att skapa utrymme och lugn i syfte att dämpa den frustration som uppstått. Utifrån dessa situationer försöker personalen lära sig vad som fungerar bäst och justerar rutiner om det behövs.

Nu finns tydliga rutiner för hur dessa situationer ska hanteras. Exempelvis kan boendepersonalen vara med på akuten och vid inläggning eftersom de känner den boende väl och kan erbjuda trygghet. Ofta behövs de också för att hjälpa till med kommunikationen och underlätta så mycket som möjligt för den boende. Personalen följer även upp akuta situationer efteråt med den boende för att bearbeta det inträffade och prata om hur man kan förbättra stödet om situationen skulle uppstå igen.

Personalen tycker att verksamhetens viktigaste framgångsfaktorer kan sammanfattas så här:

- En grundförutsättning för arbetet är en nära dialog med de boende så att deras behov och önskemål hela tiden står i centrum.
- Hög bemanning med personal som är välutbildad och som känner de boende och deras funktionsnedsättning väl.
- God kommunikativ miljö där alla boendes kommunikationsstöd är väl utvecklat.
- Utbildning och handledning i lågaffektivt bemötande.
- Genomförandeplaner som tydligt och konkret visar på vilket sätt den enskilde behöver och önskar få stöd för att vardagen ska fungera.
- Hög medvetenhet hos personalen om tvångs- och begränsningsåtgärder och en ständigt pågående diskussion om arbetssätt och utveckling.
- Samverkan med hälso- och sjukvården.

Lärande exempel – Mot mindre tvång och begränsningar
(artnr 2016-9-23)

kan beställas från Socialstyrelsens publikationsservice.

www.socialstyrelsen.se/publikationer

E-post: publikationsservice@socialstyrelsen.se

Fax: 035-19 75 29

Artikeln kan även laddas ner från www.socialstyrelsen.se