



# Afdækning af eksisterende viden, metoder og praksis ift. at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd i ældreplejen i et arbejdsmiljøperspektiv

## Minirapport

Rapporten er udarbejdet af Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø for Sundhedsstyrelsen



# **AFDÆKNING AF EKSISTERENDE VIDEN, METODER OG PRAKSIS IFT. AT FOREBYGGE, HÅNDTERE OG LÆRE AF UDADREAGERENDE ADFÆRD I ÆLDREPLEJEN I ET ARBEJDSMILJØPERSPEKTIV**

## **MINIRAPPORT**

**Rapporten er udarbejdet af det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø for Sundhedsstyrelsen**

**Iben L. Karlsen  
Jesper Kristiansen  
Sofie Ø. Jaspers  
Lene Rasmussen  
Line L. Laursen  
Sofie K. Hammelsvang  
Elizabeth Bengtsen  
Henriette Bjørn Nielsen  
Birgit Aust**

## Minirapport

Titel	Afdækning af eksisterende viden, metoder og praksis ift. at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd i ældreplejen i et arbejdsmiljøperspektiv – mini-rapport
Forfattere	Iben L. Karlsen, Jesper Kristiansen, Sofie Ø. Jaspers, Lene Rasmussen, Line L. Laursen, Sofie K. Hammelsvang, Elizabeth Bengtsen, Henriette Bjørn Nielsen og Birgit Aust
Udgiver	Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA)
Udgivet	2020
Finansiel støtte	Sundhedsstyrelsen, Islands Brygge 67, 2300 København S.

### **Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø**

Lersø Parkallé 105  
2100 København Ø  
Tlf.: 39165200  
Fax: 39165201  
e-post: [nfa@nfa.dk](mailto:nfa@nfa.dk)  
Hjemmeside: [nfa.dk](http://nfa.dk)

## FORORD

Denne rapport er udarbejdet i forbindelse med Sundhedsstyrelsens udmøntning af 'Handlingsplan til at forebygge og håndtere udadreagerende adfærd i ældreplejen' (Sundhedsstyrelsen 2019). Rapporten sammenstiller resultaterne fra hovedrapporten "Afdækning af eksisterende viden, metoder og praksis ift. at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd i ældreplejen", som det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) har udarbejdet for Sundhedsstyrelsen.

Formål med herværende rapport er at give læseren et hurtigt overblik over indholdet af hovedrapporten samt at trække nogle af de væsentligste pointer fra rapporten frem og sammenfatte dem i nogle overordnede budskaber.

Det fremgår af den indsamlede viden og dialoger med parterne på området, at mange af de ting, der beskrives i denne rapport, er i overensstemmelse med antagelser, der i forvejen var gældende i fagfeltet. Det er imidlertid første gang kombinationen af plejetilgang og arbejdsmiljø er blevet kortlagt, hvilket betyder, at der nu er et styrket belæg for en række forhold, som tidligere i højere grad har været baseret på formodninger. Det er i tråd hermed vurderingen, at rapporten kommer med ny viden dels omkring betydningen af at tænke både i arbejdsmiljø og plejetilgang. Dels omkring vigtigheden af at professionalisere de tiltag, man arbejder med og at evaluere, hvad det er, der rent faktisk sker, og hvilken effekt det har, når man arbejder med forskellige tiltag og metoder.

Det er håbet, at både hovedrapporten og denne korte rapport vil være et nyttigt afsæt i det videre arbejde med udmøntningen af Sundhedsstyrelsens 'Handlingsplan til at forebygge og håndtere udadreagerende adfærd i ældreplejen'.

Projektgruppen NFA

# INDHOLDSFORTEGNELSE

1	Indledning .....	5
1.1	Rapportens struktur .....	5
2	Vidensgrundlag .....	6
3	Hovedpointer fra rapporten .....	7
3.1	Sammenhænge mellem plejetilgang og arbejdsmiljøtilgang i forskningen .....	7
3.2	Der er sammenhæng mellem plejetilgang og arbejdsmiljøtilgang i praksis, men der mangler sammenhæng mellem forskning og praksis .....	8
3.3	Der er behov for at arbejde med at forebygge vold og trusler på alle organisatoriske niveauer og at kombinere flere forskellige indsatser .....	8
3.4	Det organisatoriske set-up kan have betydning for arbejdsmiljøet og en god pleje af borgeren .....	9
3.5	Behov for evaluering .....	9
4	Forslag til forebyggelses-, håndterings- og læringsindsatser .....	11

# 1 INDLEDNING

Henover efteråret 2019 gennemførte det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø en afdækning af eksisterende viden, metoder og praksis ift. at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd i ældreplejen. Afdækningen blev foretaget med henblik på at indgå som en del af vidensgrundlaget i det videre arbejde i Sundhedsstyrelsen om en styrkelse af det demensfaglige område. Hovedrapporten, som beskriver dette arbejde, blev afleveret til Sundhedsstyrelsen primo januar 2020. Man kan med denne korte rapport få et overblik over, hvad der er arbejdet med i hovedrapporten og, hvilke perspektiver den giver. Derudover kan det i høj grad anbefales interessenter på området at læse hovedrapporten og dens rammesætning af arbejdsmiljøet for det involverede personale samt de mange uddybende beskrivelser af udfordringer og løsninger i dagligdagen, som fortælles i både best-cases og af fagekasperter.

## 1.1 Rapportens struktur

I rapporten gennemgås først, hvilke videnskilder, der er anvendt, og hvordan viden om plejetilgang og arbejdsmiljø er indsamlet fra kilderne (afsnit 2).

Dernæst resumeres rapporten overordnet ved, at der præsenteres nogle hovedpointer, som er trukket frem på baggrund af den viden, der er indsamlet i projektet og beskrevet i hovedrapporten. Hovedpointerne sammenfatter dels nogle af de vigtigste læringspunkter fra rapporten, dels sætter de fokus på nogle af de udfordringer eller mangler, som det vurderes, at man med fordel kan arbejde videre med både inden for fagområdet, men også inden for forskningen og i forhold til organiseringen af diverse plejetilbud (afsnit 3).

Afslutningsvist præsenteres de forslag, som der konkret er udarbejdet i projektet med udgangspunkt i den indsamlede viden (afsnit 4).

## 2 VIDENSGRUNDLAG

Skemaet nedenfor viser de forskellige videnskilder, der er undersøgt i forbindelse med udarbejdelsen af hovedrapporten.

Ved projektets start var det primært intentionen at søge viden i eksisterende litteratur omkring plejetilgang og arbejdsmiljø samt indhente viden fra fagfolk og fageksperter. Da resultaterne fra litteraturstudiet var indsamlet, blev det besluttet at supplere rapporten med en yderligere videnskilde specifikt omkring arbejdsmiljøperspektivet primært i forhold til håndtering af og læring omkring vold, trusler og udadreagerende adfærd rettet mod medarbejdere. Årsagen var, at det blev vurderet, at der trods en ret bred litteratursøgning var en sparsom viden om dette konkrete tema i relation til projektets øvrige temaer.

**Tabel 1: Oversigt over videnskilder og opdeling (tabel 1 fra hovedrapporten).**

Litteraturstudie	Ekspertinterviews	Best practice case-studier	Arbejdsmiljøperspektiv
Del 1	Del 2		Del 3
Hvilke tilgange/indsatser fremhæves positivt eller kommenteres særligt fra de fire videnskilder?			
Samlet: Er der tilgange/indsatser som bliver vurderet positivt eller kommenteret i mere end én kilde? Hvilket evidensniveau har disse resultater?			
Forslag			

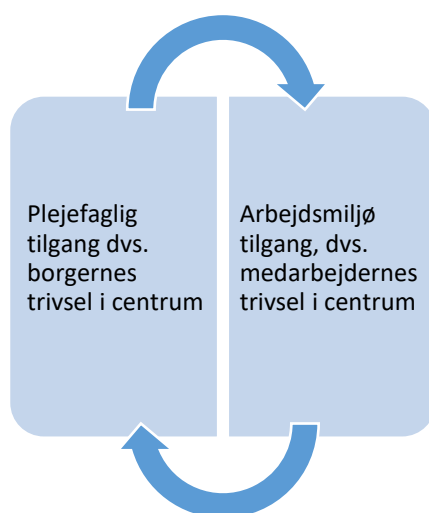
I hovedrapporten gennemgås viden fra de valgte videnskilder, som ud fra forskellige perspektiver bidrager med viden om forebyggelse og håndtering af udadreagerende adfærd i ældreplejen samt om arbejdsmiljø for plejepersonalet. Viden er således indhentet gennem en litteraturgennemgang af videnskabelige artikler om afprøvede metoder og tilgange til at forebygge udadreagerende adfærd i ældreplejen (del 1 i hovedrapporten). Den er indhentet kvalitativt gennem indsamlet viden fra otte eksperter, samt fra fagfolk og praktikere, der arbejder med udadreagerende borgere (primært ældre borgere med demens) på seks udvalgte best-cases fra henholdsvis hjemmeplejen, plejecentre og midlertidige ophold i ældreplejen (del 2 i hovedrapporten). Derudover bygger rapporten på viden og anbefalinger om forebyggelse, håndtering og læring af vold og trusler om vold fra et arbejdsmiljøperspektiv (del 3 i hovedrapporten).



### 3 HOVEDPUNKTER FRA RAPPORTEN

#### 3.1 Sammenhænge mellem plejetilgang og arbejdsmiljøtilgang i forskningen

Litteraturgennemgangen (hovedrapportens del 1) viste, at der er meget forskning om plejetilgang, og der er meget forskning om forskellige afgrænsede metoder, som man har anvendt i arbejdet med borgere med udadreagerende adfærd. De eksisterende studier har undersøgt metoder og tilgange ift. udadreagerende adfærd i ældreplejen næsten udelukkende med udgangspunkt i et plejefagligt perspektiv, mens der kun er meget få studier, der har udgangspunkt i et arbejdsmiljøperspektiv ift. forebyggelse af vold og trusler om vold på arbejdet. Endnu færre studier ser både på plejetilgang og resultaterne af denne for arbejdsmiljøet. På trods af mangel på forskningsviden, antages det, på baggrund af teoretisk viden og praktiske erfaringer, at plejefaglige tilgange, som har borgernes trivsel i centrum og en voldsforebyggelsestilgang, som ud fra et arbejdsmiljøperspektiv har medarbejdernes trivsel i centrum, vil kunne supplere og berige hinanden (se figur 1).



**Figur 1: Illustration af den dobbeltvirkende sammenhæng mellem pleje og arbejdsmiljø.**

Hovedpointe 1 er derfor, at der mangler forskning, som kobler en arbejdsmiljøtilgang med en plejefaglig tilgang, og som undersøger, hvordan der samtidigt kan skabes trivsel for borgere og medarbejdere i forbindelse med udadreagerende adfærd fra borgere rettet mod medarbejderne i ældreplejen.

### **3.2 Der er sammenhæng mellem plejetilgang og arbejdsmiljøtilgang i praksis, men der mangler sammenhæng mellem forskning og praksis**

I praksis, både når man spørger eksperter på området og taler med ledere og medarbejdere fra udvalgte best-cases i ældreplejen (hovedrapportens del 2), så er tilgangen til pleje og arbejdsmiljø langt mere integreret. I praksis er man nødt til både at forholde sig til borgernes og medarbejdernes trivsel samtidigt, og det ses en del steder i beskrivelsen af de konkrete tiltag, som der arbejdes med på området.

Dog mangler der indtil videre mere grundige og systematiske evalueringer af praksis, og det gør nogle steder, at man fx godt ved, hvordan man bør tale sammen og forberede sig i udsatte situationer, men der ligger ikke alle steder en systematisk vidensbaseret plan til grund, for det man gør, som både tager højde for plejetilgangen og medarbejdernes arbejdsmiljø. Der er derfor et tydeligt behov for at have et fokus på indsatser som integrerer plejefaglige indsatser om forebyggelse og håndtering af udadreagerende adfærd i ældreplejen med arbejdsmiljøindsatser.

Hovedpointe 2 er, at når man i praksis arbejder integreret med medarbejdernes trivsel og en god pleje af borgerne, så gælder det i langt de fleste tilfælde, at de to tilgange spiller positivt sammen, således at medarbejdere, der har et godt arbejdsmiljø og oplever, at deres arbejdsmiljø tages alvorligt, også i højere grad oplever, at borgernes behov tilgodeses på en tilfredsstillende måde.

Hovedpointe 3 er, at man altså i praksis ofte kombinerer den plejefaglige og den arbejdsfaglige tilgang, men at der mangler systematisk vidensopsamling og evaluering af praksis, som viser om de igangsatte tiltag virker efter hensigten, i forhold til positive effekter på både borgere og medarbejdere.

### **3.3 Der er behov for at arbejde med at forebygge vold og trusler på alle organisatoriske niveauer og at kombinere flere forskellige indsatser**

Fra litteraturgennemgangen, men især fra eksperter og arbejdsmiljøforskningen (hovedrapportens del 1, 2 og 3) peges der i forhold til forebyggelse, læring og håndtering af vold og trusler om vold på arbejdet på vigtigheden af at arbejde med kombinerede tilgange. Det vil sige, hvor man laver flere forskellige indsatser på samme tid, og hvor man sætter ind på flere organisatoriske niveauer samtidigt (jf. IGLO-modellen, dvs. på individ, gruppe, leder og organisationsniveau). Hermed menes bl.a. indsatser, hvor man på organisatorisk niveau laver en politik og retningslinjer til forebyggelse af udadreagerende adfærd, og at ledere og medarbejdere herefter taler om, hvordan man i praksis udmønter retningslinjerne i den konkrete afdeling med de specifikke borgere. Det drejer sig også om, at medarbejderne får kompetenceudvikling i forhold til viden om demens og udadreagerende adfærd, og med afsæt i det giver plads til diskussioner om individuelle grænser. Derudover er det vigtigt, at der er rammer for systematisk at bringe voldsforebyggelse på dagsordenen, sikre tid og rum til overlevering af viden, og diskussion af konkrete hændelsesforløb, som man kan lære af både i de konkrete situationer og på et mere overordnet,

tværgående plan på arbejdspladsen. Det centrale er, at systematikken og samarbejdet i det voldsforebyggende arbejde understøttes fra flere organisatoriske niveauer samtidigt.

Hovedpointe 4 er dermed, at det er vigtigt, at der kommer øget opmærksomhed på nødvendigheden af at arbejde med voldsforebyggelse på flere trin, herunder forebyggelse, håndtering og læring, og som gennemføres på flere organisatoriske niveauer samtidigt.

### **3.4 Det organisatoriske set-up kan have betydning for arbejdsmiljøet og en god pleje af borgeren**

Det fremgår i alle de inkluderede videnskilder, at det er afgørende, at samarbejde understøttes på tværs af plejeenheder, af sektorer og mellem kommuner. Størst muligt kendskab til borgeren fremgår som værende af central betydning i det forebyggende arbejde, da kendskab til borgeren sætter medarbejderne i stand til at vidensdele og udarbejde håndteringsstrategier, inden de udadreagerende hændelser forekommer. Et velfungerende samarbejde på tværs og vidensdeling mellem enheder peges på som værende af central betydning for den bedst mulige forebyggelse, håndtering og læring af udadreagerende adfærd i ældreplejen med positive resultater både i forhold til medarbejderne, der kan støtte i svære situationer og i forhold til borgerne, som føler sig mere trygge og i trivsel, hvis de oplever, at der tages højde for deres usikkerheder i forbindelse med ændringer.

Hovedpointe 5 er dermed, at der i højere grad er brug for en organisering af tilbuddene, der tager hensyn til behovet for, at borgerne er kendt af plejepersonalet, og at borgerne ikke flytter på tværs af enheder uden at viden om vedkommende flytter med. En forbedring af det tværgående samarbejde betragtes som et vigtigt element i at sikre medarbejdernes arbejdsmiljø såvel som den bedst mulige pleje af borgerne.

### **3.5 Behov for evaluering**

På trods af positive erfaringer med kombinerede tilgange fra praksis og enkelte studier, som også peger i en positiv retning, så mangler der indtil videre en mere grundig og systematisk videnskabelig evaluering af disse typer indsatser. Evalueringer vil kunne bidrage til bedre forståelse af, hvordan forskellige tilgang bedst kan supplere hinanden, samt hvad der skal til for at implementeringen af disse mere komplekse og omfattende indsatser lykkes. Der er altså behov for såvel effekt- og procesevalueringer, dvs. studier som undersøger, hvilke effekter kombinerede tilgange har for borgernes og medarbejdernes trivsel, samt studier, som undersøger, under hvilke forudsætninger, disse indsatser bedst muligt kan implementeres i den daglige praksis.

Som beskrevet i den første hovedpointe er der næsten ingen forskningslitteratur, der samtidigt undersøger borgernes og medarbejdernes trivsel med hensyn til forebyggelse, håndtering og læring af udadreagerende adfærd i ældreplejen. Der er derfor kun et meget spinkelt evidensgrundlag at udvikle indsatser og tiltag på baggrund af og derfor er det afgørende med en grundig evaluering af det igangsatte initiativ. Tillige er det centralt, at der i tilgangen laves plads til at kunne justere og tilpasse tiltag i forhold til en løbende evaluering. Det vil være en fordel, hvis der både laves en proces- og en kontekstevaluering af igangsatte initiativer med henblik på at

kunne identificere, hvilke initiativer der er af generisk karakter og har et bredere implementeringspotential, og hvilke indsatser der er særligt knyttet til konteksten i den pågældende plejeenhed.

Hovedpointe 6 er dermed, at det er afgørende, at tiltag, der igangsættes, evalueres, da der ikke er en klar viden fra forskningen om, hvilke indsatser rettet mod forebyggelse, håndtering og læring af udadreagerende adfærd, der dels giver en positiv effekt i forhold til både arbejdsmiljø og plejetilgang, dels er af en karakter, som gør, at de kan implementeres bredere på området.

## 4 FORSLAG TIL FOREBYGGELSE-, HÅNDTERINGS- OG LÆRINGSINDSATSER

Nedenfor gengives hovedrapportens forslag til forebyggelse, håndtering og læring af udadreagerende adfærd i ældreplejen. I hovedrapporten (afsnit 5.1 og afsnit 5.2) præsenteres både, hvilke videnskilder, der understøtter de konkrete forslag, og hvad der ligger mere konkret i forslagene. Forslag 1-9 vedrører forebyggelse og forslag 9-12 vedrører håndtering og læring. De aktiviteter, som der henvises til i forslagene, er plejetilgange og plejeaktiviteter, hvor man har undersøgt deres effekt i forhold til at forebygge udadreagerende adfærd hos borgerne. For en nærmere beskrivelse af disse plejetilgange og plejeaktiviteter henvises til hovedrapporten. Henvisningerne i parenteserne henviser til temaer og tabeller i hovedrapporten.

- 1) Det foreslås, at der lægges vægt på at understøtte ledernes mulighed for at fungere som rollemodel både i forhold til demensfaglig ledelse, ledelsesfaglig ledelse og arbejdsmiljøledelse med henblik på at sikre god pleje af borgerne, sikre at området er styret med fokus på kvalitet og udvikling samt at sikre varetagelse af medarbejdernes arbejdsmiljø, herunder beskyttelse af medarbejderne mod de negative konsekvenser af voldsom udadreagerende adfærd fra borgerne (tema 1, Tabel 8).
- 2) Det foreslås, at der arbejdes videre med at beskrive og anbefale udvalgte aktiviteter, hvor der er forskningsmæssig eller god praksisbaseret evidens for at være effektive i forhold til at forebygge udadreagerende adfærd hos borgere med demens, og som bidrager positivt til medarbejdernes arbejdsmiljø, herunder sikre, at de undervejs og efterfølgende evalueres med henblik på at skabe øget evidens for effekt af tiltagene (tema 2, Tabel 8).
- 3) Det foreslås, at der sker en tydelig italesættelse af udadreagerende adfærd som et arbejdsmiljøproblem, herunder at der er en forventning dels om, at der etableres politikker og procedurer for både forebyggelse og håndtering af udadreagerende adfærd, og dels, at der gennemføres en løbende administrativ organisering af arbejdet, som tilgodeser behovet for tid og rum til *formel* videndeling – fx i forbindelse med vagtskifte (tema 3, Tabel 8).
- 4) Det foreslås, at de medarbejdere i ældreplejen, som arbejder med målgrupper, der kan udvise udadreagerende adfærd, opkvalificeres med den fornødne viden om faglige årsager til og håndtering af, at borgere med demens kan reagere voldsomt (tema 5, Tabel 8).
- 5) Det foreslås, at de frivillige og eksterne parter, som inddrages konkret i plejen af de borgere, der kan udvise udadreagerende adfærd, modtager en grundlæggende viden og træning,

både i forhold til at handle korrekt over for borgerne, men også for at kunne tage vare på sig selv i negative situationer (tema 7, Tabel 8).

- 6) Det foreslås, at man kan vurdere, hvorvidt interne faglige ressourcepersoner også kan bidrage til at udvikle en faglig forebyggelse, hvor man anvender dem til qua deres viden om demens at pege på relevante forebyggelsestiltag (tema 8, Tabel 8).
- 7) Det foreslås, at der sættes specifikt fokus på – fx i løbende APV-målinger, at den enkelte medarbejder føler sig oplært og rustet til sine opgaver, således at en god balance vedligeholdes mellem de krav, som medarbejderne udsættes for og de ressourcer (fx redskaber, viden, osv.), som medarbejderen har til rådighed (tema 11, Tabel 8).
- 8) Det foreslås, at der arbejdes videre med at beskrive og anbefale udvalgte metoder, som kombinerer flere tilgange og fagligheder, som der er forskningsmæssig eller god praksisbaseret evidens for at være effektive i forhold til at forebygge udadreagerende adfærd hos borgere med demens og som bidrager positivt til medarbejdernes arbejdsmiljø. Det bør endvidere sikres, at de undervejs og efterfølgende evalueres med henblik på at skabe øget evidens for effekten af tiltagene (tema 16, Tabel 8).
- 9) Det foreslås, at der etableres faste procedurer for, hvordan ledelsen agerer i forhold til medarbejdere, som har været udsat for udadreagerende adfærd fra en borger. Dette kan passende indgå i en beredskabsplan (se forslag 11 herunder) (tema 17, Tabel 9).
- 10) Det foreslås at arbejde systematisk med at etablere en kultur, hvor man registrerer tilfælde med udadreagerende voldelig adfærd med henblik på at lære fra disse, således at fremtidige episoder kan forebygges, og hvor man sikrer, at der er en forståelse blandt medarbejderne omkring, hvorfor registreringen er nødvendig som et forebyggelsestiltag. Der er derfor også et forebyggelsesaspekt i registreringsaktiviteten (tema 18, Tabel 9).
- 11) Det foreslås, at der udarbejdes guidelines for beredskabsplaner rettet mod udadreagerende adfærd og at disse spredes blandt plejeenhederne (tema 19, Tabel 9)
- 12) Jævnfør forslagene 2) og 8) foreslås, at der arbejdes videre med at beskrive og anbefale udvalgte metoder, som kombinerer flere tilgange og fagligheder, som der er forskningsmæssig eller god praksisbaseret evidens for at være effektive i forhold til at håndtere og lære fra episoder af udadreagerende adfærd hos borgere med demens, og som

bidrager positivt til medarbejdernes arbejdsmiljø. Det bør endvidere sikres, at de undervejs og efterfølgende evalueres med henblik på at skabe øget evidens for effekten af tiltagene (tema 22 og tema 24, Tabel 9).

