



## Undervisning og inspiration til ældreplejen

Anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen

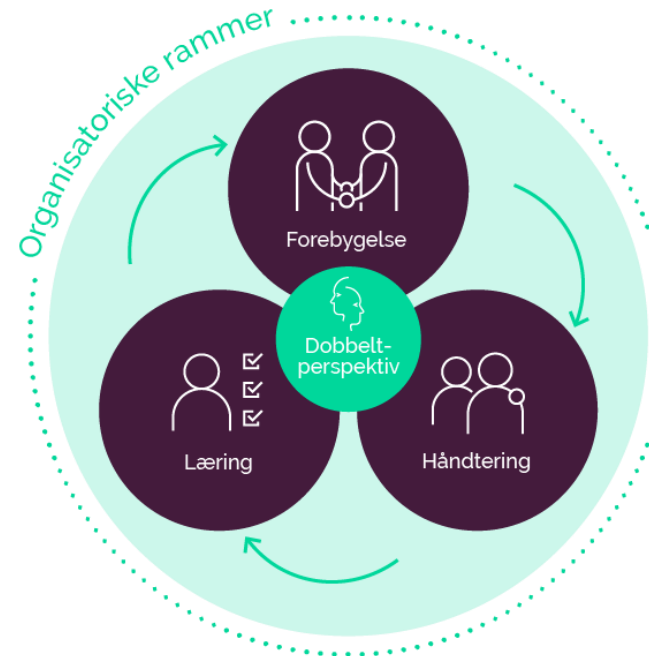
# Guide: Sådan kommer I godt i gang med håndtering

Maj 2021

# Hvordan kan I bruge disse slides?

Formålet med disse slides er at klæde jer på til arbejdet med at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende og voldsomme episoder hos borgere med demens gennem:

- Faglig viden
- Øvelser I kan bruge til at åbne for samtalen og fælles refleksioner
- Dilemmaer der kan kobles til jeres praksis
- Kendskab til relevante metoder, som I kan anvende i praksis med det samme



# Refleksionsøvelse: Læringslandkort

På næste slide finder du et læringslandkort

Læringslandkortet er fyldt af refleksionsspørgsmål – spørgsmål, der dukker op i løbet af denne slideserie og som knytter sig til de enkelte slides

Du kan printe læringslandkortet ud og udfylde det undervejs





# Læringslandkort

Har du oplevet en voldsom episode?

Hvordan håndterede du episoden?

Hvordan påvirkede det dig og borgeren?

Hvad gør I for at håndtere voldsomme episoder?

Hvordan kan I forbedre jeres lokale retningslinjer?

Hvilke metoder anvender I til at håndtere episoder med udadreagerende adfærd?

Hvilke indsatser anvender I til at håndtere voldsomme episoder?



## Hvad er udadreagerende adfærd og voldsomme episoder?

Betegnelsen *udadreagerende adfærd* anvendes om de situationer, hvor en borger på en eller anden måde reagerer udad mod medarbejderne, andre beboere eller pårørende.

Det kan eksempelvis komme til udtryk ved, at borgeren råber, truer eller optræder grænseoverskridende over for andre. Det kan også være situationer, hvor borgeren opfører sig urolig eller rastløs.

**Adfærden er oftest et udtryk for at borgeren har fysiske eller psykiske behov, der ikke er blevet dækket.**



# Hvad er udadreagerende adfærd og voldsomme episoder?

**Der vil altid gå noget forud for at en borger har en udadreagerende adfærd. Det sker derfor ofte i bestemte situationer som eksempelvis:**

- Hvis borgeren har ondt og ikke kan give udtryk for det
- Hvis borgeren er over-/understimuleret
- Hvis borgeren har stress i forbindelse med en omstilling
- Hvis borgeren har svært ved at kommunikere

Det er forhold som enten hver for sig eller tilsammen betyder, at borgeren mistrives og kommunikerer sin mistrivsel ved at reagere udad mod medarbejdere, andre beboere og/eller pårørende.



## Hvad er udadreagerende adfærd og voldsomme episoder?

En voldsom episode omfatter situationer, hvor både borgere og medarbejdere udsættes for en voldsom episode, fordi en person reagerer med vold af fysisk eller psykisk karakter.

Fysisk vold kan fx komme til udtryk i form af angreb mod kroppen, overfald, spark, slag, skub, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt. Psykisk vold kan fx komme til udtryk i form af verbale og nonverbale trusler, chikane, ydmygelser, anden krænkende adfærd m.m.

**Vold forstås som noget, der opstår i et samspil mellem borgeren og medarbejderen eller borgere imellem. Vold kan derfor ikke alene tilskrives som vold begået af borgeren.**



## Hvad er udadreagerende adfærd og voldsomme episoder?

Der anvendes begrebet 'episode', som på engelsk betyder en hændelse i en serie af begivenheder.

Det indebærer, at en voldsom episode ikke kan forklares, forstås eller forebygges alene ud fra den konkrete situation, men at der altid er noget, som går forud for eller leder op til den voldsomme episode.

**En voldsom episode skal altså ses i sammenhæng med de begivenheder, der gik forud for selve handlingen.**



# Refleksions- øvelse



**Sid for dig selv i tre minutter og reflekter over følgende:**

**Har du oplevet en voldsom episode?**

**Hvordan håndterede du episoden?**

**Hvordan påvirkede det dig og borgeren?**

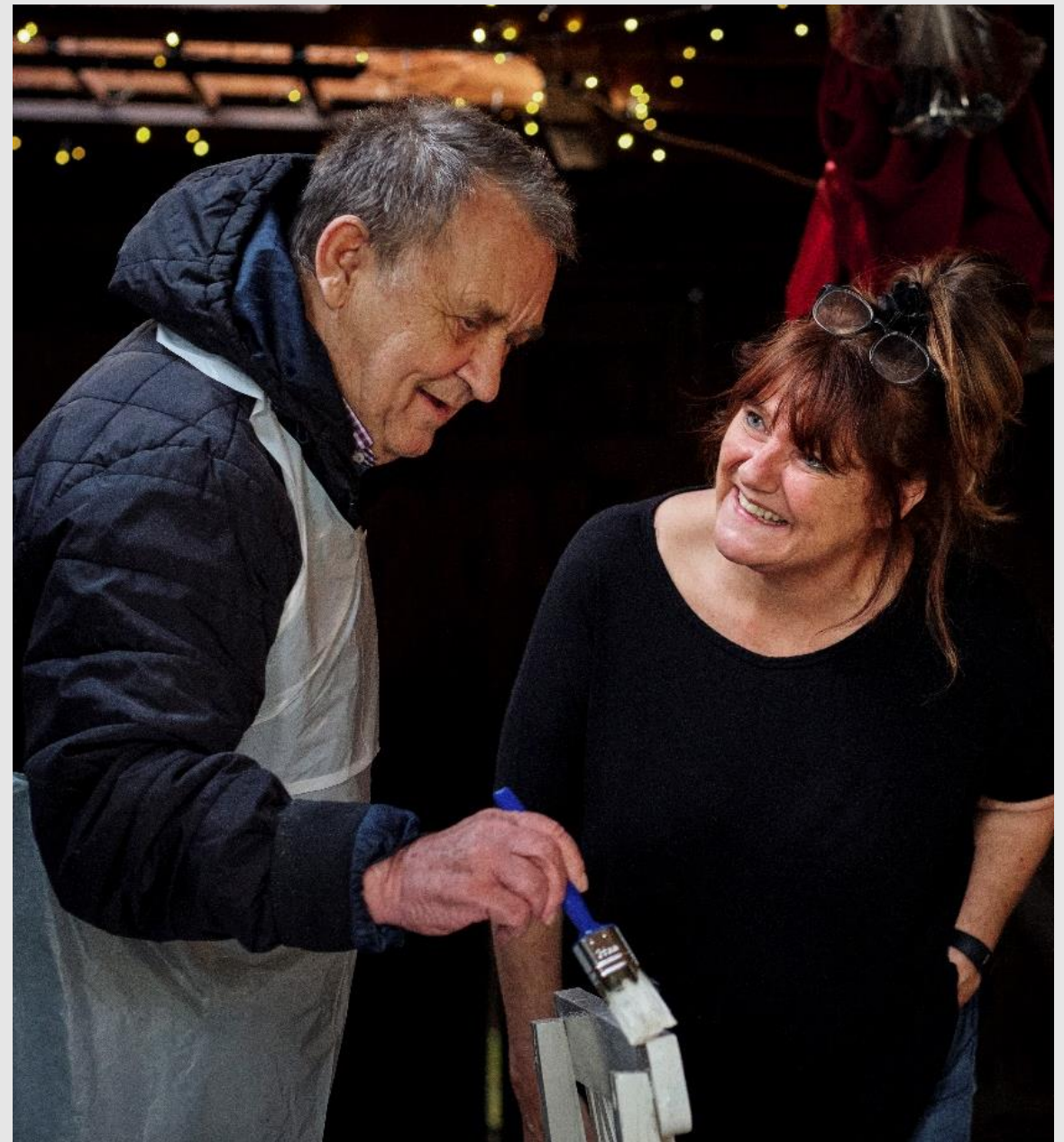


## Hvorfor er det vigtigt at forebygge, håndtere og lære af voldssomme episoder?

Et godt arbejdsliv indebærer både, at borgerne trives og får den støtte og omsorg de har brug for, samtidig med at man som medarbejder føler sig kompetent og tryk ved at give den hjælp, borgerne har brug for.

Det kan derfor være svært, hvis man oplever borgere, som mistrives og har en udadreagerende adfærd. Det er utryk for borgeren og for medarbejderen.

**Det er en kompleks faglig opgave.**





## Hvorfor er det vigtigt at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder?

Undersøgelser viser, at i 2018 blev 32 % af social- og sundhedsassistenter- og hjælpere udsat for trusler, og 30,7 % blev udsat for fysisk vold.

Et arbejdsmiljø med trusler og vold kan føles utrygt for medarbejderne. Ved at sikre trivsel hos borgerne, kan man samtidig være med til at sikre, at medarbejderne føler sig trygge og trives i sit arbejdsliv. Det kalder vi for det "dobbelte perspektiv".

For at ændre praksis, øge trivslen og reducere antallet af voldsomme episoder er der behov for viden, metoder og systematiske tilgange.



# Med håndtering menes der...

...de indsatser, som er nødvendige at anvende under eller efter en voldsom episode.

Det omfatter hjælp i og umiddelbart efter situationen, samt alt det man kan gøre for undgå at episoden ikke får alvorlige konsekvenser for hverken medarbejderen eller borgerens trivsel.





## Hvorfor er det vigtigt at arbejde med håndtering?

Medarbejdere skal vide, hvordan de kan forholde sig, hvis en voldsom episode opstår – også selvom man arbejder med forebyggelse.

**På den måde kan medarbejderne:**

- Skabe mest mulig ro og sikkerhed for borgeren og evt. øvrige beboere, men også for sig selv i episoden.
- Forebygge at episoden udvikler sig yderligere.
- Genetablere umiddelbar tryghed for både borgeren og medarbejderen efterfølgende.

Der skal tages højde for, at borgerne har forskellige behov, ressourcer og forudsætninger.



**Refleksionsspørgsmål:  
Hvad gør I for at håndtere  
voldsomme episoder?**



# Anbefalinger og inspiration til håndtering af voldsomme episoder

**Der er to anbefalinger om håndtering af voldsomme episoder:**

Anbefaling 5: Organisationen udarbejder retningslinjer og procedurer til at håndtere voldsomme episoder og nær-ved episoder.

Anbefaling 6: Organisationen tilbyder indsatser til at håndtere voldsomme episoder efter en individuel vurdering.

**De to anbefalinger udfoldes på de næste slides**

## 5. Retningslinjer og procedurer til håndtering

Femte anbefaling handler om, at medarbejdere og ledere skal vide, hvordan de skal håndtere situationen, hvis der opstår en voldsom episode. Retningslinjer til håndtering kan anvendes som:

- Instruktion til medarbejdere og ledere i, hvad der skal gøres i en konkret situation og umiddelbart efter en situation.
- En klar arbejdsfordeling hvis en voldsom episode resulterer i en hændelse med magtanvendelse.

Se næste slide for en oversigt over, hvad retningslinjerne kan indeholde.

**Refleksionsspørgsmål: Hvordan kan I forbedre jeres lokale retningslinjer?**

## **Fortsættelse fra sidste slide...**

Her ser du en oversigt over, hvad jeres lokale retningslinjer bl.a. kan indeholde vejledninger om.

- Hvad medarbejderne skal være særligt opmærksomme på i forhold til borgernes adfærd, tilstand og kommunikation umiddelbart op til og i situationen.
- Hvornår det er i orden at trække sig fra en optrappet konflikt, og hvornår medarbejderne skal trække sig.
- Hvordan medarbejderne kan nedtrappe de forskellige typer af konflikter, der kan forekomme.
- Hvornår medarbejderne skal kontakte ledelsen, og hvem fra ledelsen de kan kontakte i situationen og direkte efter.
- Hvornår der evt. skal ringes til politiet, og hvem der ringer.
- Hvem der er udpeget til at yde fysisk og psykisk førstehjælp, samt hvordan den ydes<sup>2,3</sup>.
- Hvordan der kommunikeres med de øvrige borgere i og umiddelbart efter situationen.
- Hvordan medarbejderne kan anvende forskellige måder til at genetablere tryghed for borgeren umiddelbart efter episoden.
- Hvem der kontakter de pårørende, og hvordan der kommunikeres med de pårørende i og umiddelbart efter situationen.
- Mulighed for psykologbistand og supervision – gerne faciliteret af en, som kender organisationen.
- Klare linjer for, hvornår der er tale om brug af magt og procedure for indberetning og godkendelse af kommunen.
- Hvordan medarbejderne opdateres i forhold til lovændringer og anden ny viden, og hvordan organisationen sikrer, at procedurene for håndtering af voldsomme episoder kendes af alle medarbejderne.



## 6. Indsatser til håndtering

Sjette anbefaling handler om, at medarbejderne ved, hvordan og hvilke indsatser der kan hjælpe både borgere og medarbejdere videre efter en voldsom episode.

- **Ved håndtering af voldsomme episoder i situationen kan medarbejderen:**
  - Støtte borgeren ud fra individuel vurdering
  - Anvende relevante metoder til konflikthåndtering
  - Kommunikere beroligende både verbalt og nonverbalt
  - Overveje sin egen situation, fx position i rummet eller muligheden for hjælp
- **Ved håndtering af voldsomme episoder efter situationen kan organisationen:**
  - Etablere tryghed for borgeren
  - Etablere tryghed for medarbejderne
  - Foretage faglig vurdering om der fx er behov for at ændre medarbejdersammensætning
  - Evt. registrere brug af magtanvendelse/arbejdsulykker/arbejdsrelateret vold/trusler

**Refleksionsspørgsmål: Hvilke indsatser anvender I til at håndtere voldsomme episoder?**

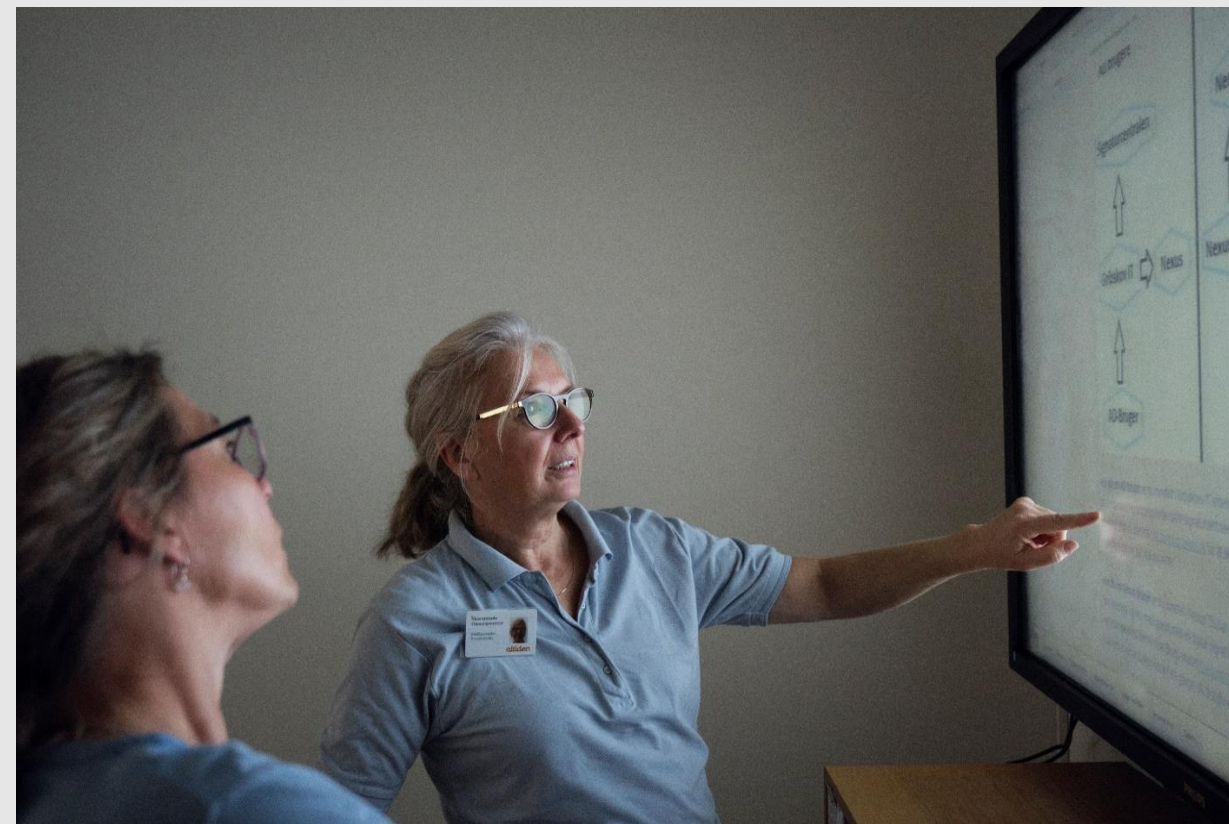
# Metoder

Der er mange forskellige metoder og tilgange til at håndtere voldsomme og nær-ved episoder.

På de næste slides får du tips til, hvordan du kan anvende et par af de tilgange og metoder i det praksisnære arbejde.

Du skal først se og reflektere over en dilemmafilm, der knytter sig til emnet håndtering – den finder du på næste slide.

På de efterfølgende slides præsenteres du for to relevante metoder til håndtering.



**Refleksionsspørgsmål:**  
**Hvilke metoder anvender I til at håndtere episoder med udadreagerende adfærd?**

# Dilemmafilm: Håndtering

Udadreagerende adfærd i ældreplejen

## Håndtering



SUNDHEDSSTYRELSEN

**Start filmen ved at holde musen henover billedet og tryk på play-knappen.**

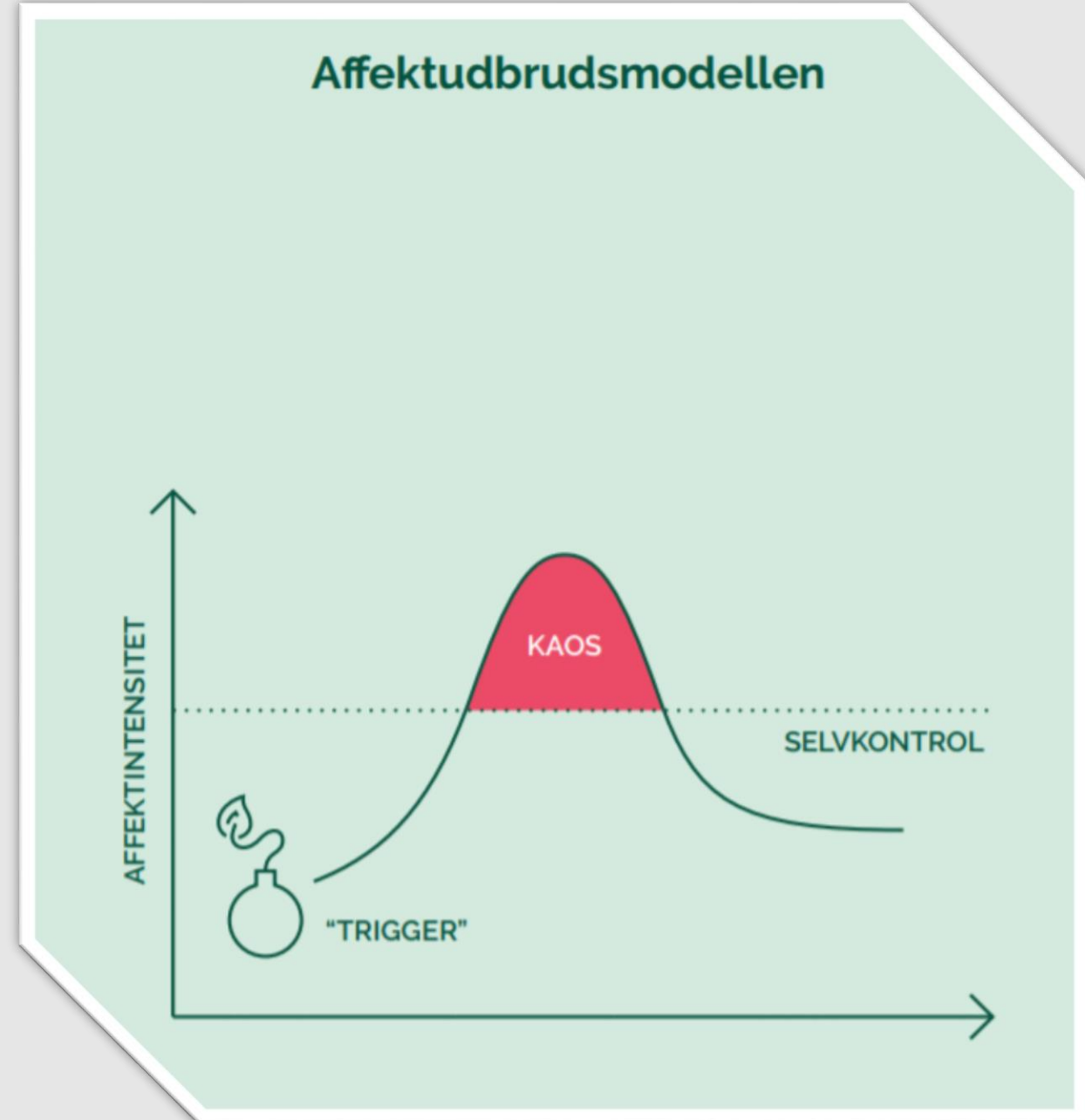
# Metode til håndtering: Affektudbrudsmodellen

Hvis en borger er meget vred, bange, glad eller på anden måde er i affekt, kan vedkommende miste selvkontrollen. Selvom det kan virke pludseligt, at borgeren går i "kaos" og mister selvkontrollen, viser affektudbrudsmodellen, at der altid er noget, der går forud, altså noget som "trigger" og får affekten til at stige.

Det er vigtigt at vide, hvad man skal gøre, når man står over for et menneske i affekt. I kaos kan man nemlig ikke samarbejde, kommunikere, handle fornuftigt eller forstå en forklaring. Det er derimod muligt at samarbejde, når affekten igen er faldet ned til et for borgeren tåleligt niveau.

For personalet er det vigtigt at kunne aflæse tegnene på, at affekten stiger hos borgeren samt at vide, hvad der kan "trigge" personen, hvad der virker beroligende på borgeren, og hvilke tegn vedkommende viser på, at selvkontrollen genvindes. På den måde ved man, hvilken pædagogik vedkommende skal mødes med for at være i selvkontrol hele tiden.

Du kan læse mere om affektudbrudsmodellen på [www.sst.dk](http://www.sst.dk)



# Metode til håndtering: Konflikttrappen

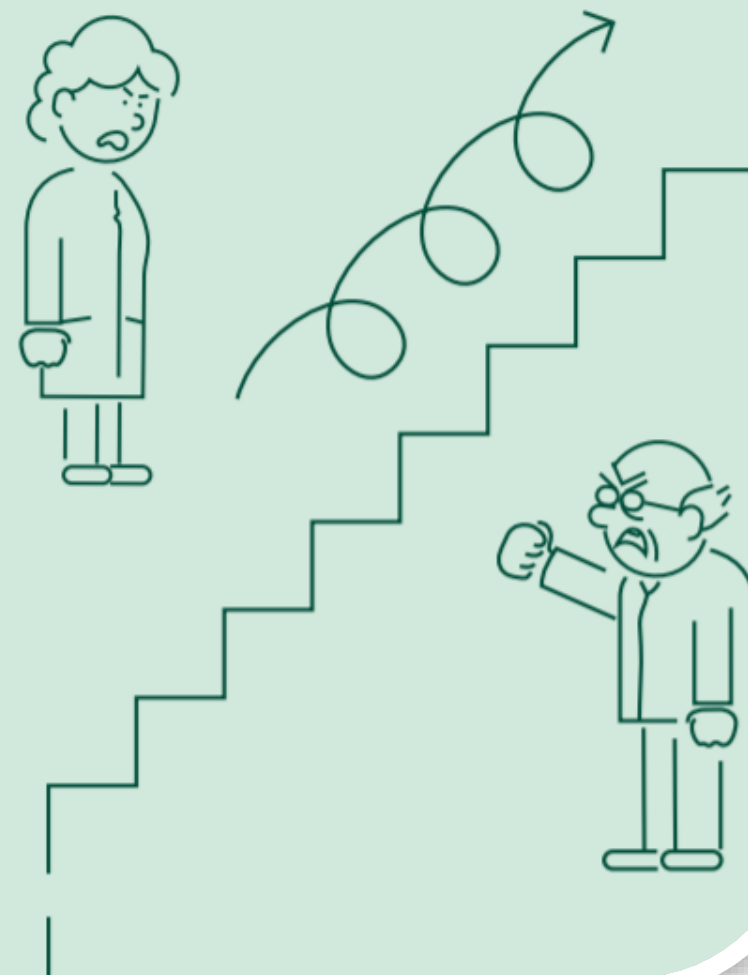
En konflikt kan nemt optrappes, hvis man ikke forstår, hvorfor den anden gør, som han gør. Konflikttrappen viser væsentligheden i, at man som personale hele tiden sætter sig i borgerens sted, når man skal finde løsninger på de problematikker, man oplever i hverdagen. For de løsninger, medarbejdere sætter i værk, kan nogle gange være et problem for borgeren, og så er man med til at eskalere en konflikt – selvom det ikke var hensigten.

Som eksempel kan en fast vagt være personalets løsning på en borger, som er dørsøgende. Denne løsning kan dog opleves som overvågning og kontrol fra borgerens perspektiv. Og måske er borgerens løsning på dette at slå ud efter personalet.

Hvis man tror på, at alle mennesker gør det, der giver mening i situationen, må man være nysgerrig på, hvad borgeren prøver at fortælle med sin adfærd og handle på årsagen til adfærd frem for adfærden i sig selv.

Du kan læse mere om konflikttrappen på [www.sst.dk](http://www.sst.dk)

## Konflikttrappen



# Du kan få mere viden og kendskab til flere relevante metoder

i Sundhedsstyrelsens anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen.

Der er desuden udgivet en kort version.

Begge finder du på:

<https://www.sst.dk/da/Viden/Demens/Forebygge-udadreagerende-adfaerd/Anbefalinger-og-inspiration>

