

Anbefalinger og inspiration til at

# forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen



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

© Sundhedsstyrelsen, 2020.  
Publikationen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

Sundhedsstyrelsen  
Islands Brygge 67  
2300 København S

[www.sst.dk](http://www.sst.dk)

**Elektronisk ISBN:** 978-87-7014-238-0  
**Den trykte versions ISBN:** 978-87-7014-239-7

**Sprog:** Dansk  
**Version:** 1  
**Versionsdato:** November 2020  
**Format:** pdf  
**Layout:** Westring kbh  
**Foto:** Tuala Hjarnø  
**Tryk:** Rosendahls




Udgivet af Sundhedsstyrelsen,  
December 2020



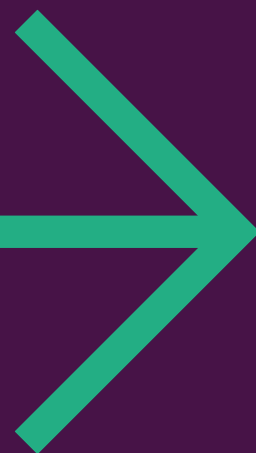
Tryksag  
5041 0457



# Indhold

	<b>1. Introduktion</b>	<b>5</b>
	Formål	6
	Målgruppe	6
	Dobbeltperspektivet	6
	Ledelsens rolle	8
	Temaer	8
	<b>2. Forebyggelse</b>	<b>11</b>
	Anbefaling 1: En helhedsorienteret tilgang	12
	Anbefaling 2: En systematisk beskrivelse af borgerens situation	14
	Anbefaling 3: Vurdering af risiko for voldsomme episoder	16
	Anbefaling 4: Fremme af trivsel for borgere og medarbejdere	18
	<b>3. Håndtering</b>	<b>23</b>
	Anbefaling 5: Retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder	24
	Anbefaling 6: Indsatser til håndtering af voldsomme episoder	26
	<b>4. Læring</b>	<b>33</b>
	Anbefaling 7: Anvendelse af viden om voldsomme episoder	34
	Anbefaling 8: Arbejdsgange for systematisk opfølgning og refleksion	36
	Anbefaling 9: Medarbejdernes viden og kompetencer	40

INTRO  
DUKTION



# 1. Introduktion

Dette er en kort udgave af "Anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd og voldsomme episoder i ældreplejen". Denne korte udgave giver et overblik over anbefalingerne og de indsatser, der kan støtte op om dem.

Den fulde version af anbefalingerne rammesætter en helhedsorienteret tilgang til at skabe trivsel for borgere og medarbejdere med handlingsanvisende anbefalinger og lovgivningsmæssige forpligtelser i relation til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd. Den indeholder ligeledes alle kildehenvisninger samt forslag til konkrete metoder i arbejdet. Find den fulde version samt film, der kan understøtte arbejdet, på [Sundhedsstyrelsens hjemmeside](#).

## Formål

Formålet med anbefalingerne er at understøtte medarbejdere og ledere i ældreplejen i arbejdet med at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd. Anbefalingerne tager udgangspunkt i og bygger bro mellem lovgivninger, forpligtelser, viden, metoder og praksiserfaringer ud fra et pleje- og socialfagligt perspektiv fra ældreområdet samt ud fra et voldsforebyggende perspektiv på arbejdsmiljøområdet.

Anbefalingerne har fokus på at støtte praksis i at etablere en systematisk og forebyggende tilgang til arbejdet med at skabe trivsel og tryghed for både borgere og medarbejdere i hverdagen. Anbefalingerne giver viden om, hvordan ledere og medarbejdere kan samarbejde om at skabe et fælles, fagligt grundlag og en retning for indsatsen i tæt sammenhæng med den daglige støtte, pleje og omsorg for borgere. Samtidig kan anbefalingerne også kobles til

arbejdet med at forebygge, håndtere og lære af situationer med magtanvendelse, som ofte kan være tæt forbundet til udadreagerende adfærd og voldsomme episoder i praksis.

## DOBBELT-PERSPEKTIVET

En vellykket indsats i forhold til at forebygge og håndtere voldsomme episoder og udadreagerende adfærd kan ikke løses ved alene at have fokus på enten den borgerrettede indsats eller på medarbejdernes arbejdsmiljø. Hvis medarbejderne ikke trives, er der dårligere forudsætninger for, at borgerne trives og omvendt. Anbefalingerne tager derfor udgangspunkt i at sammen tænke de to perspektiver i et såkaldt dobbeltperspektiv. Det betyder, at der i hverdagen arbejdes med at understøtte trivsel og tryghed for både borgere og medarbejdere samtidigt.



## Målgruppe

Anbefalingerne henvender sig primært til ledere og medarbejdere på ældreområdet, som arbejder på plejehjem, i hjemmeplejen og på midlertidige ophold. Målgruppen for anbefalingerne er borgere med udadreagerende adfærd, som

modtager ydelser i ældreplejen, og for hvem der er behov for at iværksætte indsatser, som kan forebygge eller håndtere voldsomme episoder. Det er ofte borgere med en demenssygdom.



### Hvad er udadreagerende adfærd og en voldsom episode?

Udadreagerende adfærd kan eksempelvis komme til udtryk ved, at borgeren råber, truer eller optræder grænseoverskridende over for andre. Vedkommende kan også være rastløs, agiteret eller urolig. Adfærden er oftest et udtryk for, at borgeren mistrives, og er en måde for vedkommende at kommunikere sine behov på. Forebyggelse af udadreagerende adfærd er en kompleks faglig opgave, som kræver særlig viden og særlige kompetencer.

En voldsom episode omfatter situationer, hvor en borger har en udadreagerende adfærd, udøver vold eller trusler af fysisk eller psykisk karakter. Det kan både være

over for medarbejdere eller andre borgere. En voldsom episode kan ikke forklares, forstås eller forebygges alene ud fra den konkrete situation, der er nemlig altid noget, der er gået forud for eller har ledt op til den voldsomme episode.

Begrebet voldsomme episoder er bredere end den definition, der anvendes i arbejdsmiljølovgivningen. Her anvendes begrebet arbejdsrelateret vold, som indebærer fysisk og psykisk vold udøvet af borgere mod medarbejdere. Begrebet voldsomme episoder anvendes dermed ikke i arbejdsmiljølovgivningen.

## Ledelsens rolle

Det er ledelsens ansvar at sikre den nødvendige faglige kvalitet i plejen, omsorgen og støtten for borgerne i hverdage. Det er ligeledes ledelsens ansvar at prioritere det voldsforebyggende arbejde, herunder at der er klare og kendte beskrevne procedurer for, hvordan man arbejder med at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder. Det er ledelsens opgave og ansvar at sørge for, at der er en bred vifte af sammenhængende indsatser, så den samlede opgave kan lykkes. Ledelsen har ansvar for at skabe rammerne for en arbejdsmiljøkultur i organisationen, hvor rutiner, normer, værdier og antagelser støtter op om, at organisationen arbejder med dette. En god arbejdsmiljøkultur handler blandt andet om,

at ledelsen giver medarbejderne indflydelse på eget arbejde, sikrer ledelsesmæssig og kollegial social støtte til medarbejderne og skaber psykologisk sikkerhed for medarbejderne ved at opbygge gensidig tillid i arbejdet.

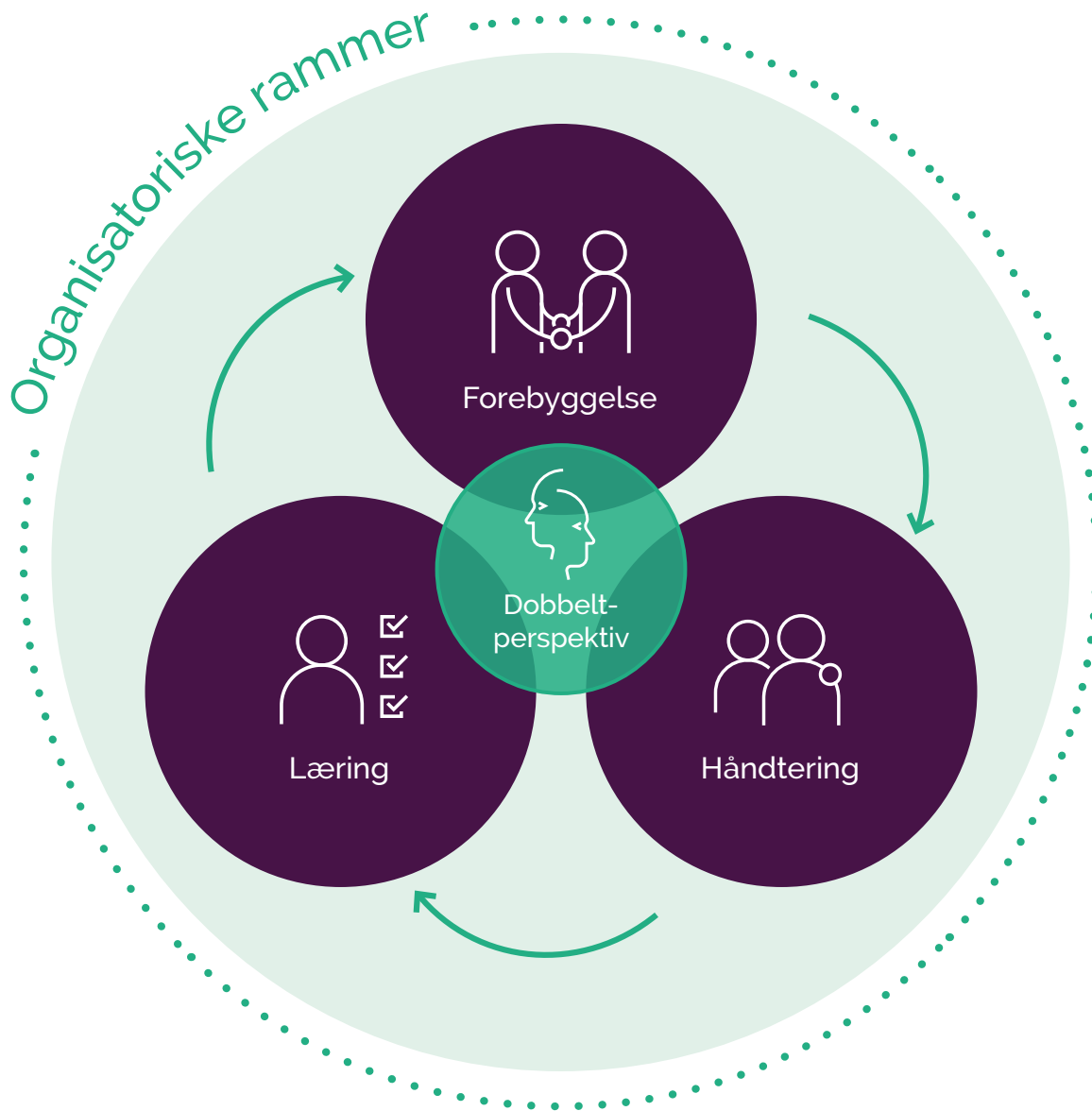
## Temaer

Anbefalingerne er bygget om omkring tre temaer: forebyggelse, håndtering og læring. De er i praksis tæt forbundne og består ofte af kombinerede indsatser inden for de organisatoriske rammer.





Organisatoriske rammer





**FORE  
BYGG  
GELSE**

## 2. Forebyggelse



At arbejde systematisk med at forebygge voldsomme episoder består ofte af flere forskellige planlagte og målrettede indsatser, som strækker sig over forskellige lovgivninger, metoder, perspektiver og tilgange. Fremme af trivsel og tryghed for både borgere og medarbejdere er en hjørnesteen i det forebyggende arbejde og dækker over mange forskellige former for forebyggelse i hverdagen; mistroivsel hos borgerne, magtanvendelse, psykisk dårligt arbejdsmiljø for medarbejderne, samarbejdsudfordringer med pårørende osv. Alle disse forhold spiller ind i arbejdet med at skabe trivsel for borgere og medarbejdere i dagligdagen, så de undgår at komme i situationer, der kan eskalere til voldsomme episoder. Forebyggelse handler også i høj grad om at inddrage læring fra tidligere voldsomme episoder for at forebygge nye episoder eller at håndtere dem på en mere hensigtsmæssig måde.

# 1

## En helhedsorienteret tilgang

I det forebyggende arbejde er det vigtigt at opnå synergi imellem faglige områder og indsatser. Derfor er det en fordel, hvis organisationen arbejder ud fra en systematisk og helhedsorienteret tilgang i arbejdet med at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder, herunder for at skabe en fælles faglig forståelse og retning for dette.

### ANBEFALING 1:

**Organisationen arbejder ud fra en helhedsorienteret tilgang til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og har udarbejdet retningslinjer for arbejdet.**

---

## En helhedsorienteret tilgang

- Ledere og medarbejdere kan integrere og arbejde systematisk med flere forskellige perspektiver inden for både arbejdsmiljøområdet, det socialfaglige område og i plejen. Det gælder både i hverdagen samt i konkrete situationer, som kan udvikle sig til en voldsom episode.
- Organisationen tager højde for og foretager flere forskellige indsatser på samme tid og sætter ind på flere organisatoriske niveauer samtidigt, dvs. på både borger-, gruppe-, leder- og organisationsniveau.
- Ledere og medarbejdere indtænker løbende dobbeltperspektivet for at sikre en helhedsorienteret tilgang i hverdagen.
- Ledere og medarbejdere kan med fordel udarbejde lokale retningslinjer eller overordnede planer for, hvordan voldsomme episoder kan forebygges - og hvor de forskellige faglige tilgange kobles og beskrives.
- Ledere og medarbejdere taler løbende om, hvordan man i praksis arbejder med at omsætte retningslinjerne i den konkrete afdeling med de specifikke borgere.

---

## Lokale retningslinjer

- Ledelsen har ansvaret for at forebygge voldsomme episoder og kan indarbejde den forebyggende tilgang i den generelle planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet samt i de lokale retningslinjer for arbejdspladsen.
- Ledelsen kan med fordel inddrage de lokale retningslinjer, som arbejdspladsen skal udarbejde som en del af 'Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne'.
- Som en del af de lokale retningslinjer kan der med fordel beskrives og anvendes systematiske arbejdsgange, procedurer, metoder og redskaber til at vurdere og håndtere risici, tryghed og trivsel i arbejdet for både borgere og medarbejdere.
- Samtidig bør der være et fokus på læring, fx ved at gennemføre systematisk opfølgning og refleksion før, under og efter voldsomme episoder, herunder magtanvendelse.



## En systematisk beskrivelse af borgerens situation

Som led i arbejdet med at forebygge voldssomme episoder er det vigtigt, at medarbejderne har kendskab til og kan vurdere de enkelte borgers trivsel, så de kan foretage relevante handlinger på den baggrund.



### ANBEFALING 2:

**Organisationen udarbejder løbende en beskrivelse af borgerens samlede situation for individuelt at vurdere og understøtte borgerens trivsel.**

---

## Beskrivelse af borgerens samlede situation

- Organisationen kan med fordel udarbejde en grundig og systematisk beskrivelse af borgerens samlede situation. Målet er at få viden om, hvad der kan være med til at skabe trivsel og et meningsfuldt hverdagsliv for borgeren og dermed forebygge udadreagerende adfærd. Beskrivelsen kan fx indeholde viden om borgerens livshistorie, vaner, relationer, diagnose, psykologiske behov, somatiske tilstand m.m.
- Borgerens situation kan beskrives ud fra både borgerens eget perspektiv (et indefra-perspektiv), medarbejderens faglige perspektiv (et udefra-perspektiv) samt pårørendes perspektiv med fokus på borgerens samlede ressourcer og udfordringer.
- Beskrivelsen af borgeren foretages og/eller opdateres løbende og særligt i forbindelse med overgange, hvor borgeren midlertidig eller permanent flytter.
- Det er en fordel, hvis organisationen har en systematisk proces for, hvordan og hvornår beskrivelsen revurderes, fx ved at blive taget op inden for et fast tidsinterval.

---

## Løbende observationer og analyse af borgerens adfærd og behov

- Medarbejderne kan løbende observere ændringer i borgerens tilstand, herunder om borgeren ændrer adfærd, eller om der sker ændringer i borgerens trivsel og/eller somatiske tilstand.
- Medarbejderne kan systematisk dokumentere de løbende observationer og den nye viden, de får om borgeren, så alle medarbejdere har samme viden om borgerens situation og kan handle derefter.
- Der er to overordnede opgaver for medarbejderne, når der er observeret ændringer i borgerens adfærd og symptomer:
  1. At undersøge, om borgerens adfærd og symptomer kan være udtryk for noget somatisk, fx infektioner, smerter eller bivirkninger fra medicin.
  2. At igangsætte en analyse, der systematisk gennemgår mulige årsager til borgerens ændringer, hvis ændringer i adfærd ikke skyldes somatisk sygdom.
- Analysen af borgerens adfærd kan med fordel ske på et tværfagligt møde om borgeren, fx en beboerkonference.



## Vurdering af risiko for voldsomme episoder

Når organisationen vurderer, at der i samarbejdet med en konkret borger er risiko for, at der kan opstå en voldsom episode, skal der iværksættes forebyggende indsatser.



### ANBEFALING 3:

**Organisationen iværksætter ved behov relevante forebyggende indsatser for både borgere og medarbejdere på baggrund af en vurdering af risikoen for, at en voldsom episode opstår.**

---

### Risikovurdering af den enkelte borger

- Når en risikovurdering angiver, at der er øget risiko for, at en situation kan udvikle sig til en voldsom episode, skal ledelsen iværksætte ekstra støtte og tryghedsskabende tiltag for medarbejdere.
- Organisationen kan inddrage en risikovurdering for at vurdere, om der skal iværksættes ekstra faglige indsatser og støtte til borgeren.



- Risikovurderingen kan med fordel anvendes i sammenhæng med den systematiske beskrivelse af borgeren og en samlet faglig vurdering af borgerens situation og behov.
- Når konteksten og situationen omkring borgeren ændrer sig, fx i forbindelse med indlæggelse, skal organisationen være opmærksom på, om risikoen er aftaget, eller om der fortsat bør iværksættes særligt forebyggende indsatser. Ledelsen kan med fordel også inddrage ekstra støtte og tryghedsskabende tiltag for borgeren.
- Organisationen skal opbygge og vedligeholde medarbejdernes kompetencer i at anvende risikovurderingsmetoder med særligt fokus på nyansatte, vikarer og praktikanter.
- Det er vigtigt for den samlede beskrivelse og vurdering af borgeren at dokumentere risikovurderingen internt.

---

## Risikovurdering af organisationen

- Ledelsen skal i samarbejde med medarbejderne anvende organisationens oplysninger om borgeren samt om forekomsten af voldsomme episoder og nærved-episoder til at risikovurdere både organisationen som helhed og evt. de enkelte afdelinger.
- Det er vigtigt, at der altid er en systematisk refleksion over omstændighederne i den aktuelle situation samt forudgående hændelsers betydning for resultatet af en risikovurdering.
- En opfølgning på risikovurderingen kan med fordel ske i en dialog mellem minimum to medarbejdere og med afsæt i dobbeltperspektivet.
- Medarbejderne kan løbende dokumentere refleksioner fra risikovurderingen i de daglige notater for at sikre en ensartet praksis over for den enkelte borger.
- I organisationen kan man i fællesskab systematisk reflektere over og udarbejde forslag til, hvordan man bedst muligt forholder sig til de øvrige borgers eventuelle uro, når der er forøget risiko for en voldsom episode.

## Fremme af trivsel for borgere og medarbejdere

I et forebyggelsesperspektiv er det afgørende, at arbejdet er fokuseret omkring at skabe trivsel. Og her gælder det naturligvis både for medarbejdere og borgere. For hvis begge parter trives, mindskes risikoen for voldsomme episoder.

### ANBEFALING 4:

**Organisationen råder over og arbejder med indsatser for at fremme borgernes trivsel og skabe et trygt arbejdsmiljø for medarbejderne.**

### Et meningsfuldt hverdagsliv for borgeren

- Et meningsfuldt hverdagsliv er med til at give borgeren en oplevelse af trivsel og livskvalitet og dermed mindske risikoen for voldsomme episoder.
- Indsatser for et skabe et meningsfuldt hverdagsliv for borgeren bør bero på en individuel vurdering.
- Medarbejderne kan inddrage borgeren i aktiviteter, som er meningsfulde for vedkommende og afspejler borgerens livshistorie, fx behov, interesser og væner. Aktiviteter skal være tilpasset den enkeltes funktionsniveau.

- Fysisk aktivitet øger borgerens sundhed og trivsel og kan forebygge udadreagerende adfærd. Det er derfor en god idé, hvis borgeren tilbydes og støttes i at være fysisk aktiv og i at få bevæget sig så meget, som det er muligt.
- Det er en god idé at observere borgerens behov for tilpasset sansestimuli og igangsætte målrettede indsatser. Dette kan have en

positiv effekt på borgeren, der udviser tegn på mistroivsel, og samtidig virke beroligende, fx i forbindelse med plejesituationer.

- Forskning viser, at de fysiske rammer spiller en væsentlig rolle, og at indretningens sansemæssige påvirkning fra lys, farver, lyd, dufte og placering af fx møbler kan bidrage til at reducere risikoen for voldsomme episoder.

---

## Arbejdspladsvurdering (APV)

- Det er ledelsens ansvar, at der udarbejdes en arbejdspladsvurdering (APV). En APV anvendes bl.a. til at understøtte ledelsen i at følge op på og sikre, at der er et sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt arbejdsmiljø i forhold til at forebygge voldsomme episoder.
- Hvis APV'en viser, at der er arbejdsmiljø-

problemer, skal organisationen beskrive problemerne og vurdere, hvordan de kan løses.

- Når der er risiko for vold, skal lokalerne være indrettet, så risikoen reduceres mest muligt.
- Ledelsen skal lave lokale retningslinjer for, hvordan organisationen vil følge op på APV'en.

---

## Indsatser for et trygt arbejdsmiljø

- Indsatser, der styrker sparring, samarbejde og refleksion, kan medvirke til at sikre et trygt arbejdsmiljø for medarbejderne.
- Det er en fordel at bruge indsatserne systematisk, så der er kendte rutiner for, hvordan og

hvornår man gør brug af forskellige metoder som fx supervision eller beboerkonferencer.

- Indsatserne kan være med til at sikre psykologisk sikkerhed i organisationen, så medarbejderne fx er trygge ved at tale om fejl.



MET  DE



## Eksempler på metoder og inspiration til det forebyggende arbejde

- Demenshåndbogen '[Personcentreret omsorg i praksis](#)' giver praksisnær viden om personcentreret omsorg som en grundlæggende tilgang til borgere med demens, der fremmer trivsel og en meningsfuld hverdag.
- Demenshåndbogen '[Metoder til at forstå adfærdsmæssige og psykiske symptomer ved demens](#)' giver redskaber til at forstå, observere og analysere borgere med udadreagerende adfærd.
- 'Demens og observation af fysiske symptomer' er en lommeguide med information om tegn og symptomer på fysiske tilstande, hvordan man kan observere dem, og hvordan de kommer til udtryk hos borgere med demens.
- Indsatser med [sansestimuli](#) kan have en forebyggende effekt på borgere, som har en udadreagerende adfærd.
- [LA2](#) er en metode til samtaler og refleksion til forebyggelse af udadreagerende adfærd
- [Trafiklysmetoden](#) er et redskab til risikovurdering, der opdeler borgerens adfærd i grøn, gul eller rød.

HÅND  
TEND  
RING



## 3. Håndtering



Selvom man arbejder systematisk med at forebygge, kan der opstå voldsomme episoder. Derfor er det vigtigt, at medarbejderne ved, hvordan de skal og kan forholde sig, når en voldsom episode opstår, for at sikre mest mulig tryghed i situationen for både dem selv og borgeren. Her er det relevant, at organisationen har lokale retningslinjer eller vejledninger for håndtering af voldsomme episoder og nærvæds-episoder både i den konkrete situation og umiddelbart efter.

### **Målet er:**

- At skabe mest mulig ro og sikkerhed for borgeren, medarbejderne og evt. øvrige beboere.
- At forebygge, at episoden udvikler sig mere voldsomt.
- Hurtigt at genetablere umiddelbar tryghed for både borgeren og medarbejderne efterfølgende.



## Retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder

Når der opstår en situation, der udvikler sig til en voldsom episode, er det centralt, at ledere og medarbejdere ved, hvordan de skal håndtere situationen. En voldsom episode kan opstå hurtigt og være svær at håndtere. Derfor er fælles lokale retningslinjer og procedurer vigtige for at hjælpe borgere og medarbejdere, der er involveret i situationen.



### ANBEFALING 5:

**Organisationen udarbejder retningslinjer og procedurer til at håndtere voldsomme episoder og nærved-episoder.**



---

## Lokale retningslinjer og procedurer for håndtering af voldsomme episoder

- Håndtering af voldsomme episoder beror på en individuel faglig vurdering af den konkrete situation.
- Lokale retningslinjer kan understøtte den konkrete faglige vurdering i situationen og give klarhed om, hvordan der kan handles, når en voldsom episode opstår og umiddelbart herefter. Dermed er der grundlag for, at medarbejderne er forberedte, hvis der skulle opstå en voldsom episode.
- De lokale retningslinjer kan beskrive:
  - Hvornår det er i orden at trække sig fra en optrappet konflikt.
  - Hvordan medarbejderne kan nedtrappe forskellige typer af konflikter.
  - Hvordan medarbejderne kan anvende forskellige måder til at genetablere tryk og tryghed for borgeren umiddelbart efter episoden.
  - Hvem der kontakter de pårørende.
  - Mulighed for psykologbistand og supervision.
- Hvis en voldsom episode resulterer i magt-anvendelse, er det også en fordel, at organisationen har en klar arbejdsfordeling for opfølgning på hændelsen.
- Ledelsen har ansvaret for, at medarbejderne får den nødvendige oplæring og instruktion til at udføre arbejdet på en sikker måde.



## Indsatser til håndtering af voldsomme episoder

Retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder kan ikke stå alene. Det er vigtigt, at medarbejderne ved, hvordan og hvilke konkrete indsatser der kan hjælpe både borgere og medarbejdere videre efter en voldsom situation.



### ANBEFALING 6:

**Organisationen tilbyder indsatser til at håndtere voldsomme episoder efter en individuel vurdering.**

---

## Håndtering af voldsomme episoder i situationen

- Det er vigtigt, at medarbejderne støtter borgeren i at komme ud af en optrappende voldsom episode. Det kan de gøre på baggrund af deres faglige kompetencer, kendskab til borgeren, borgerens kendskab til medarbejderne, relationen til borgeren generelt samt en vurdering af den samlede situation.
- For at skabe ro for borgeren er det en fordel, at medarbejderne har kendskab til og kan anvende metoder til konflikthåndtering, fx sansestimuli, low arousal-pædagogik samt verbal og nonverbal konfliktnedtrappende kommunikation.
- I en optrappende situation kan medarbejderne kommunikere verbalt beroligende eller nonverbalt via kropssprog, fx ved at lægge en rolig hånd på borgeren eller blot gå ved siden af borgeren for nænsomt at kunne afværge en voldsom episode.
- I en optrappende eller akut situation er det vigtigt, at medarbejderne orienterer sig i forhold til, hvor i rummet borgeren befinder sig. Medarbejdere og borgeren skal have mulighed for at kunne trække sig og komme fysisk væk fra situationen.
- Medarbejderen kan i den akutte situation fagligt vurdere, om det vil være hensigtsmæssigt at blive bistået af eller skiftet ud med en anden kollega. De øvrige medarbejdere og ledere, som overværer situationen, har et medansvar for at vurdere situationen og handle hensigtsmæssigt derefter.
- Alle medarbejderne bør kende reglerne om magtanvendelse samt kunne efterleve principperne herfor (skønsomheds-, proportionalitets- og mindsteindgrebsprincippet) i de konkrete situationer, hvor indgreb er nødvendige.
- Alle former for magtanvendelse skal registreres og indberettes. Efter brug af magt er det vigtigt at:
  - Sikre støtte til de involverede parter.
  - Registrere og indberette brug af magt til kommunen og tilsynet.
  - Sikre læring med henblik på fremadrettet at forebygge magtanvendelse.

## Håndtering af voldsomme episoder efter situationen

- Det er vigtigt, at organisationen aktivt håndterer en voldsom episode umiddelbart efter for at mindske eftervirkningerne hos både borger og medarbejdere.
- Medarbejderne kan efter en voldsom episode genetablere tryghed for borgeren ved at tilbyde tryghedsskabende aktiviteter for at berolige borgeren, fx gennem terapeutiske og socialpædagogiske indsatser.
- Det er vigtigt at have blik for borgerens adfærd for at kunne iværksætte indsatser, der forebygger yderligere utryghed og evt. forværring af symptomer.
- Umiddelbart efter en voldsepisode skal ledelsen tilbyde medarbejdere, der har været direkte involveret, og vidner adgang til fysisk og psykisk førstehjælp. Det er vigtigt, at medarbejderne ikke overlades til sig selv, men helst tilbydes støtte og praktisk hjælp samt bliver lyttet til.
- Alle medarbejdere, som var involveret i eller overværede en voldsom episode eller udadreagerende adfærd, kan med fordel tilbydes en samtale umiddelbart efter den voldsomme episode.
- Efter en voldsom episode bør der ske en faglig vurdering af, om der fx af hensyn til borgernes tryghed og medarbejdernes sikkerhed er behov for at ændre medarbejdersammensætningen omkring en borger.

## Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

- Ledelsen har pligt til at vurdere, om der er risiko for, at der opstår vold uden for arbejdstiden på grund af forhold i medarbejdernes arbejde.
- Hvis der er risiko for, at medarbejdere kan blive udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, er ledelsen forpligtet til at udarbejde lokale retningslinjer for og vejlede i, hvordan medarbejderne kan håndtere voldsomme episoder.
- Får ledelsen kendskab til, at en medarbejder har været udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, er ledelsen forpligtet til at tilbyde medarbejderen bistand til at foretage en eventuel politianmeldelse af episoden.

---

## Procedurer for anmeldelse af arbejdsrelateret vold og trusler om vold

- For at klargøre, hvornår der skal skrides til handling, kan organisationen med fordel udarbejde en vejledning til, hvornår en voldsom episode anmeldes til politiet, og hvem der anmelder episoden.
- En politianmeldelse af arbejdsrelateret vold og trusler om vold kan vanskeliggøre medarbejdernes relation til borgeren og vedkommendes pårørende. Ligesom det kan få store personlige konsekvenser for både borgeren og de pårørende. Derfor er det også vigtigt, at ledelsen er opmærksomme på at følge op med borgerens pårørende efterfølgende.
- Ledelsen har pligt til at anmelde en arbejdsulykke, som kan være i form af en voldsom episode, og som har medført uarbejdsdygtighed i en dag eller mere ud over tilskadekomstdagen. Her skal organisationen benytte EASY-systemet.

---

## Procedurer for registrering af arbejdsulykker

- Ledelsen har pligt til at registrere og undersøge arbejdsulykker i form af voldsulykker. Registreringer af de konkrete voldsulykker har blandt andet betydning for undersøgelsen af voldsulykken for at finde årsagen og træffe foranstaltninger, der forebygger gentagelse.
- Der kan udarbejdes en procedure for opsamling og anvendelse af viden om voldsomme episoder og nærved-episoder.
- Den obligatoriske registrering kan også anvendes internt til at gøre opmærksom på de konkrete voldsomme episoder eller nærved-episoder på den enkelte arbejdsplads og at opspore mønstre.



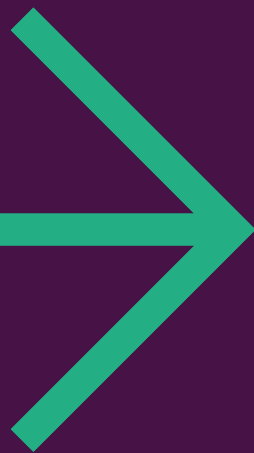
MET  DE



## Eksempler på metoder og inspiration til at håndtere voldsomme episoder

- [Nænsom nødværge](#) er konkrete værktøjer til håndtering af voldsomme episoder på arbejdspladsen.
- '[Metoder mod vold](#)' giver en række metoder og redskaber til at arbejde med konflikthåndtering og forebyggelse af vold og trusler om vold på arbejdspladsen.
- Socialstyrelsens '[Regler om brug af magt over for voksne med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne](#)' og '[Undervisning i regler om brug af magt i praksis](#)' giver viden om magtanvendelsesreglerne.
- Affektudbrudsmodellen er et af [redskaberne fra Demensrejseholdet](#) til at forstå, hvad der kan få borgeren til at gå i affekt.
- På [Arbejdstilsynets hjemmeside](#) findes information om anmeldelse af arbejdsulykker, som kan være i form af voldsomme episoder.
- På [Civilstyrelsens hjemmeside](#) findes information om Erstatningsnævnet herunder offer-erstatning og andre spørgsmål om erstatning som følge af vold.

LAE  
RI  
NG





## 4. Læring



Efter en voldsom episode er det vigtigt at evaluere og lære af episoden. Det gælder fx også situationer med magtanvendelsesindgreb, som ikke har ført til vold eller trusler om vold, men som har været en voldsom oplevelse for borgeren og medarbejderen. Læring er vigtig for at hjælpe de involverede parter med at komme videre på en god måde. Læring understøtter samtidig, at både organisationen, ledere og medarbejderne lærer af voldsomme episoder for bedre at kunne forebygge og håndtere nye episoder; herunder for bedre at kunne tilrettelægge og udføre de konkrete forebyggende indsatser. Ligesom de vil være bedre rustet til at håndtere fremtidige voldsomme episoder og de eftervirkninger, disse kan have på kort og lang sigt for alle berørte.

Ledelsen skal sørge for, at medarbejderne får den nødvendige oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på en farefri måde. I den forbindelse er det centralt, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer og kvalifikationer (dvs. uddannelse, viden, færdigheder og erfaring) til at kunne udføre arbejdet bedst muligt. Det indebærer bl.a., at der skabes et fagligt miljø i organisationen, der understøtter, at medarbejderne har kompetencerne til at arbejde på en hensigtsmæssig måde i forhold til den enkeltes behov og forudsætninger.



## Anvendelse af viden om voldsomme episoder

Den læring, der skabes i organisationen, giver vigtig viden, som kan omsættes i arbejdet med at skabe en tryk hverdag for både borgeren og medarbejdere. Derfor er det vigtigt, at viden opsamles og anvendes til at evaluere og vurdere fremtidige indsatser.



### ANBEFALING 7:

**Organisationen anvender systematisk opsamlet viden om voldsomme episoder og nærvæds-episoder i den løbende vurdering af behov for indsatser.**

---

## Systematisk dokumentation

- Organisationen kan supplere den obligatoriske registrering af voldsulykker med en systematisk dokumentation af viden om voldsomme episoder og nærved-episoder for at danne yderligere grundlag for læring og forebyggende tiltag.
- Systematisk dokumentation af voldsomme episoder kan være med til at identificere og analysere mønstre med henblik på at udvikle forbedringer i den forebyggende indsats samt følge med i, om de gennemførte ændringer fører til færre voldsomme episoder.
- Organisationen kan med fordel også supplere med erfaringer fra situationer, som ikke er endt i en voldsom episode, men hvor det er lykkedes at vende situationen positivt inden.
- Den løbende læring skal understøtte, at antallet af voldsomme episoder nedbringes på længere sigt.
- Organisationen kan med fordel anvende en metode, fx beboerkonferencen eller tværfaglige møder til systematisk at afdække og dokumentere, i hvilke situationer de enkelte borgere udviser udadreagerende adfærd.

# 8

## Arbejdsgange for systematisk opfølgning og refleksion

Læring er vigtig i forhold til at blive klogere på og hele tiden arbejde for at mindske risikoen for voldsomme episoder. Derfor er det vigtigt, at man i organisationen gør sig klart, hvordan man vil skabe læring, samt hvordan man vil anvende læring fremadrettet.

### ANBEFALING 8:

**Organisationen udarbejder procedurer og arbejdsgange, der sikrer systematisk opfølgning og refleksion efter voldsomme episoder og nærved-episoder.**

---

## Arbejdsgange for systematisk opfølgning og refleksion

- For at organisationen kan udvikle sig og lære af voldsomme episoder, er det vigtigt med rammer for systematisk at bringe læring og refleksion på dagsordenen.
- Ledelsen er forpligtet til i samarbejde med medarbejderne at sørge for, at der efter en voldsom episode foretages en evaluering med henblik på at lære af episoden samt vurdere, om der er grund til at justere de forebyggende indsatser.
- Det er sjældent muligt at foretage en evaluering med borgere med kognitive funktionsnedsættelser. I stedet kan der opsamles viden om, hvordan der kan blive taget hånd om borgeren, fx sammen med de pårørende.
- Organisationens kan med fordel have en fast struktur for opfølgning og refleksion efter en voldsom episode for at sikre ensartet opfølgning, og at alle relevante aspekter berøres både fra et borger- og et medarbejderperspektiv.
- Det er en god idé, at systematisk opfølgning og refleksion tager udgangspunkt i både den konkrete situation samt i tidligere beskrivelser af borgerens samlede situation.
- Til systematisk opfølgning kan der udarbejdes en konkret procedure.
- Refleksion over den konkrete episode kan gøre ledere og medarbejdere klogere på, hvordan man forebygger lignende episoder i fremtiden.
- I forbindelse med læring kan det være hensigtsmæssigt at fokusere på episoder, som borgeren og medarbejderne har håndteret godt, før der sættes fokus på en episode med uhensigtsmæssig håndtering.
- Det er vigtigt at løfte diskussioner op på et plejefagligt niveau, hvilket bidrager til både psykologisk sikkerhed for medarbejderne og organisationens forbedring af forebyggelsen.
- Hvis en voldsom episode har resulteret i magtanvendelse, er det også væsentligt at lave en analyse af situationen og en handleplan med det formål at forebygge magtanvendelse.

---

## Jævnlig faglig refleksion og supervision

- Jævnlig faglige refleksioner (på fx beboerkonferencer og læringsmøder) og supervision på tværs af organisationen kan bidrage til at kvalificere den lokale, faglige praksis og den forebyggende indsats.
- Medarbejdergruppen kan med fordel jævnligt deltage i faglige refleksioner og/eller supervision over den lokale, faglige praksis i forhold til at forebygge voldsomme episoder. Det kan hjælpe medarbejderne i konkrete situationer, hvor omsorgsopgaven er fagligt vanskelig.
- For at sikre udbytte og kontinuitet i de faglige refleksioner kan de med fordel planlægges med faste tidsintervaller og i faste mødefora.
- Ledelse og medarbejdere skal anvende oplysninger om voldsomme episoder i deres faglige refleksioner. Der kan med fordel reflekteres over, hvilke faktorer der har en positiv og negativ virkning på episodernes forekomst.
- Ledelsen skal anvende viden fra de faglige refleksioner i beslutninger om tilpasninger og ændringer i indhold og organisering af den forebyggende indsats i organisationen.
- Organisationens kan løbende arbejde med at skabe en fælles faglig forståelse for de metoder og redskaber, som organisationen implementerer.







## Medarbejdernes viden og kompetencer

I relation til arbejdet med at forebygge, håndtere og fremme læring af voldsomme episoder er det relevant at følge op på, om der blandt medarbejderne er den rette viden og de relevante kompetencer til stede.

### ANBEFALING 9:

**Organisationen vurderer løbende medarbejdernes viden og kompetencer til at skabe trivsel og forebygge voldsomme episoder og iværksætter ved behov relevante indsatser, der sikrer, at viden og kompetencer er til stede.**



---

## Medarbejdernes vidensgrundlag

- Ledelsen skal løbende sikre, at medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer og kompetencer til at udføre deres arbejde på en tryk måde.
- Ledelsen kan afdække, om der i medarbejdergruppen er tilstrækkelig viden om og erfaring med fx demens og personcentreret omsorg.
- På baggrund af afdækningen kan ledelsen udarbejde en plan for, hvordan medarbejderne opnår de nødvendige kompetencer og kvalifikationer gennem fx praksisnær læring, uddannelsestiltag, temadage eller lignende, og løbende følge op på, om planens indsatser og mål nås.

---

## Unge og nyansatte

- Nyansatte medarbejdere og andre medarbejdere med begrænset erfaring i arbejdet med borgerne, fx unge, vikarer, elever, studerende og praktikanter, har et særligt behov for oplæring og instruktion i voldsforebyggelse.
- Kollegial støtte, sparring og tværfagligt samarbejde kan støtte nye medarbejdere i at forebygge, håndtere og lære af udadreagerende adfærd og voldsomme episoder. Det afgørende er en kultur med psykologisk sikkerhed, hvor medarbejdere drøfter episoder med udadreagerende adfærd i fællesskab, og hvor ledelsen bakker op.
- Organisationen kan gennemføre et introduktionsforløb for nyansatte, praktikanter og vikarer, hvor der gøres brug af forskellige former for praksisnær læring, som fx sidemandsoplæring, mentorordninger, introduktionskurser og løbende adgang til faglig sparring.



MET  DE



## Eksempler på metoder og inspiration til at skabe læring

- Demenshåndbogen '[Faglig ledelse i praksis](#)' giver nogle bud på, hvordan man som leder kan gå forrest og skabe læring i organisationen.
- Beboerkonferencen som metode beskrives i Demenshåndbogen '[Beboerkonferencen i praksis](#)'. På en beboerkonference reflekterer man sammen over borgeren med udgangspunkt i medarbejdernes fortællinger om borgeren for sammen at finde frem til nye faglige indsatser for borgeren.
- Praksisnær læring kan være en relevant tilgang til kompetenceudvikling, og Sundhedsstyrelsens Demensrejsehold har arbejdet med netop den tilgang i flere kommuner. Få inspiration til et praksisnært læringsforløb i '[Demensrejseholdets teori og metoder](#)'.
- Find anvendelsesorienteret viden og inspiration til at igangsætte kompetenceløftforløb i Sundhedsstyrelsens case-samling '[Praksisnært kompetenceløft inden for demensområdet](#)'.
- [Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation \(VISO\)](#) leverer rådgivning på det sociale område og på specialundervisningsområdet.

**Sundhedsstyrelsen**  
Islands Brygge 67  
2300 København S

[www.sst.dk](http://www.sst.dk)

**Sundhed for alle**   