

Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i ældreplejen



Trusler og vold er en faglig udfordring

Lidt firkantet sagt er der to syn på, hvad man skal stille op med trusler og vold på arbejdet. Det ene tager udgangspunkt i borgeren: Trusler og vold er et vilkår, som man må finde sig i. Borgeren kan jo ikke selv gøre for det. Det andet tager udgangspunkt i medarbejderen: Man må aldrig finde sig i trusler og vold. Derfor bliver man nødt til at lave begrænsninger og sanktioner over for borgeren for at undgå det.

Begge yderstandpunkter indeholder fornuftige elementer, men som helhed rammer de skævt, fordi de kun ser et enten eller. Enten tager vi hensyn til borgeren eller til medarbejderen.

I virkeligheden hænger de to ting sammen, og forebyggelsen af trusler og vold er også en vigtig del af arbejdet med at skabe en tryk og rar hverdag for borgeren.

Derfor er faglig udvikling det første af fire områder, vi sætter fokus på i denne guide. De tre andre er samarbejde, vurdering af risiko og tryk rammer. Vores håb er, at du får ny inspiration til arbejdet med at forebygge vold - og tro på, at det både kan udvikle jer fagligt og sikre jer bedre trivsel i det daglige arbejde.

Udgivet af



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K

Styregruppen bag udgivelsen består af repræsentanter for AC, BUPL, Danske Bioanalytikere, Danske Fysioterapeuter, Danske Regioner, DSR, FOA - Fag og Arbejde, KL og Socialpædagogerne.

Projektleder og faglig konsulent:
Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet

Produceret af Periskop:
Søren Svith, koncept og tekst
Johnny Kühn, grafisk design
Thomas Søndergaard, foto

ISBN: 87-92364-40-3

På etsundtarbejdsliv.dk/vold kan du få mere inspiration og viden om, hvordan I kan forebygge trusler og vold.

Her kan I tage fat





»Hvordan kan I få færre situationer med trusler og vold ved at blive endnu bedre til jeres arbejde?«

Bliv ved med at udvikle dig fagligt

Der kan opstå mange vanskelige situationer, når medarbejdere hjælper og plejer borgerne.

Det kan fx være en dement borger, som skal have hjælp til at børste tænder eller en intim situation, hvor borgeren bliver utilpas eller bange. Det kan føre til, at borgeren råber, truer eller begynder at fægte voldsomt omkring sig med armene.

Situationer som denne er meget ubehagelige både for dig og borgeren, men det er kun dig og dine kolleger, som har mulighed for at handle anderledes.

Faglige metoder mod vold

Der er en række forskellige faglige metoder, I som arbejdsplads kan bruge til skabe en trygtere og rarere hverdag både for jer og borgerne.

Plejehjemmet Ålholm i Hillerød arbejder med Marte Meo – en metode, hvor man optager de svære situationer på video og bruger det til at analysere, hvad der virker.

»Vi får meget ud af at kigge på, hvad hjælperen gør. Hvad udløser, at borgeren begynder at forstå, hvad tandbørsten skal bruges til? Det giver den enkelte medarbejder en klar

fornemmelse af, hvad der skal gøres mere, for, at de potentielt kritiske situationer går godt,« fortæller plejehjemsleder Kirsten Gosvig.

Andre faglige metoder

Der findes en række andre faglige metoder, som mange arbejdspladser har gode erfaringer med, fx:

- Low Arousal – en tilgang med fokus på at dæmpe borgernes stressniveau.
- Dialog, sprog og kommunikation.
- Konfliktforebyggelse og – håndtering.
- Brugerinddragelse (borgere og pårørende).

Er det så din egen skyld?

Selv om I kan komme langt med forebyggelsen ved at have fokus på jeres faglighed, er det selvfølgelig ikke din egen skyld, hvis du bliver udsat for trusler eller vold. Man kan aldrig sikre sig 100 procent mod voldelige episoder, og indsatsen mod vold er en fælles opgave. Derfor er det nødvendigt at arbejde på fire forskellige niveauer, som figuren ved siden af viser.



Individ: Føler du dig klædt på til opgaverne, og får du støtte, når du har brug for det?

Gruppen: Hjælper I hinanden og har I mulighed for at give feedback?

Lederen: Er der mulighed for at give efteruddannelse og supervision?

Organisationen: Stemmer arbejdspladssens mål overens med kompetencerne hos medarbejderne?

Frit efter Det Nationale Forskningscenter for arbejdsmiljø.

I øjenhøjde med borgerne

»Det gælder om at komme i øjenhøjde med borgeren. I stedet for at to medarbejdere stiller sig op og siger "Nu skal du i bad", så er det meget bedre at tage en stol, sætte sig ned og holde den ældre i hånden. Så har man skabt en tryk stemning og kan fortælle, at det er i dag, han skal i bad,« siger Jytte Skak Pedersen fra Plejecenter Bakkely i Auning, der arbejder med krops sproget for at undgå voldsomme udfald fra demente borgere.

Kilde: Etsundtarbejdsliv.dk

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan du blive bedre til at vurdere, hvilke krav du skal stille til borgeren i forskellige situationer?
- Hvordan kan I blive bedre til at sikre, at alle kender borgerens ressourcer?
- Hvordan kan du blive bedre til at inddrage borgeren og forstå hans eller hendes reaktioner?

Personalet må tage ansvaret

»Når vi er magtesløse, bruger vi ofte metoder, vi dybest set godt ved ikke virker. Har vi ikke lært andet, falder vi tilbage på det, vores forældre lærte os: "Nu gør du, som jeg siger - opfør dig ordentligt!" Og så kommer volden. Derfor må personalet påtage sig ansvaret for situationen og lære at agere i den.«

*Bo Hejlskov Elvén, psykolog,
i Socialrådgiveren, nr. 7, 2012*



»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af faggrupperne?«

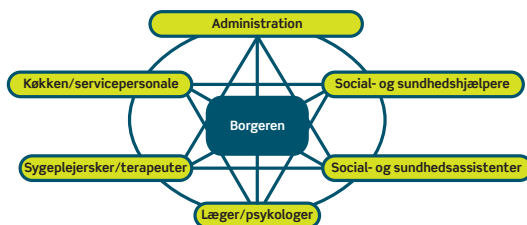
Bliv bedre til at samarbejde

"Det kan jeg ikke forstå, for det møder jeg ikke". Sådan kunne kollegerne på plejecenteret finde på at sige, hvis en medarbejder blev udsat for slag, spark eller spyt fra en af de demente beboere. Det var før, de begyndte at tale om volden og finde en fælles holdning til den. Dengang lå det i luften, at trusler, spyt, råben og det, der er værre, bare er noget, man skal kunne tage.

En god kollega er ikke noget, du bare kan være uafhængigt af omgivelserne. Det afhænger af alle relationerne på arbejdspladsen: Dig og dine kolleger, samarbejdet med ledelsen og samarbejdet med andre på arbejdspladsen. Har I et fælles mål, har I tillid til hinanden?

Alle har en andel

Det handler om, hvordan I sammen kan løse den fælles faglige opgave bedst muligt og levere en kvalitet, I kan være tilfredse med.



Udover faggrupperne i figuren herover spiller samarbejdet med pårørende, andre afdelinger, kommunen, sygehus og praktiserende læger også en stor rolle for at nå det fælles mål om et godt forløb for borgeren.

Seks tegn på godt samarbejde

- I kender hinandens opgaver.
- I lytter og tager andres synspunkter seriøst.
- I stoler på, at alle overholder aftaler om borgeren.
- I bliver hørt og ved, hvad der sker.
- I ved, hvordan ledelsen træffer beslutninger.
- Ledelsen får feedback af medarbejderne.



De seks tegn kan vise noget om jeres sociale kapital, som er en måde både at se på kvaliteten af jeres samarbejde om jeres kerneydelse.

Klare mål og støtte

Et godt samarbejde kræver klare mål for jeres opgaver, så I ved, hvornår I har udført jeres arbejde godt nok. Du og dine kolleger skal have den viden og uddannelse, som gør jer i stand til at nå målene. Samtidig har I brug for støtte og opbakning i forbindelse med konflikter, uklarhed eller stort arbejdspress.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvad definerer du og dine kolleger som vold eller trusler om vold?
- Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af de forskellige fagligheder?
- Hvordan kan I blive klogere på hinandens opgaver og bedre til at tale om dem?
- Hvordan kan du blive bedre til at vise tillid til, at alle dine kolleger gør deres arbejder godt nok - også dem fra andre faggrupper?

Vi skal ikke finde os i det

»Før var der en tendens til at sige, at borgeren jo ikke kan gøre for det, og derfor må vi finde os i det. Men den sammenkædning er ikke rigtig. Selv om borgeren ikke kan gøre for det, er det stadig ikke ok at blive udsat for trusler og vold på sit arbejde.«

*Angelica Pedersen, områdeleder,
Halsnæs Plejecenter.*

Kilde: etsundtarbejdsliv.dk

Forskellige interesser på spil

»Det er nødvendigt, at man anerkender, at der faktisk er forskellige synspunkter i virksomheden. Der er også forskellige fortolkninger af den fælles faglige opgave. Der er forskellige faglige interesser i spil. Alt det må man anerkende, og så må man prøve at samarbejde og diskutere sig frem til løsninger.«

Peter Hasle, seniorforsker på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.



»Hvordan kan I blive bedre til at forudse de kritiske situationer?«

Bliv bedre til at vurdere risikoen

Vi vurderer automatisk risikoen i mange situationer i løbet af dagen, fx når vi kører bil eller skal over en vej. På arbejdet bruger vi også vores erfaringer og observationer til bevidst eller ubevidst at vurdere situationen.

Ofte kan man registrere små tegn på, at en dement borger er på vej til at udvikle voldelig adfærd lang tid i forvejen. Og tit har man en ret klar fornemmelse af, hvordan en situation vil udvikle sig, hvis det fx drejer sig om en borger, som skal i bad og tidligere har været utryg i situationen.

Brug erfaringer og observationer

Du er altså afhængig af både erfaringer og helt aktuelle oplysninger, fx om en borgers tilstand. Vi ved fra undersøgelser, at elever, praktikanter og nyansatte er særligt udsatte for trusler og vold. Det er ikke så mærkeligt, fordi de som udgangspunkt ikke har så meget erfaring som kollegerne. Derfor er det ekstra vigtigt, at de bliver godt briefet om borgerens aktuelle tilstand.

Gå systematisk til værks

Hvis du og dine kolleger skal blive bedre til at

forudse de kritiske situationer, handler det derfor i høj grad om, at I skal blive bedre til at snakke om det i medarbejdergruppen. Det bedste er helt systematisk at udveksle erfaringer og oplysninger, fx ved at have det som fast punkt på møder.

Registrering giver læring

Registrering er en god måde at få styr på vold, og samtidig en metode til at lære af episoderne. Mange arbejdspladser har retningslinjer for, hvordan det skal foregå, fx hvad der registreres og hvornår. Du kan få mere at vide hos din arbejdsmiljørepræsentant eller din nærmeste leder.

Nogle har god erfaring med at registrere alt i en kortere periode. Det kan give jer et overblik over omfanget, og i hvilke situationer det sker. Det kan være en god basis for fælles læring.

APV

Arbejdspladsvurdering, APV, er en god anledning til at lave risikovurdering. Fordelen er, at I alligevel skal lave APV løbende, og kan koordinere den med plejeplaner eller andre faglige metoder.



Få overblik over risikoen

- Hvilke former for trusler og vold risikerer I at møde?
- Hvor ofte og hvor alvorligt?
- Hvor og hvornår er risikoen størst?
- Hvilke situationer kræver særlig opmærksomhed?

Husk at tage særlig højde for fx:

Nyansatte, elever og praktikanter, vikarer, alenearbejde, nye borgere med ukendte ressourcer og perioder, hvor borgere oplever forringelser i servicen.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Vurderer I risikoen ens og efter en fælles systematik?
- Hvordan kan I blive bedre til at informere hinanden og snakke sammen om jeres vurderinger?
- Hvordan kan I lære af de situationer, der opstår?

Planlægning trin for trin

»Når vi kan se, at der er noget latent vold, så laver vi plejehandleplaner over, hvad det er vi kan gå ind og gøre for at forebygge.« fortæller social- og sundhedsassistent Sine Sørensen fra Toftebocenteret i Herning.

De ansatte på Toftebocenteret er gode til at planlægge trin for trin, hvad de vil gøre, inden de går i gang med svære situationer. Det kan fx være en badesituation med en dement borger. Bagefter tager de sig tid til at snakke om, hvordan det gik.

Kilde: etsundtarbejdsliv.dk

Ingen skam at indberette

»Fordi vi er enige om, at det ikke er i orden at blive truet på vores arbejdsplads, derfor er det heller ikke nogen skam at indberette det. Det betyder, at vi får en snak om, hvad der skete og begynder at overveje, hvad der gik galt, og hvad vi kan gøre anderledes.«

Margit Hedelund, social- og sundhedsassistent, Halsnæs Plejecenter.

Kilde: etsundtarbejdsliv.dk



»Hvordan kan I indrette jer anderledes og organisere arbejdet på nye måder, som skaber større tryghed?«

Vær med til at skabe trygge rammer

Det er ikke altid muligt at forudsige, at en situation kan ende med trusler, slag eller lignende. Derfor er det vigtigt at have trygge rammer. Det handler fx om, at alle ved, hvad de skal gøre i situationen – også nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.

Regler og retningslinjer

Arbejdstilsynet laver regler og vejledninger om forebyggelse af vold. Derudover skal offentlige arbejdspladser udarbejde retningslinjer for, hvordan de forebygger og håndterer vold og trusler. Det er aftalt i overenskomsten.

Kender I jeres retningslinjer og ved I, hvad I skal gøre, hvis ulykken sker?

Du kan finde link til Arbejdstilsynets vejledninger på etsundtarbejdsliv.dk/vold.

Her kan du også hente en tjekliste til jeres retningslinjer.

Indretning

Vær opmærksom på, hvor du er i situationer, når risikoen kan være øget. Tænk på, hvor samtaler og møder med borgere eller pårørende foregår, og tal med dine kolleger om det.

Metoder til at skabe trygge rammer

- Analyser af jeres arbejdsgange bl.a. ud fra jeres registrering af episoder.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.
- Retningslinier for vold og voldsforebyggelse.
- Nænsom nødværge.



Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan I eventuelt ændre indretningen på en måde, så borgeren bliver mere tryk og rolig?
- Hvor og hvordan tager I samtaler med de pårørende?
- Skal I overveje, om I bruger alarmer på den rigtige måde?
- Har I overvejet, hvornår det er nødvendigt at være mere end én til en opgave?

Nænsom nødværge giver tryghed

»Det har skabt tryghed blandt personalet at kende til nænsom nødværge og have lært nogle fysiske greb, de kan bruge, hvis uheldet er ude,« fortæller Jytte Skak Pedersen, der er leder af plejecenter Bak-kely i Auning. Nænsom nødværge handler blandt andet om at forberede sig godt på situationer ved at placere sig rigtigt i rummet, være flere til stede i vanskelige situationer og være opmærksom på, hvordan man kan komme væk igen. Men det handler også om, hvordan man rent fysisk kan afværge korporlige angreb, fx ved at tage af for slag med armen.

Kilde: Etsundtarbejdsliv.dk



Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i ældreplejen

»Hvis vi udelukkende ser voldsforebyggelse som noget, der handler om at beskytte medarbejdere mod aggressive borgere og patienter, kan vi være sikre på flere konfrontationer og mere vold. Tyve år i projekt Vold som Udtryksform har slået fast, at vi for alvor lykkes i det voldsforebyggende arbejde, når vi samtidig har fokus på at sikre borgere og patienter en god behandling og en god service. Voldsforebyggelse er med andre ord også en faglig udfordring.«

Chefkonsulent, Bjarne Møller, Socialt Udviklingscenter SUS.

Dette er en guide til dig, som arbejder i en ældrepleje, hvor der kan være risiko for trusler og vold. Sammen med arbejdsmiljøgruppen kan du og dine kolleger med udgangspunkt i guiden tage en dialog om jeres faglighed, jeres fælles mål, risiko og tryghed.



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed samarbejder arbejdsgivere, arbejdsledere og arbejdstagere inden for social- og sundhedssektoren om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Branchearbejdsmiljørådet bistår arbejdspladserne med at skabe et godt arbejdsmiljø ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale.

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, AC, Kost & Ernæringsforbundet, Dansk Sygeplejeråd, Danske Fysioterapeuter, BUPL, FOA - Fag og Arbejde, Socialpædagogerne, 3F og de øvrige sundhedsorganisationer i FTF.

Køb materialet i arbejdsmiljøbutikken.dk. Varenummer: 152100. Pris: 20 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på arbejdsmiljoweb.dk/voldaelde

Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på arbejdsmiljoweb.dk.