



Tryghed for borgere og ansatte

Voldsförebyggelse på ældreområdet





**Tryghed for borgere og
ansatte. Voldsforebyggelse
på ældreområdet**

Vold som Udtryksform, 2017

Tekst: Birgitte Bækgaard Brasch
og Karen Thougård Pedersen
Grafisk tilrettelæggelse
og vignetter: Christian Schmidt
Tryk: Jelling Bogtryk Prinfovejle

ISBN: 978-87-92182-25-8

Oplag: 2000

Vold som Udtryksform
Socialt Udviklingscenter SUS
Nørre Farimagsgade 13
1364 København K
www.voldsomudtryksform.dk



Indhold

-
- 4 : Tryghed for borgere og ansatte
– voldsforebyggelse på ældreområdet**
 - 6 : Retningslinjer, handleplan
og kriseplan**
 - 8 : Registrering og analyse**
 - 10 : Brugerinddragelse**
 - 12 : Risikovurdering**
 - 14 : Ledelse og organisering**
 - 16 : Kompetenceudvikling**
 - 18 : Beboerkonferencer**
 - 20 : Low Arousal**
 - 22 : Marte Meo**

Tryghed for borgere og ansatte – voldsforebyggelse på ældreområdet

Der er mange tilgange i arbejdet med at forebygge konflikter, vold og udadreagerende adfærd på plejecentre og i hjemmeplejen. Hvis forebyggelsen skal lykkes, er det nødvendigt både at sørge for, at borgerne har et godt liv, og at medarbejderne kan være trygge på arbejdet.

At have et meningsfuldt arbejde og kunne støtte mennesker med fx demens er centralt for mange ansatte, der arbejder på ældreområdet. Desværre er udadreagerende adfærd, konflikter og vold også et vilkår for en del medarbejdere. Men heldigvis er der både vigtig viden og mange gode erfaringer med, hvad ledere og medarbejdere kan gøre for at forebygge volden og dens skadevirkninger for borgere og ansatte.

Forklaringer på udadreagerende adfærd

Hverdagen på et plejecenter eller i hjemmeplejen er ofte præget af, at borgerne skal have hjælp til mange forskellige ting som personlig hygiejne, madlavning, spisning, rengøring, tøjvask, indkøb, medicin osv. Det er også væsentligt, at borgernes behov for bl.a. meningsfulde aktiviteter, positive relationer og selvstændighed bliver tilgodeset. Når både de fysiske, de psykiske og de sociale behov bliver opfyldt, er der grundlag for, at den ældre borger kan bevare eller opnå et velfungerende liv med selvbestemmelse, værdighed og livskvalitet.

Hvis borgerens behov ikke i tilstrækkelig grad bliver opfyldt, kan det resultere i, at han eller hun reagerer enten fysisk eller verbalt.

Medarbejdere, som møder borgere med udadreagerende adfærd må overveje, hvad årsagen kan være. Der kan være fysiske forklaringer; sult, smerter, utilpashed osv., eller psykologiske forklaringer; at personen savner opmærksomhed, mening med livet, nærhed, gode relationer osv. Hvis borgeren har en demenssygdom, kan forklaringen også være, at det er svært at udtrykke sig samt at afkode og forstå medarbejdernes handlinger og hensigter.

Det er vigtigt, at arbejdspladsen er forberedt på, at der kan opstå situationer med udadreagerende adfærd. Og vigtigt at have viden om måder at forebygge på og planer for, hvad der skal ske, og hvem der skal gøre hvad, hvis der alligevel opstår voldsomme episoder.

En vifte af metoder og tilgange

Forebyggelsen kan gribes an på mange måder. I hæftet her har vi valgt at præsentere forskellige anerkendte metoder, tilgange og organisatoriske opmærksomhedspunkter, som kan bidrage til forebyggelse af udadreagerende adfærd hos borgere og dermed også til at forebygge vold mod ansatte. Vi ser ansattes arbejdsmiljø og borgeres trivsel og tilfredshed som to sider af samme sag. Derfor er der i hæftet både



løsninger, som sætter fokus på organisation, ledelse og personale – og på borgerens ressourcer, styrker, selvbestemmelse osv.

De områder, som indgår i hæftet, giver en indføring i, hvad man som arbejdsplads, ledelse og medarbejdere bl.a. kan gøre for at medvirke til at forebygge vold. I udvælgelsen har vi lagt vægt på, at metoder og tilgange er anerkendte og velafprøvede på ældreområdet og har vist positive resultater i arbejdet med forebyggelse af vold og udadreagerende adfærd. Hæftet bringer også eksempler fra arbejdspladser, som har arbejdet med de forskellige tilgange eller metoder.

Sådan er hæftet bygget op

Den første del af hæftet indeholder afsnit om retningslinjer og handleplaner for arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere vold og risiko for vold. Det handler om, at 'papirarbejdet' skal være i orden, og at alle ledere og medarbejdere ved, hvad de skal gøre for at undgå, at situationerne udvikler sig, samt ved, hvordan de støtter hinanden og samler op, hvis det alligevel sker.

De følgende afsnit handler om ledelse og organisering samt medarbejdernes tilgang,

holdninger og faglige kompetencer. Det betyder meget, for både borgere og medarbejdere, om arbejdet er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde, der giver plads til både nærvær og uforudsete hændelser. Ligeledes har det stor betydning, at borgerens og de pårørendes ressourcer bliver værdsat og inddraget, samt at medarbejderne anerkender og understøtter borgernes ret til selvbestemmelse.

Til sidst i hæftet præsenteres tre eksempler på virksomme metoder til voldsforebyggelse: Beboerkonferencer, Low Arousal og Marte Meo.

Vi håber, at hæftet kan være til inspiration for ledere og medarbejdere på ældreområdet. Tak til de arbejdspladser, der har bidraget med inspiration og konkrete eksempler.

*Birgitte Bækgaard Brasch
Vold som Udtryksform, januar 2017*

Retningslinjer, handleplan og kriseplan

Arbejdspladsens retningslinjer beskriver arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere vold og risiko for vold. Retningslinjerne indeholder bl.a. en definition af vold, en handleplan for indsatsen samt en kriseplan, hvis der opstår vold.

Kommuner og regioner skal have retningslinjer for, hvordan de forebygger trusler, vold, mobning og chikane. Ofte er der imidlertid også behov for retningslinjer, som passer til de lokale forhold på det enkelte plejecenter eller i hjemmeplejen.

Retningslinjer for identifikation, forebyggelse og håndtering

Samlet set omfatter retningslinjerne identifikation, forebyggelse og håndtering af vold. De kan eksempelvis følge denne struktur:

Identifikation

- Arbejdspladsens definition af fysisk og psykisk vold
- Hvordan risikoen for vold er kortlagt, fx gennem APV og risikovurderinger
- Hvordan trusler og vold registreres, og hvordan arbejdspladsen analyserer og lærer af voldsomme episoder.

Forebyggelse

- Målsætning for forebyggelsesarbejdet
- Handleplan for arbejdet (se næste spalte).
- Plan for evaluering af indsatsen.

Håndtering

- Kriseplan (se næste spalte)
- Procedure for registrering og for anmeldelse til Arbejdstilsynet, forsikring og politi
- Opfølgning efter episoder mhp. støtte til den enkelte og læring for arbejdspladsen.

Handleplan

Handleplanen beskriver, hvad ledelse og medarbejdere vil fokusere på i arbejdet med at forebygge vold, fx i det kommende år. Den afspejler de udfordringer, der er kortlagt ved at analysere de registrerede episoder med vold (se side 8), APV, evt. trivselsundersøgelse og brugertilfredshedsundersøgelse. Den kan også indeholde en fremrettet plan for introduktion af nyansatte, kompetenceudvikling eller andre initiativer, som medvirker til at forebygge vold.

Kriseplan

Kriseplanen beskriver, hvad der skal ske, og hvem der skal gøre hvad, hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler. Så medarbejdere, som rammes af eller er vidner til vold, får den nødvendige hjælp og støtte, og så arbejdspladsen efterfølgende lærer af episoden. Af kriseplanen fremgår det bl.a., hvem der skal yde kollegial psykisk førstehjælp, hvem der skal sørge for, at episoden bliver registreret og anmeldt, samt hvordan der efterfølgende samles op på og gives støtte efter voldsepisoden, fx hvis der er behov for professionel krisehjælp.

Sådan kan I arbejde med Retningslinjer

Når arbejdsmiljøgruppen skal udarbejde retningslinjer, er det vigtigt at inddrage medarbejderne, så flest mulige føler ejerskab for retningslinjerne. I kan gribe det sådan an:

- Lav en tidsplan for arbejdet og det, I gerne vil opnå.
- Planlæg et møde eller en temadag, hvor ledere og medarbejdere drøfter, hvad vold er på jeres arbejdsplads. Lederen kan indlede med kort at formidle indholdet af de overordnede kommunale retningslinjer – og fortælle om fordelene ved at udarbejde retningslinjer, som passer til forholdene på jeres arbejdsplads. Input fra mødet indgår i det videre arbejde.
- Nedsæt en arbejdsgruppe med repræsentanter fra forskellige afdelinger og faggrupper, som står for at udarbejde retningslinjerne. Vær opmærksom på, om retningslinjerne skal godkendes i MED-udvalget, inden de kan implementeres.
- Sørg for at formidle de færdige retningslinjer til alle ansatte. Præsenter gerne retningslinjerne både på personalemøder og fx på intranettet eller i en folder. Læg også en plan for, hvordan nyansatte introduceres til retningslinjerne.

Hold retningslinjerne ajour

Retningslinjerne bør evalueres og føres ajour minimum en gang om året, samt når der sker større ændringer på arbejdspladsen. Når retningslinjerne skal opdateres, kan leder og arbejdsmiljørepræsentant tjekke:

- Hvad står der i de overordnede retningslinjer, fx i kommunen eller regionen?
- Afspejler retningslinjerne de aktuelle udfordringer med vold? Er der fx også taget højde for udekørende medarbejdere?
- Er der en plan for, hvornår retningslinjerne skal evalueres og justeres?
- Kender alle ansatte indholdet af retningslinjerne, herunder handleplan og kriseplan?



Hvad er vold?

Arbejdstilsynet definerer vold sådan:

Vold kan optræde både som fysisk og psykisk vold. Ved fysisk vold er der tale om aktivt påført vold som fx slag, spark, bid eller knivstik. Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor medarbejderne bliver udsat for trusler om vold, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Trusler kan også udtrykkes uden ord – fx med knyttede næver. Psykisk vold kan også udøves elektronisk via fx sms, e-mail og hjemmesider.

Arbejdsrelateret vold kan både forekomme i og uden for arbejdstid.

Kilde: arbejdstilsynet.dk

Læs mere

Læs mere om retningslinjer, handleplan og kriseplan på voldsomudtrykksform.dk og i Arbejdstilsynets vejledning *Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse*. Find den på arbejdstilsynet.dk

Hent eksempel på handleplan og kriseplan på voldsomudtrykksform.dk

BAR Social & Sundhed, Finans/Offentlig Kontor & Administration (2016): *Arbejd trygt ude. Forebyg vold og trusler mod udgående medarbejdere.*

Registrering og analyse

Registreringer af vold skal bruges aktivt. Når ledere og medarbejdere analyserer og drøfter registreringerne løbende, kan det forebygge nye episoder med vold.

For at kunne forebygge vold er det vigtigt at have et overblik over omfanget af vold på arbejdspladsen og et billede af sammenhænge med forhold for borgere og ansatte.

Registreringer af voldsepisoder kan bruges til at dokumentere arbejdsforholdene og til løbende at arbejde med at minimere belastningerne i arbejdsmiljøet. Registreringen er også vigtig for, at den enkelte medarbejder har dokumentation for den vold og de belastninger, hun eller han er ude for.

Mange arbejdspladser bruger elektroniske skemaer til registreringerne, nogle benytter papirskemaer. Det er vigtigt, at det er let for medarbejderne at udfylde skemaerne – og at oplysningerne giver et godt billede af, hvad der er sket.

Analyse giver læring

Der kan være god læring i at analysere de enkelte voldsepisoder. Det er også lærerigt at analysere grundigt på alle registreringerne, fx en gang om måneden for at få viden om:

- Hvor ofte er medarbejderne udsat for trusler og vold?
- I hvilke situationer sker det, fx i forbindelse med støtte til personlig hygiejne? Er der mønstre?

- På hvilket tidspunkt af døgnet?
- Hvem rammes – er det bestemte medarbejdere eller faggrupper?
- Er det en bestemt borger, eller er der fællestræk ved borgerne?
- Hvilken form for vold er der tale om; trusler, slag, riv, seksuel chikane?
- Hvilke konsekvenser har volden for de medarbejdere, der bliver ramt?

Analysen giver et solidt vidensgrundlag for at kunne beslutte, hvordan arbejdspladsen kan sætte ind, så de forebyggende initiativer målrettet tager højde for de konkrete udfordringer.

Åbenhed og forebyggelse

Registrering, analyse og dialog mellem ledere og medarbejdere er med til at synliggøre og skabe åbenhed om volden. Det er vigtigt at gøre det tydeligt, at målet er at finde frem til nye initiativer til forebyggelse – og ikke at udstille, bebrejde eller udpege sydebukke blandt medarbejderne. Initiativer til forebyggelse kan fx være nye metoder eller tilgange til borgeren, omstrukturering af arbejdsgange, anden arbejdsfordeling, mere inddragelse af borgeren osv.

Registrering og anmeldelse af vold

I arbejdsmiljølovgivningen betragtes fysisk og psykisk vold som arbejdsulykker, der skal registreres på arbejdspladsen og anmeldes til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen og evt. til forsikringen og politiet. Den vold, som falder inden for arbejdspladsens definition af vold, bør derfor registreres og anmeldes.

Arbejdstilsynet: AT-vejledning D.4.3-3 (juni 2011, opdateret januar 2016)

Sådan kan I arbejde med Registrering og analyse

- Skab overblik: Lederen og arbejdsmiljørepræsentanten undersøger de registrerede episoder, fx inden for den sidste måned. Er der mønstre, gentagelser osv.? Ud fra dette aftales et eller flere mål for indsatsen, fx at nedbringe voldsepisoder i forbindelse med personlig hygiejne.
- Synliggør: Lav en planche eller andet materiale (evt. med hjælp fra HR eller arbejdsmiljøkonsulent), som kan visualisere data i en form, som er nem at aflæse og forstå, fx grafer, søjlediagrammer, tal, skemaer m.m.
- Drøft: Hold et ugentligt kort møde på fx 15 min., hvor leder og medarbejdere sammen kigger på udviklingen den seneste uge. Lederen sætter ord på de opdaterede grafer, tal og skemaer. Og medarbejderne fortæller, hvordan det er gået med aftalerne om at forebygge. Måske skal de justeres.
- Sæt mål: Medarbejdere og leder aftaler konkrete mål, der skal arbejdes videre med. Tiltagene dokumenteres, så det bliver tydeligt, om der sker en udvikling.

Registrering og analyse anvendes altså som et arbejdsredskab til at træffe beslutninger ud fra. Derved kommer det til at fungere som feedback til medarbejderne. Proceduren for registrering og analyse bør være klart beskrevet i arbejdspladsens retningslinjer (se side 6).

I kan også bruge data fra en gennemført APV, trivselsundersøgelse eller brugertilfredshedsundersøgelse til at pege på, hvor arbejdspladsen har udfordringer, og hvor der er mulighed for forbedringer. Ligeledes kan statistik over magtanvendelser og sygefravær give viden om arbejdsmiljø og trivsel for ansatte og borgere.



Taler om volden – og lærer af episoderne

– **Vi accepterer ikke** at blive udsat for vold, men vi ved, at volden er der. Det taler vi åbent om, og vi tager hånd om de voldsomme episoder, fortæller områdeleder Angelica Pedersen fra Hundested Plejecenter.

Alle nye medarbejdere kommer på kursus i voldsforebyggelse, hvor de bl.a. diskuterer, hvad vold er for dem – og hvordan de selv kan være med til at forebygge voldsomme situationer.

Fordi medarbejderne er enige om, at det ikke er i orden at blive råbt ad, bidt, kradset eller slået, er der også stor opmærksomhed på at registrere det, når det sker. Alle kender registreringsskemaet, som ligger i den orange arbejdsmiljømappe.

Registreringerne bliver brugt til at undgå lignende episoder fremover. Ledelsen og arbejdsmiljørepræsentanterne gennemgår jævnligt skemaerne.

– Vi ser på, om nogle medarbejdere er særligt udsatte, om volden sker på et særligt tidspunkt på dagen, fx ved overlap, om den hænger sammen med medarbejderens adfærd eller kommunikation. Ud fra den kortlægning laver vi en handleplan, fortæller Angelica Pedersen. Nogle gange er løsningen helt praktisk.

– Vi havde en dement beboer, som altid brugte neglene til at hive fat i en bestemt medarbejder. Det løste vi ved, at medarbejderen havde et blødt stykke stof i lommen, som hun lagde imellem. En anden medarbejder fik høreværn, når hun skulle ind til en borger, som råbte og skreg, hvis hun satte hans glas 2 cm 'forkert'. Her kunne vi ikke forebygge.

Læs mere

Arbejdstilsynet: AT-vejledning D.4.3-3 (juni 2011, opdateret januar 2016).

Hent eksempel på registreringsskema på voldsomudtryksform.dk

Brugerinddragelse

Inddragelse af brugere eller borgere kan medvirke til at forebygge vold.

Inddragelse kan ske ved at tale med borgeren, ved at være opmærksom på, om borgeren føler sig set og hørt og ved at inddrage de pårørende.

Når mennesker føler sig hørt, anerkendt og inddraget, så mindskes risikoen for konflikter og vold. Det ved vi fra undersøgelser om brugerinddragelse, og det viser erfaringer fra forskellige arbejdspladser.

Borgerne kan inddrages generelt i forhold til deres eget liv, i forhold til den hjælp, de modtager, og mere direkte i det voldsforebyggende arbejde. De pårørende kan også inddrages. De kan ofte bidrage med vigtig viden og ressourcer.

Erfaringer med brugerinddragelse

Mange faktorer er i spil, når der skal arbejdes med øget brugerinddragelse. Der skal både tages hensyn til den enkelte borgers og de pårørendes behov og ønsker samt til personalets arbejdsmiljø, arbejdstider, strukturer m.m. I mange tilfælde kræver øget inddragelse en kulturændring, som må starte hos personalet. Det viser erfaringer fra et udviklingsprojekt på plejehjemmet Danahøj¹.

Borgere på fx et plejecenter kender ikke nødvendigvis deres rettigheder. De kan være

autoritetstro og vant til, at andre tager beslutninger på deres vegne. Derfor kræver det nytænkning. Personalet skal afgive styring og kontrol og give borgerne mere indflydelse. Det tager tid, men erfaringen er, at det både giver mere tilfredse og initiativrige borgere og bedre arbejdsmiljø for de ansatte.

Brugerinddragelse i det voldsforebyggende arbejde

Når en borger skal inddrages i arbejdet med at forebygge vold, kan personalet sammen med borgeren og evt. de pårørende udarbejde en plan for, hvordan konflikter og vold bedst forebygges i relationen. Det kan ske på baggrund af samtaler om, hvad borgeren reagerer negativt på, hvad borgeren sætter pris på, interesserer sig for osv. Forskellige arbejdspladser kalder det fx for forebyggelsesplan, tryghedsplan, samarbejdsaftale og borger-APV. Brugerinddragelse kan også ske via faglige metoder, som fx Marte Meo (se side 22) og livshistorier.

1) Maack, S., Ahrensburg, M.T. (2014): Guide til mere brugerindflydelse. Platform for brugerindflydelse, Socialt Udviklingscenter SUS.

Ret til indflydelse

Indflydelse på eget liv er en rettighed, der er sikret af både internationale konventioner og danske love, men socialt udsatte og sårbare borgere har ofte brug for støtte til at udøve denne ret. Selvbestemmelse og medbestemmelse handler om retten til at bestemme over sig selv og sit eget liv, fx i sin egen bolig på et plejecenter. Mens brugerinddragelse handler om at blive inddraget og få indflydelse på det sociale tilbud man får, fx støtten på plejecentret eller i hjemmeplejen.

Kilde: Lov om social service §16, Retssikkerhedsloven §4 og FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.

Sådan kan I arbejde med At inddrage borgere og pårørende

- Afstem forventninger med borgeren og de pårørende, både når samarbejdet begynder, fx når borgeren flytter ind på plejecenteret eller når der kommer en ny borger i hjemmeplejen, og løbende herefter.
- Spørg til livshistorie, erfaringer, vaner, ressourcer osv. Spørg også til erfaringer med konflikter, fx hvad der udløser frustration og vrede, samt erfaringer med, hvad der virker beroligende. Herigennem kan både personale, borger og pårørende få vigtig viden om, hvordan konflikter og vold kan forebygges og håndteres.
- Spørg jævnlige borgere og de pårørende om, hvordan de oplever samarbejdet og den støtte, de får. I kan gennem brugerundersøgelser spørge, om de har den indflydelse på dagligdagen, de ønsker. Om de føler sig hørt, anerkendt og inddraget. Samt hvor de evt. ser muligheder for forbedring.
- Giv reel indflydelse, når det handler om borgerens eget liv, fx i forhold til døgnrytme, ønsker til kost, aktiviteter m.m.
- Inddrag borgere og pårørende i de mere overordnede rammer, fx ved at oprette beboer- og pårørenderåd. På møderne kan I fx drøfte den daglige pleje og omsorg, kostplaner, arbejdsrutiner, aktiviteter, samvær, konfliktforebyggelse mv.
- Udarbejd retningslinjer for brugerinddragelsen, der beskriver hvordan og i hvilke fora borgere og pårørende kan få indflydelse.

Brugerinddragelsen skal tilpasses borgernes funktionsniveau, men selv når en borger fx ikke længere har verbalt sprog, er der muligheder for inddragelse. Det kan være ved hjælp af billeder og piktogrammer eller ved at være opmærksom på borgerens nonverbale sprog og signaler.



Mere 'magt' til beboerne gav bedre arbejdsmiljø

Medarbejderne på plejehjemmet Danahøj i Aalborg har i et treårigt udviklingsprojekt sat fokus på brugerindflydelse og arbejdet med at 'give magten tilbage til beboerne'.

I projektperioden øvede medarbejderne sig især i at understøtte de ældre i at blive mere selvhjulpne og komme mere på banen med deres ønsker til hjælp, aktiviteter og samarbejdet med personalet.

– Vi satte fokus på, at 'magten skal tilbage til de ældre'. Det er ikke personalets rutiner, der bestemmer beboernes døgnrytme. Vi spørger fx de gamle, hvornår de vil op, og hvornår de har lyst til at komme i bad, og så tager vi hensyn til det, siger plejehjemsleder Gylla Brandborg.

Det nye fokus har ført til, at beboerne i højere grad betragter plejehjemmet som deres hjem. Der er også kommet mere ro om medarbejdere og beboere. Alle beboere har en klokke, så de kan ringe efter personale. Tidligere var der mange, der ringede, og lyden var en stressfaktor. I dag sker det sjældent, at nogen ringer efter en medarbejder.

– Jeg er overbevist om, at det skyldes, at vi laver aftaler med beboerne. Det betyder også, at ingen føler sig glemte. Aftalerne skaber både ro og tryk hos beboerne og et bedre arbejdsmiljø for medarbejderne.

– Fordi vi konstant arbejder med, at beboerne selv skal gøre det, de kan, er arbejdet også blevet mindre fysisk krævende for medarbejderne, ergonomien er forbedret. Og vores sygefravær er faldet, fortæller Gylla Brandborg.

Læs mere

Brasch, B.B., Pedersen, K og Moltke, F. (2015): Vi gør det sammen! Brugerinddragelse i arbejdet med at forebygge vold. Vold som Udtryksform.

Se eksempel på forebyggelsesplan på voldsomudtryksform.dk

Risikovurdering

De seneste år har mange arbejdspladser – også på ældreområdet – indført redskaber til systematisk risikovurdering. De mest benyttede redskaber er trafiklysmetoden og Brøset Violence Checklist (BVC).

Hvis der jævnligt opstår voldsomme episoder i samarbejdet med en eller flere borgere, kan det være en god idé at indføre et redskab til risikovurdering. Ved at benytte et redskab til systematisk at vurdere risikoen for vold kan medarbejderne tage de nødvendige forholdsregler og i mange tilfælde forebygge, at volden opstår.

På den måde bliver risikovurdering en del af den faglige indsats i arbejdet med borgerne. Og det bliver tydeligt, at risikovurdering ikke kun handler om de ansattes arbejdsmiljø og sikkerhed, men i høj grad også om at skabe mest mulig tryghed og trivsel for borgerne, så de kan mestre deres hverdag bedst muligt.

Ledelsen og medarbejderne kan sammen

vurdere, om der er brug for risikovurdering og i så fald, *hvilket* redskab der vil egne sig bedst til arbejdspladsen og gruppen af borgere. Det er vigtigt at have en god plan for implementeringen og sørge for, at redskabet bliver tilpasset til og kan indgå i den eksisterende faglige tilgang og dokumentationsform.

Det er en god idé at nedsætte en arbejdsgruppe, der træffer de første beslutninger. Fx om, hvornår risikovurderingerne skal begynde, om redskabet skal bruges til alle eller kun nogle borgere, og hvordan borgere og pårørende kan blive inddraget (se også afsnittet om inddragelse side 10). Det kan også være, der er brug for fælles undervisning, møder og lignende.



Redskaber til risikovurdering

Trafiklys

Trafiklysmetoden kaldes også grøn-gul-rød og blinklysmetoden. I et skema beskrives borgerens tilstand i grøn (komfortzone), gul (problemadfærd) og rød (truende eller voldsom fysisk adfærd). Ud for hver farve noteres, hvordan medarbejderne kan hjælpe borgeren til en mere afspændt tilstand, enten fra rød til gul eller fra gul til grøn.

Brøset Violence Checklist (BVC)

BVC bygger på viden om, at der ofte har været optræk til episoden, inden borgeren reagerede med voldsom adfærd. Med BVC scores på seks variable: forvirret, irritabel, støjende adfærd, verbalt truende, fysisk truende, angreb på genstande. Formålet er, at medarbejderne kan sætte tidligt ind med forebyggende tiltag.

Se eksempler på trafiklys, forebyggelsesplan og BVC på voldsomudtryk.dk.

Sådan kan I arbejde med Risikovurdering

Information og inddragelse

- Hold et personalemøde og informer alle om planerne om at indføre risikovurdering.
 - Giv plads til dialog om både muligheder og begrænsninger, lyt åbent til skepsis.
 - Fortæl, hvad der indtil nu er besluttet, fx hvilket redskab der skal afprøves.
 - Fortæl, hvad der er planlagt, fx afprøvning i en måned i forhold til en udvalgt borger, herefter evaluering og tilpasning.
 - Aftal, hvem der går i spidsen for at arbejde med risikovurdering.

Indføring

- Start med at afprøve redskabet i forhold til en eller få borgere, der risikovurderes 1-3 gange dagligt.
- Saml teamet omkring borgeren til en fælles dialog om indholdet i risikovurderingen, så det er tydeligt, hvordan de skal benytte redskabet, fx hvor ofte de skal risikovurdere, og hvordan de skal handle ved lav, middel eller høj risiko.
- Beskriv borgerens vanlige adfærd, funktionsniveau, hvordan samarbejdet er osv.
- Aftal, hvordan gode erfaringer og udfordringer med risikovurderingerne indsamles, fx i en logbog.

Evaluering og udrulning

- Efter fx en måned evalueres risikovurderingerne og logbogens indhold.
 - Har borgerens adfærd, funktionsniveau og samarbejdet ændret sig?
 - Hvad har der været af tvivl, problemer og gode historier omkring redskabet?
 - Har arbejdet med risikovurdering haft betydning for arbejdsmiljøet, oplevelsen af tryghed, sikkerhed eller andet?
 - Er der brug for at justere aftalerne, risikovurderingerne eller andet?
- Aftal, om risikovurderingerne skal fortsætte – og hvis de skal, hvordan det skal være fremover.

Borger-APV og trafiklys forebygger vold og skærper fagligheden

På det socialpsykiatriske botilbud Kær-Huset i Lemvig er medarbejderne optaget af at få arbejdsmiljøet til at spille godt sammen med den faglige tilgang. To af redskaberne til det er borger-APV og 'trafiklys'.

I borger-APV'en noterer medarbejderne, hvad der er allervigtigst for, at beboerne, som har psykiatriske lidelser, demenssygdomme og hjerneskader mv., får den bedste behandling, og personalet ikke kommer til skade. Det kan fx være, at personalet altid skal forhandle, eller at strukturen for borgeren skal opretholdes.

Trafiklysskemaet giver medarbejderne en pejling på borgerens arousalniveau (tændthed). Alle borgere risikovurderes tre gange i døgnet ud fra skemaet – om de er i 'grøn', 'gul' eller 'rød' tilstand.

– Med APV'en og trafiklysskemaet har vi et fælles sprog og en fælles tilgang til arbejdsmiljøet. Vi opnår den bedst mulige sikkerhed for personalet, fordi vi minimerer konflikter og vold. Medarbejderne tager ansvaret for samarbejdet med borgeren ved at bruge det, der virker, og har et fælles handlederskab. Samtidig er det med til at skærpe fagligheden, siger Kær-Husets faglige leder Sigrid Ganer.

Læs mere

Pedersen, K. og Møller B. (2015):
Risikovurdering – en introduktion,
Vold som Udtryksform.

Møller, B., Brasch, B.B. og Pedersen, K.
(2014): Risikovurdering
– et bidrag til voldsforebyggelse,
Vold som Udtryksform.

Ledelse og organisering

At arbejdet er organiseret på en måde, som støtter opgaveløsningen, og at der er gode organisatoriske rammer er centralt i forhold til at opnå færre voldsomme episoder.

Arbejdsgiveren har det overordnede ansvar for arbejdsmiljøet på arbejdspladsen. Ledelsen skal gå forrest og arbejde målrettet og aktivt for at skabe et arbejdsmiljø, hvor konflikter, trusler og vold i videst muligt omfang forebygges. Ledere og medarbejdere har en fælles opgave med at forebygge og håndtere eventuelle udfordringer med konflikter og vold på arbejdspladsen.

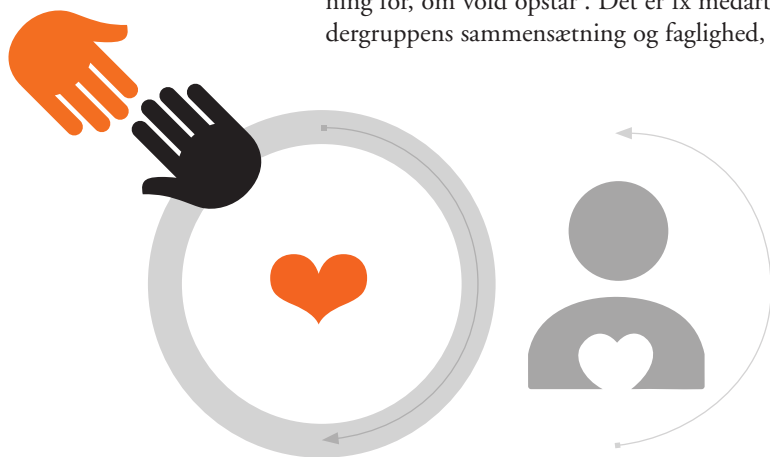
En række faktorer i relation til ledelse og arbejdets organisering ser ud til at have betydning for, om vold opstår¹. Det er fx medarbejdergruppens sammensætning og faglighed,

tidspres og højt arbejdstempo, kommunikation og videndeling samt indflydelse (se næste side).

Hvis der er brug for ændringer i forhold til ledelse og organisering, kan ledergruppen eller arbejdsmiljøgruppen begynde med at undersøge og udvælge de faktorer, der er relevante og antages at have størst betydning for arbejdsmiljøet på arbejdspladsen. Resultaterne fra APV'en kan fx bruges til at vælge fokus for ændringerne.

Brug spørgsmålene på næste side til at drøfte, hvad der er brug for at arbejde med, tilpasse og udvikle på arbejdspladsen.

1) Klitgaard, C. og Clausen, T. (2010): Kortlægning af positive arbejdsmiljøfaktorer. Udarbejdet for Arbejdsmiljørådet. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. Og Christiansen, J. M. (2005): Vold på arbejdet – med særlig vægt på FTF-medlemmers arbejdspladser. CASA.



Det siger Arbejdsmiljøloven

Arbejdsgiveren skal sikre, „at arbejdet i alle led *planlægges og tilrettelægges*, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Arbejdsgiveren skal sikre, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller lang sigt ikke forringer medarbejdernes sikkerhed eller sundhed.“

„Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge voldsrisikoen ved at iværksætte forebyggende foranstaltninger ved planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset hvor medarbejderen fysisk befinder sig.“

AT-vejledning D.4.3-3 (juni 2011, opdateret januar 2016).

Sådan kan I arbejde med Ledelse og organisering

Medarbejdergruppen

- Hvilke faggrupper er nødvendige for at varetage borgernes behov på en kompetent måde?
- Har I den ønskede faglighed og tværfaglighed – eller er der brug for kompetenceudvikling og rekruttering?
- Hvem og hvor mange er på arbejde hvornår? Er der fx flest på de mest travle tidspunkter, skal I revidere vagtplaner og arbejdsgange?
- Får nyansatte, vikarer og elever tilstrækkelig indføring og oplæring?

Tidspres og højt arbejdstempo

- Hvornår er tidspreset så alvorligt, at I må kalde flere på arbejde? Hvem må tage beslutningen?
- Hvordan skal arbejdsopgaverne fordeles, og hvem har ansvar for omfordeling, hvis planerne ikke holder?
- Hvis personalet ikke kan nå det hele, hvad er så vigtigst – og hvem beslutter, hvad der må vente til senere?
- Kan opgaverne deles ind i 'skal-' og 'kan-opgaver'?
- Er det ok at påtage sig overarbejde – hvor meget? Er det hensigtsmæssigt?

Kommunikation og videndeling

- Bliver nyttig viden om borgere givet videre til de rette kolleger og samarbejdspartnere – sker det systematisk og på tværs af vagter, faggrupper, afdelinger og til eksterne samarbejdspartnere?
- Er der faste tidspunkter til faglig refleksion og supervision, så der sker løbende videndeling og læring?
- Samler I op, når der er sket noget belastende og en eller flere medarbejdere har brug for refleksion over hændelsen?
- Kan man få støtte fra kolleger og ledelse, hvis man er berørt af en oplevelse med en borger?

Indflydelse

- Har medarbejderne indflydelse på og medbestemmelse over deres arbejde? Og på arbejdstiden?
- Bliver medarbejderne inddraget, når der skal ske ændringer på arbejdspladsen?
- Er det muligt at sige fra over for en arbejdsopgave, man ikke kan overskue?

Læs mere

Møller, B., Brasch, B.B. og Pedersen, K. (2013): Konflikter og vold – en faglig udfordring. Vold som Udtryksform.

Notat (2015): Videngrundlag for Videncenter for Arbejdsmiljø's kampagne om: Vold og trusler om vold på arbejdspladsen – Afdækning af aktuel forskningsfaglig viden. forebyg vold.dk

Kompetenceudvikling

Kompetenceudvikling handler om at øge personalets viden, færdigheder og holdninger, så de bliver bedre og dygtigere til deres arbejde.

Løbende kompetenceudvikling – både for den enkelte ansatte og for gruppen af ansatte – er nødvendig for at være opdateret, få ny viden og kunne udføre et godt stykke arbejde. Også i forhold til at kunne handle hensigtsmæssigt, når der opstår konflikter og vold.

På et ældrecenter eller i hjemmeplejen er det naturligvis vigtigt, at medarbejderne både har god faglig viden og solid viden om borgernes ressourcer, livshistorie og om forskellige sygdomme og udfordringer. Samtidig skal medarbejderne have generel viden om konflikt-håndtering og voldsforebyggelse. Tilstrækkelig viden gør medarbejderne bedre i stand til at forstå, hvordan sygdomme m.m. påvirker borgernes måde at fungere og reagere på. Og det giver bedre mulighed for at opnå et godt samarbejde og den bedst mulige relation til de enkelte borgere.

Fælles faglig tilgang

Mange plejecentre og andre sociale tilbud vælger en eller flere faglige tilgange eller metoder, som alle ansatte skal kunne benytte eller have viden om. Det kan fx være Marte Meo eller Low Arousal (se side 20, 22). Fordelen ved det er, at medarbejdergruppen får et fælles ståsted og opbygger et fælles sprog,

som kan hjælpe dem til at kunne forstå borgeren, analysere borgerens adfærd og finde fælles løsninger, hvis der opstår udfordrende adfærd.

En fælles tilgang og et fælles sprog kan gøre det lettere for personalet at sætte ord på deres iagttagelser og faglige vurderinger. Og dermed også hjælpe dem til at finde frem til nye handlemuligheder, der i højere grad kan skabe tryghed for både borger og personale.

Kurser og udvikling i praksis

Kompetenceudvikling kan fx ske gennem kurser for få medarbejdere ad gangen. Eller gennem fælles arbejdspladskurser eller temadage, hvor en hel personalegruppe deltager.

Individuelle kurser giver i højere grad inspiration udefra. Mens fælles kurser på arbejdspladsen giver mulighed for en mere praksisnær undervisning, hvor medarbejdernes egne oplevelser og erfaringer i højere grad bliver inddraget. Samtidig kan det styrke kendskabet til og samarbejdet blandt kollegerne. På de fleste arbejdspladser er der brug for både individuelle og fælles kurser. Herudover kan supervision bidrage til løbende faglig refleksion, læring og udvikling.

Sådan kan I arbejde med Kompetenceudvikling

Lederen har brug for et overblik over behovet for kompetencer på arbejdspladsen, og hvilke kompetencer der aktuelt er til stede i personalegruppen. MUS-samtalerne kan være et godt grundlag for at udarbejde en plan for kompetenceudvikling, som matcher både den enkeltes behov og ønsker samt arbejdspladsens aktuelle og fremtidige behov.

Eksempler på temaer for kompetenceudvikling:

- Faglige tilgange og metoder, fx Marte Meo, Low Arousal, neuropædagogik, livshistorie.
- Demens og betydningen for kommunikation og adfærd.
- Konflikthåndtering og kommunikation.
- Regler for magtanvendelse og anden lovgivning.
- Voldsforebyggelse.

Temaer og plan for kompetenceudvikling kan strække sig over nogle år, men planen skal være ajour. Lederen kan fx føre den ajour en gang om året, når alle MUS-samtaler er gennemført.

Vejledere sætter fokus på forebyggelse af vold

28 ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, tillidsrepræsentanter og nøglepersoner fra Holbæk Kommunes hjemmepleje og plejecentre har gennemgået et intensivt uddannelsesforløb og er blevet klædt på til at håndtere udadreagerende borgere.

– Vi ønskede at lægge et fælles fundament for at tale om og arbejde med voldsforebyggelse. Vejlederne i voldsforebyggelse har fået fem dages intensiv undervisning i risikovurdering, retningslinjer for forebyggelse, regler for magtanvendelse, hensynsfuld nødværge mv. Emner, som var målrettet udfordringer i hjemmeplejen og plejecentrene, fortæller Anette Kornmaaler fra kommunens HR- og arbejdsmiljøafdeling.

Vejlederne er ressourcepersoner på deres arbejdspladser. De skal have fokus på forebyggelse, retningslinjer og procedurer, sørge for at voldsepisoderne bliver registreret, og at arbejdspladsen har en kriseplan mv. For at holde løbende fokus på deres rolle er der etableret et netværk, som HR og Arbejdsmiljø understøtter.

– Her mødes vejlederne og udveksler erfaringer, taler om det, der er svært, får sparring og ny viden. Det er vigtigt at kunne dele viden og styrke det tværgående samarbejde, siger Anette Kornmaaler. Hun håber at vejledernes arbejde med tiden kan aflæses i kommunens statistikker over voldsepisoder, magtanvendelser og sygefravær.

Uddannelsen til vejleder i forebyggelse af vold blev gennemført med delvis finansiering fra Den Kommunale Kompetencefond.



Beboerkonferencer

Ved en beboerkonference mødes leder, medarbejdere og demenskoordinator for at tale om en udvalgt borger. På mødet deler de viden, opnår læring og finder løsninger, som kan forebygge udadreagerende adfærd.

En beboerkonference er et møde, hvor ledelse og medarbejdere sammen kan få belyst borgere og situationer med udadreagerende adfærd på en helhedsorienteret måde. De forskellige faggrupper er til stede, fx sosu-assistent, sosu-hjælper, sygeplejerske, ergoterapeut og demenskoordinator. Personalet får, gennem refleksion og ved at dele viden, bearbejdet tidligere situationer og finder frem til nye tiltag, de vil afprøve.

Fast dagsorden og faste roller

Beboerkonferencen følger en fast dagsorden, hvor deltagerne har bestemte roller og anlægger et helhedssyn på borgeren. *Lederen* er mødeleder og skal sikre, at dagsordenen følges, at alle

kommer til orde, og at der bliver truffet de rette faglige beslutninger om fremtidige tiltag. *En medarbejder*, som er tæt på den beboer, der er i fokus, fortæller om beboeren og de udfordringer, der opstår i samarbejdet med beboeren. *Demenskoordinatoren* er garant for, at relevant faglig viden kommer i spil.

Fagligheden bliver gjort tydelig, fordi særligt demenskoordinatoren relaterer til bedste faglige viden, som knyttes til medarbejdernes fortællinger. Samlet giver det fordybelse, læring og bedre beslutningsprocesser – bl.a. fordi ledelsen deltager i de faglige drøftelser og undervejs kan være med til at vurdere, om tiltagene kan lade sig gøre organisatorisk og ressourcemæssigt.



Projekt om beboerkonferencer

Beboerkonferencer er et ud af tre elementer i et projekt, som Socialstyrelsen har udviklet og afprøvet sammen med ni plejecentre i tre kommuner. De to andre elementer er kompetenceudvikling samt ledelsesfokus og organisering. Evalueringen af det samlede projekt viser, at hyppigheden af udadreagerende adfærd faldt med 40 %, samt at personalet fik mere viden og blev bedre i stand til at forebygge udadreagerende adfærd.

Kilde: Pejtersen, J.H. og Dyrvig, T. (2015): Forebyggelse af udadreagerende adfærd hos ældre med demens. SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd.

Sådan kan I arbejde med Beboerkonferencer

Forberedelse

- Beboerkonferencer holdes fx hver 14. dag. Sæt dem i kalenderen i god tid, så alle har mulighed for at deltage.
- Senest en uge før besluttes det, hvilken beboer der skal gennemgås.
- En medarbejder, der er tæt på beboeren, indsamler observationer om beboerens adfærd.
- Somatiske årsager til adfærden, fx smerter eller andet, bør afklares.

Gennemførelse

Beboerkonferencen varer 1½ time og følger en fast dagsorden:

- Åbning (5 min.): Hvilken beboer handler mødet om, og hvilke udfordringer er der?
- Evaluering af seneste beboerkonference (15 min.): Hvad er gået godt? Hvad skal gøres anderledes?
- Fortællinger (30 min.): Medarbejderne fortæller om den beboer, der er i fokus for dagens konference. Deltagerne reflekterer, analyserer og belyser fortællingerne med faglig viden samt kommer med bud på, hvad man også kan gøre.
- Pause (10 min.)
- Skabe bedre forståelse af borgeren (15 min.): På baggrund af fortællingerne finder deltagerne eventuelle fællestræk i omgivelserne og trækker gode erfaringer frem. I hvilke situationer virker borgeren glad og reagerer positivt? Hvad kan borgeren lide? Hvad giver velvære eller positive minder og associationer?
- Aftale indsats (15 min.): På baggrund af den opnåede forståelse for borgeren aftaler deltagerne, hvad der skal afprøves i den kommende periode. Hvad vil I gerne opnå? Hvad er der allerede arbejdet med, som virker godt? Det er vigtigt at aftale, hvem der skal gøre hvad, hvor tit, hvornår tiltagene sættes i værk, og hvem der dokumenterer.

I ugerne efter beboerkonferencen afprøves og dokumenteres de aftalte tiltag. På den næste beboerkonference evalueres, hvordan det er gået.

Se dagsorden og hjælpeskemaer i: Guide til forebyggelse af udadreagerende adfærd hos personer med demens i plejeboliger. Socialstyrelsen.

Beboerkonferencer gavner både borgerne og arbejdsmiljøet

Mindre udadreagerende borgere, højere livskvalitet for borgerne og bedre arbejdsmiljø for medarbejderne. Det er nogle af de vigtige effekter en række plejecentre i Syddjurs Kommune har fået ud af at arbejde med beboerkonferencer.

På baggrund af konferencerne er medarbejderne blevet bedre til at forebygge udadreagerende adfærd hos de ældre. Beboerkonferencerne giver medarbejderne en øget forståelse for borgeren og hvilken tilgang medarbejderne skal have for at give ham eller hende den omsorg, der passer bedst eller giver mest trykthed. Det smitter af på arbejdsmiljøet og på de øvrige beboere, som også bliver mere trygge.

– Beboerkonferencer giver os en fantastisk mulighed for at få borgeren i centrum og vores faglighed i spil. Der er utrolig meget læring også teamet imellem og med de tværfaglige personer, der bliver budt ind som gæster. Jeg er sikker på det gavner borgeren, derfor er jeg begejstret for metoden, siger teamleder Gitte Povlsen fra Syddjurs Kommune.

Se interview med medarbejdere fra Syddjurs på sundhedsstyrelsen.dk.

Læs mere

Andersen, K.D. (2015): Guide til forebyggelse af udadreagerende adfærd hos personer med demens i plejeboliger. Socialstyrelsen.

Low Arousal

Med tilgangen Low Arousal tilpasser personalet deres kommunikation, handlinger og krav til den enkelte borger, så vedkommende undgår at havne i kaos.

"Mennesker, der kan opføre sig ordentlig, gør det" er et meget brugt citat, som illustrerer tankegangen i Low Arousal.

Low Arousal, også kaldet ro-givende pædagogik, tager udgangspunkt i, at mennesker reagerer med udfordrende adfærd, når de har mistet kontrollen over sig selv og er havnet i en tilstand af kaos. Det står i modsætning til at se adfærden som et udtryk for en provokation, manglende vilje eller dårlig opførsel.

Low Arousal støtter mennesker med forskellige udfordringer til at bevare eller genoprette low arousal i deres nervesystem. Det er de ansattes opgave at finde metoder, der virker, når et menneske med eksempelvis demens havner i high arousal med kaos, kontroltab og udfordrende adfærd til følge.

Tre grundlæggende principper i Low Arousal

Der er en række principper i Low Arousal. Tre af de grundlæggende principper er:

Ansvarsprincippet

Den, der tager ansvar, kan påvirke. Personalet skal tage ansvar for relationen og samarbejdet på sig, frem for at lægge det over på borgeren eller de pårørende. Når personalet tager ansvar

for at finde løsninger og metoder, der støtter borgeren, undgår borgeren følelsen af kaos. Samtidig oplever personalet, at de lykkes i arbejdet; at kunne løse en svær situation mindsker følelsen af magtesløshed.

Kontrolprincippet

Man skal have kontrol over sig selv for at kunne samarbejde med andre. Personalet skal derfor hjælpe borgeren til at bevare kontrollen, bl.a. ved at undgå at stille krav til borgeren, som hun eller han ikke forstår eller kan honorere. Krav skal tilpasses borgerens funktionsniveau og stilles på en måde, som gør, at borgeren føler sig tryk og undgår at havne i kaos.

Princippet om affektsmitte

Mennesker smitter hinanden med følelser og stemninger. Mennesker med kognitive funktionsnedsættelser (fx demens) kan ikke reflektere over, hvem der oprindeligt havde følelserne. Det betyder, at de i langt højere grad end andre overtager andres følelser. Hvis personalet i en situation med kaos formår at udstråle ro, kan roen påvirke borgeren til at føle mere ro – omvendt kan en stresset medarbejder, som selv mister kontrollen, få en situation til at eskalere.

Kort om Low Arousal

Filosofien bag og metoderne i Low Arousal blev udviklet i 1980-1990'erne af den engelske psykolog Andrew A. McDonnell, til håndtering af problemskabende adfærd i relation til børn med autisme. I dag er tilgangen videreudviklet og benyttes til en bredere målgruppe, også til mennesker med demens.

Kilde: Elvén, B.H.; Agger, C; Ljungmann, I. (2015): Adfærdsproblemer i ældreplejen, Dansk Psykologisk Forlag.

Sådan kan I arbejde med Low Arousal

- Se det som personalets ansvar at hjælpe borgeren med at bevare selvkontrol.
- Træn evnen til at have opmærksomhed både på borgerens og egne reaktioner og følelser.
- Tilrettelæg dagen og aktiviteterne ud fra borgerens ønsker, behov og aktuelle tilstand.
- Vær opmærksom, nærværende og brug positiv afledning.
- Skab god stemning hos borgeren ved at være positiv og anerkendende.
- Hjælp borgeren med at bevare overblikket.
- Stil tilpasse krav til borgerens formåen og støt derved borgeren til at bevare tryghed og kontrol.
- Vær opmærksom på, hvor mange sanseindtryk borgeren kan rumme, fx samvær, fællesspisning, lys, lyd, tv, radio osv.
- Minimer arousal i kravsituationer ved at undgå øjenkontakt mere end 3 sekunder, træd et skridt tilbage, stå ved siden af eller skråt bag ved borgeren i stedet for foran.
- Hold fysisk afstand og træk jer fra situationer med meget udfordrende adfærd.
- Mød borgeren med afslappede muskler, det 'smitter' så borgeren kan genvinde ro, tryghed og kontrol.
- Søg efter og reflekter over årsager til uro, kaos og udfordrende adfærd hos borgeren. Overvej, hvad det var borgeren ikke magtede, og hvordan det kan undgås, at han eller hun kommer i samme situation fremover.

Når I som personale kender borgeren godt, kan I tilpasse og udvide listen, så den passer til ham eller hende.



Low Arousal giver handlemuligheder

En beboer kommer ind på kontoret og vil have sine nøgler – hun vil hjem. Kvinden er dement og kan ikke tage vare på sig selv, så medarbejderne fortæller hende, at nøglerne er væk. Kvinden bliver frustreret og slår ud efter dem. Der er en masse postyr, indtil en medarbejder spørger: Hvad skal du derhjemme?

– Det viste sig, at kvinden bare ville hjem og hente en trøje, fordi hun frøs – hun var i gang med at løse et problem. Det er en grundtese, når man arbejder med Low Arousal, at borgeren altid forsøger at løse sit problem. Da vi fandt ud af, hvad problemet var her, var det let at hjælpe, og hun blev hurtigt glad igen.

Eksemplet kommer fra Charlotte Agger, leder af Demenscentret Pilehuset i København. Her bor borgere, som ofte ikke kan være andre steder på grund af deres adfærd. Pilehuset bruger Low Arousal-pædagogik til at mindske frustration og vrede og minere antallet af konflikter. Med gode resultater.

– I hverdagen handler det især om at stille krav, der passer til borgeren, om at bruge afledning og være opmærksom på, at affekt smitter. Vi skal opnå en pædagogisk alliance med borgeren. Lade borgeren bevare selvkontrollen. Når man har selvkontrol, er man i stand til at samarbejde, siger Charlotte Agger.

Læs mere

Elvén, B.H., Agger, C. og Ljungmann, I. (2015): Adfærdsproblemer i ældreplejen, Dansk Psykologisk Forlag.

Elvén, B.H. (2013): Low Arousal – konflikt uden konfrontation. I: Konflikter og vold – en faglig udfordring, Vold som Udtryksform.

Marte Meo

Marte Meo-metoden bruger filmoptagelser til at fokusere på samspillet mellem en borger og en medarbejder for at udvikle kvaliteten af samspillet og relationen.

Når samspillet er positivt, opstår der færre konfliktfyldte situationer.

Kernen i Marte Meo er filmoptagelser af hverdagssituationer med det formål at få viden om borgernes oplevelser af situationen.

Det kan fx være en situation, hvor en borger, der skal have støtte til personlig hygiejne, reagerer med modstand og slår ud efter medarbejderen. I situationen kan det være svært for medarbejderen at få øje på, hvad der kan gøres anderledes, og hvor der er udviklingsmuligheder for samspillet samt for borgerens medvirken og selvbestemmelse. Når situationen filmes, får medarbejderne mulighed for at gense og analysere situationen. De får øje på borgerens ønsker og behov og mulighed for at finde frem til nye handle måder, der kan afprøves.

Fem principper for kommunikation

Optagelser af samspillet mellem borgeren og medarbejderen gør det lettere at forstå borgerens adfærd. Og lettere at tilrettelægge et mere udviklingsstøttende og anerkendende samspil med afsæt i de fem kommunikationsprincipper, som Marte Meo bygger på (se næste side).

Bedre arbejdsmiljø for medarbejderne og øget livskvalitet for borgerne

Mange medarbejdere oplever, at de med Marte Meo får bedre forståelse for borgernes reaktioner og at de får konkrete redskaber, som de kan bruge til at støtte borgeren i samspillet, så den udadreagerende adfærd reduceres.

Marte Meo kan både bidrage til at forbedre personalets arbejdsmiljø og skabe bedre livskvalitet for borgerne i form af bedre relationer samt mere værdighed og aktivitet. Det viser en evaluering af et projekt på Hvalsø Ældrecenter i Lejre Kommune¹. Ligeledes viser resultaterne fra et vedholdende arbejde med Marte Meo på ældrecenteret Lindegården i Herning Kommune, at omfanget af trusler og vold blev reduceret markant².

1) Warning, H. (2012): Gensidig livskvalitet – Evaluering af projekt Mønsterbrydning – forebyggelse af psykisk nedslidning på ældreområdet. Roskilde Universitet.

2) Horsted, C., Gudex, C., Bakke, L. (2008): En retrospektiv evaluering af Marte Meo-metoden på Plejehjemmet Lindegården. Syddansk Universitet.

Kort om Marte Meo

Marte Meo betyder 'ved egen kraft'. Metoden er udviklet af hollænderen Maria Aarts, som i sit arbejde med spædbørn erfarede, at den optimale udvikling skete gennem samspil, hvor barnet blev stimuleret til at udvikle sig ved egne kræfter. Marte Meo har været kendt i Danmark siden 1994 og bliver anvendt på forskellige områder, fx på plejecentre, i specialinstitutioner og i arbejdet med børn, unge og familier.

Sådan kan I arbejde med Marte Meo

- At indføre Marte Meo på arbejdspladsen kræver, at I uddanner en eller flere Marte Meo-terapeuter eller bruger en Marte Meo-terapeut udefra.
- Sammen planlægger I, hvilke situationer der skal filmes. Borgeren eller de pårørende skal informeres og give tilsagn til, at I må filme.
- Terapeuten filmer den valgte situation og udvælger efterfølgende klip fra optagelserne, som viser samspillet mellem borgeren og medarbejderen.
- Klippene viser, hvad medarbejderen gør godt, hvordan borgeren reagerer, hvornår der er god kontakt, og hvor det lykkes at få et godt samarbejde med borgeren. Terapeuten viser også klip, hvor borgeren bliver vred, slår personalet og lignende.
- I analysen og i den efterfølgende dialog med medarbejderen er der fokus på muligheder, udviklingsområder og løsninger.

De fem principper for kommunikation er:

- At følge borgerens initiativer, derigennem viser medarbejderen, at borgeren bliver set og hørt.
- At bekræfte borgeren positivt, herved får borgeren anerkendelse af medarbejderen.
- At sætte ord og struktur på initiativerne, hvorved medarbejderen strukturerer samspillet.
- At bruge turtagning, hvor medarbejderen skaber gensidig dialog i samspillet ved at vente på og lytte til borgerens udsagn.
- At benytte positivt lederskab, som er baseret på gode stemninger og udviklingsstøttende struktur.

Marte Meo gav nye redskaber og mindre vold

En borger, der ofte reagerede med vold, var startskuddet på et toårigt udviklingsforløb med Marte Meo for alle medarbejdere på Hvalsø Ældrecenter. De skulle lære at bryde deres egne mønstre i forbindelse med pleje og omsorg for beboerne. Det skulle film af samspillet hjælpe med til.

Udviklingsarbejdet førte til større arbejdsglæde, redskaber og kompetencer til at håndtere mange af de svære udfordringer, der kan være i arbejdet. Og til færre skadeanmeldelser i forbindelse med vold og færre magtanvendelser over for borgere med demens.

Marte Meo har også hjulpet medarbejderne til i højere grad at anerkende og inddrage borgerne. Når den gode kontakt er der, er medarbejderne opmærksomme på at fastholde den og bruge den til at støtte borgerne i at blive selvhjulpne. Borgernes livskvalitet blev i projektperioden øget i form af bedre relationer, mere værdighed og aktivitet. Borgerne blev i høj grad set, hørt og mødt, hvilket er helt essentielt, konkluderer evalueringen af udviklingsprojektet. Og det har smittet af.

– Vi filmer ikke længere, men bruger grundprincipperne fra Marte Meo og har fokus på den anerkendende tilgang for at bruge borgernes ressourcer bedst muligt, fortæller Susanne Kindler, gruppeleder på Hvalsø Ældrecenter.

Læs mere om udviklingsprojektet i rapporten: Gensidig livskvalitet. Evaluering af Mønsterbrydning – forebyggelse af psykisk nedslidning på ældreområdet, 2012.

Læs mere

Marte Meo Foreningen – martemeo.dk

Sundhedsstyrelsens hjemmeside – praksiseksempler om Marte Meo sundhedsstyrelsen.dk

Dansk Marte Meo Center
– DMMC. dmmc.dk

