



Socialstyrelsen

Nationale retningslinjer
for forebyggelse af
voldsomme episoder på
botilbud samt på
boformer for hjemløse

Viden til gavn

Publikationen er udgivet af:

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf: 72 42 37 00
E-mail: info@socialstyrelsen.dk
www.socialstyrelsen.dk

Udgivet december 2017

Download eller se publikationen på www.socialstyrelsen.dk.
Der kan frit citeres fra publikationen med angivelse af kilde.

Trykt udgave: ISBN 978-87-93407-97-8
Elektronisk udgave: ISBN 978-87-93407-98-5

Layout: 4PLUS4

Indhold

Introduktion	5
Retningslinjernes formål, indhold og målgruppe	6
Definition af vold, voldsomme episoder og nærved-episoder	12
Borgerinddragelse og selvbestemmelse	13
Retningslinjernes vidensgrundlag	15
1. Forebyggelse af voldsomme episoder i samarbejdet med borgeren	17
1. Retningslinje for afdækning af borgerens situation samt fremme af borgerens trivsel og evne til at mestre hverdagen	18
2. Retningslinje for sociale og sundhedsmæssige forhold	23
3. Retningslinje for vurdering af risikoen ved arbejdet med konkrete borgere	29
2. Håndtering af voldsomme episoder	33
4. Retningslinje for håndtering af voldsomme episoder	34
3. Læring af voldsomme episoder	41
5. Retningslinje for læring af voldsomme episoder	42
6. Retningslinje for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder	45
4. Organisatoriske rammer for forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder	49
7. Retningslinje for ledelsens rolle	50
8. Retningslinje for samarbejdet om det voldsforebyggende arbejde på tilbuddet	54
9. Retningslinje for faglige kvalifikationer og kompetencer	57
10. Retningslinje for trivselsfremmende fysiske rammer og faciliteter	59
11. Retningslinje for samarbejde og koordinering på tværs af sektorer	62

BILAG	67
Bilag 1: Katalog over metoder og redskaber	68
1. Retningslinje for afdækning af borgerens situation samt fremme af borgerens trivsel og evne til at mestre hverdagen	68
Metoder til afdækning af borgerens ressourcer og udfordringer	68
Metode til afdækning af borgerens netværk	69
Metoder til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel	70
Metode til måling af effekt	72
Kommunikations- og dialogredskaber til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder	73
Redskaber til afdækning af kommunikationsressourcer og -vanskeligheder	75
2. Retningslinje for sociale og sundhedsmæssige forhold	78
3. Retningslinje for vurdering af risikoen ved arbejdet med konkrete borgere	81
4. Retningslinje for håndtering af voldsomme episoder	84
5. Retningslinje for læring af voldsomme episoder	86
6. Retningslinje for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder	91
8. Retningslinje for samarbejdet om det voldsforebyggende arbejde på tilbuddet	92
10. Retningslinje for trivselsfremmende fysiske rammer og faciliteter	93
11. Retningslinje for samarbejde og koordinering på tværs af sektorer	94
 Bilag 2: Lovgivning	 96
Arbejds miljølovgivningens bestemmelser om arbejdsrelateret vold	98
 Bilag 3: Oversigt over medlemmerne af arbejdsgruppen, følgegruppen og styregruppen	 103
 Bilag 4: Litteratur	 105



Introduktion

Socialstyrelsen har i perioden 2016 til 2017 udarbejdet disse retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder. Baggrunden er de senere års overfald, i enkelte tilfælde med døden til følge, på medarbejdere på botilbud samt på boformer for hjemløse.

Retningslinjerne skal give viden om og sætte fokus på arbejdet med at forebygge voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse, og skal anvendes i sammenhæng med den daglige recoveryorienterede og rehabiliterende socialpædagogiske indsats på tilbuddene.

Forebyggelse af episoder med vold og trusler er en vanskelig opgave, som både handler om tryghed, sikkerhed, retssikkerhed og mulighederne for at gennemføre en recoveryorienteret og rehabiliterende indsats i forhold til den enkelte borger. Nærværende retningslinjer kan derfor ikke stå alene, men kan udgøre et godt grundlag for dialog og udvikling af den voldsforebyggende indsats på tilbuddene.

Retningslinjerne er således et af en lang række tiltag, der er iværksat for at skabe en bedre forebyggelse af voldsomme episoder. Der henvises til handlingsplanen til forebyggelse af vold på botilbud fra 2016.

RETNINGSLINJERNES FORMÅL, INDHOLD OG MÅLGRUPPE

”Først og fremmest handler det om trivsel – både for borgerne og for medarbejderne”.

Det er et budskab, der ofte bliver fremhævet i undersøgelser og blandt ledere og medarbejdere, når det drejer sig om forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse¹. Der findes dog ikke én enkelt løsning eller metode, der kan forebygge vold i alle situationer.

Flere forskellige faktorer spiller en rolle og på mange sociale tilbud forekommer voldsomme episoder² aldrig eller kun meget sjældent. På andre sociale tilbud er voldsomme episoder en løbende udfordring, og nogle steder endda en del af hverdagen. Skældsord, trusler og fysisk vold har store konsekvenser for trivslen for både medarbejderne og borgerne og dermed også for kvaliteten af den socialfaglige indsats. Uanset hvor sjældent eller ofte voldsomme episoder forekommer, er det derfor vigtigt at forebygge.

Hvad er formålet med retningslinjerne?

Formålet med retningslinjerne er at understøtte trivslen og trygheden for borgere og medarbejdere på landets botilbud samt på boformer for hjemløse for derved at nedbringe antallet af voldsomme episoder og så vidt muligt undgå, at de opstår. Det gælder både voldsomme episoder mellem borgere og medarbejdere og borgerne imellem. Det forventes desuden, at antallet af magtanvendelser kan nedbringes.

1 § 110 boformer for hjemløse omfatter både forsorgshjem og herberger.

2 Se side 12 for en definition af vold, herunder fysisk vold, psykisk vold og voldsomme episoder.

Afsættet i de nationale retningslinjer er at understøtte, at både medarbejdere og borgere på botilbud samt på boformer for hjemløse har en tryk hverdag. Et gennemgående fokus i retningslinjerne er forståelsen af voldsomme episoder som noget, der opstår i samspillet mellem borgere og medarbejdere eller borgerne imellem. Et samspil, der foregår inden for de givne faglige og organisatoriske rammer. Vold kan derfor ikke forebygges ved alene at have fokus på den enkelte borgers og medarbejders handlinger, men skal ses i sammenhæng med de faglige og organisatoriske rammer i tilbuddene. Derfor spiller ledelsen af tilbuddene en helt afgørende rolle i forhold til at forebygge voldsomme episoder.

Voldsomme episoder opstår dog ofte i bestemte situationer som eksempelvis ved fysisk nærhed, grænsesætning, stress i forbindelse med omstilling, eller når der opstår vanskeligheder i kommunikationen mellem parterne. Derfor kan forhold som eksempelvis, hvordan arbejdet er tilrettelagt, medarbejdernes arbejdspress samt hvordan medarbejderne griber forskellige situationer an, have stor betydning³.

Nærværende nationale retningslinjer giver, med udgangspunkt i den socialfaglige viden og lovgivning der aktuelt findes på området, en række anbefalinger til, hvordan ledere og medarbejdere i samarbejde kan forebygge voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse. Afsættet herfor er den recoveryorienterede og rehabiliterende tilgang med fokus på det gode samarbejde mellem medarbejder og borger⁴. Anbefalingerne er, hvor det er relevant, suppleret med de krav, der findes i henhold til arbejdsmiljølovgivningen på området.

Skelnen mellem anbefalinger og krav

I retningslinjerne skelnes der mellem henholdsvis anbefalinger til god praksis samt forpligtelser i henhold til lovgivningen. Når der er tale om forpligtelser i henhold til lovgivningen, anvendes termen "skal", mens der i anbefalinger af vejledende karakter anvendes termen "anbefales".

Sammenhæng mellem det socialfaglige perspektiv og arbejdsmiljøperspektivet

Retningslinjerne er udarbejdet af Socialstyrelsen, og hovedfokus i retningslinjerne er på, hvordan ledere og medarbejdere kan tilrettelægge det socialfaglige arbejde, så voldsomme episoder forebygges.

Nogle steder i retningslinjerne er kravene i henhold til arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser nævnt, uden dog at være beskrevet udtømmende. Der kan derfor være andre krav i arbejdsmiljølovgivningen, end dem der er beskrevet i retningslinjerne, som tilbuddene skal kende og leve op til.

I arbejdsmiljølovgivningen fastsættes ikke krav til, *hvordan* ledelsen skal leve op til bestemmelserne i arbejdsmiljølovgivningen. I retningslinjerne beskrives nogle konkrete krav, som Arbejdstilsynet har praksis for, at tilbuddene skal leve op til, men som ikke direkte kan læses i reglerne. Som eksempel nævnes det således ikke i arbejdsmiljølovgivningen, at medarbejderne skal have kendskab til og i praksis kunne anvende konflikthåndtering. Men da det følger af arbejdsmiljøreglerne, at medar-

3 Liversage, A. (2017), VIVE (tidligere SFI): *Voldsforebyggelse på botilbud og forsorghjem*.

4 Socialstyrelsen (2017), Vidensportalen på det sociale område: *Recovery*.

bejdere skal oplæres og instrueres, så de kan udføre arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, nævnes det derfor som et krav i retningslinjerne, at medarbejderne skal kunne anvende konflikthåndtering, fordi medarbejderne skal kunne håndtere de konflikter, der forekommer på botilbud samt på boformer for hjemløse.

Der gives relevante henvisninger til arbejdsmiljølovgivningen under de enkelte retningslinjer. Arbejdsmiljølovens krav til forebyggelse af arbejdsrelateret vold fremgår desuden af At-vejledning Vold D.4.3-3, der ud over arbejdsmiljølovgivningens krav også omfatter Arbejdstilsynets generelle anbefalinger om forebyggelse af arbejdsrelateret vold. I retningslinjernes bilag 2 er desuden henvisninger til lovgivningen på arbejdsmiljøområdet.

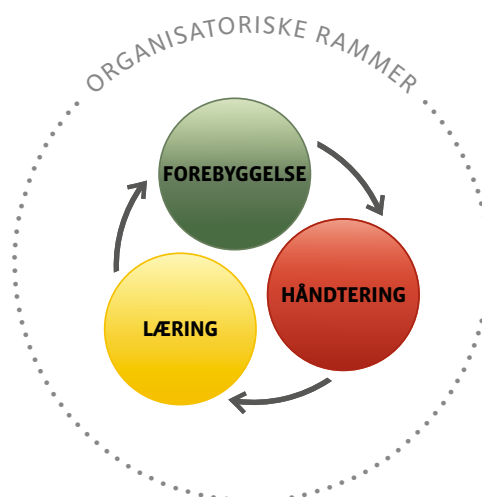
I retningslinjerne refereres ligeledes under anbefalingerne til regler om magtanvendelse, og der henvises også her til bilag 2 for en uddybning af central lovgivning på området, herunder henvisninger til yderligere viden om lovgivningen på dette område.

Retningslinjernes indhold - læsevejledning

Der findes ikke dokumentation for, at enkelte metoder kan forebygge vold i alle situationer⁵. Samlet set peger undersøgelser og erfaringer fra praksis dog på, at flere elementer er centrale i forebyggelsen af voldsomme episoder. Retningslinjerne er derfor bygget op omkring disse elementer:

- Kapitel 1: Forebyggelse af voldsomme episoder i samarbejde med borgeren
- Kapitel 2: Håndtering af voldsomme episoder
- Kapitel 3: Læring af voldsomme episoder
- Kapitel 4: Organisatoriske rammer for forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder

Retningslinjernes indhold er illustreret i figuren nedenfor, hvorefter de enkelte kapitler er beskrevet.



5 Liversage, A. (2017), VIVE: *Voldsförebyggelse på botilbud og forsorgshjem*.

Kapitel 1: Forebyggelse af voldsomme episoder i samarbejdet med borgeren

At forebygge voldsomme episoder vil sige at forsøge at forhindre voldsomme episoder i at opstå. I dette kapitel beskrives en række anbefalinger og krav til den forebyggelse, der skal finde sted i samarbejdet med borgeren.

Retningslinje 1 og 2 handler om voldsforebyggelse i det daglige rehabiliterende samarbejde med borgeren. Her handler det om, i løbende dialog med borgeren og på baggrund af borgerens situation, at støtte borgeren i at trives, mestre hverdagen og dens stressende situationer samt at skabe gode relationer mellem medarbejderne og borgeren.

Retningslinje 3 handler om, hvordan en faglig og systematisk risikovurdering af arbejdet med borgeren kan understøttes. Desuden er der fokus på, hvordan man, hvis der vurderes at være risiko for voldsomme episoder i arbejdet med borgeren, kan iværksætte yderligere forebyggende indsatser samt hvilke sikkerhedsmæssige tiltag, man skal iværksætte.

Kapitel 2: Håndtering af voldsomme episoder

Voldsomme episoder kan ikke i alle tilfælde forebygges. Kapitlet beskriver, hvad tilbuddet skal være opmærksom på i forhold til faglige kompetencer og procedurer, for at kunne håndtere voldsomme episoder.

Retningslinje 4 indeholder en række anbefalinger og krav til tilbuddets faglige kompetencer og procedurer i forhold til at håndtere en voldsom episode eller en konflikt, der er under optrapning.

Kapitel 3: Læring af voldsomme episoder

Kapitlet beskriver en række anbefalinger og krav til, hvordan tilbuddet lærer af voldsomme episoder, hvis de opstår, så tilbuddet kan forbedre sin forebyggende indsats.

Retningslinje 5 handler om refleksioner efter, at en voldsom episode har fundet sted.

Retningslinje 6 handler om registrering og anvendelse af oplysninger om de voldsomme episoder.

Kapitel 4: Organisatoriske rammer for forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder

I dette kapitel gives der en række anbefalinger og krav til forebyggelse af voldsomme episoder på organisatorisk niveau, det vil sige på den enkelte afdeling og på tilbuddet som helhed.

En god forebyggelse på det organisatoriske niveau er en forudsætning for, at forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder, i tæt samarbejde med borgeren, understøttes bedst muligt.

Retningslinje 7 handler om ledelsens forpligtelser, og om hvordan ledelsen kan understøtte tilbuddets indsats i forhold til voldsforebyggelse.

Retningslinje 8 har fokus på, hvordan tilbuddet via et godt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere kan understøtte det voldsforebyggende arbejde.

Retningslinje 9 handler om, hvordan tilbuddet sikrer de nødvendige kvalifikationer og kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring og viden, til at udføre det voldsforebyggende arbejde i forhold til den gruppe af borgere, der er på tilbuddet.

Retningslinje 10 beskriver, hvordan tilbuddets fysiske rammer og faciliteter kan og skal understøtte den forebyggende indsats samt håndteringen af situationer, der eventuelt udvikler sig voldsomt.

Retningslinje 11 vedrører tilbuddets samarbejde og koordinering med relevante eksterne samarbejdspartnere, så den helhedsorienterede og sammenhængende rehabiliterende og voldsforebyggende indsats understøttes.

De enkelte retningslinjer er opbygget således:

- Formålet med retningslinjen
- anbefalinger og krav
- Henvisning til relevante metoder og redskaber
- Henvisning til relevant lovgivning

To typer notehenvvisninger

I retningslinjerne anvendes nummererede fodnoter i forhold til generelle referencer, mens der anvendes slutnoter for hver retningslinje med henvisninger til lovgivning.

Som bilag til retningslinjerne er følgende:

Bilag 1: Katalog over metoder og redskaber⁶.

Bilag 2: Relevant lovgivning.

Bilag 3: Oversigt over medlemmer af arbejdsgruppe, følgegruppe og styregruppe for udarbejdelse af de nationale retningslinjer.

Bilag 4: Litteratur.

Hvem er målgruppen for retningslinjerne?

Retningslinjerne er målrettet ledere og medarbejdere på botilbud efter §§ 107 og 108 samt på boformer for hjemløse efter § 110 for borgere med kognitiv funktionsnedsættelse, psykiske vanskeligheder og/eller sociale problemer. Derudover kan forvaltningen i kommuner og regioner finde viden og inspiration i retningslinjerne, når der skal træffes beslutninger og iværksættes initiativer, der skal understøtte den voldsforebyggende indsats på tilbuddene.

6 Som bilag til retningslinjerne er der udarbejdet et katalog over metoder og redskaber. I dette katalog findes en række henvisninger og korte beskrivelser af metoder og redskaber, som botilbud og forsorgshjem kan anvende i arbejdet med de enkelte retningslinjer. Der gøres opmærksom på, at kataloget ikke er udtømmende, men alene giver inspiration til relevante redskaber og metoder.

Hvordan kan et socialt tilbud anvende retningslinjerne?

Et tilbud⁷ kan anvende retningslinjerne:

- som inspiration til at udarbejde nye eller videreudvikle eksisterende lokale retningslinjer for forebyggelse af vold på tilbuddet
- til at vurdere og synliggøre, på hvilke områder tilbuddet med fordel kan videreudvikle sin voldsforebyggende indsats, samt som inspiration til metoder, redskaber og tilgange der kan anvendes i forbindelse hermed
- til at få viden om nogle af de arbejdsmiljøregler, der skal iagttages, jf. bilag 2.

Retningslinjerne skal således ses som et supplement til eksisterende lovgivning og aftaler både nationalt og internationalt. Der er til retningslinjerne udarbejdet et selvstændigt bilag med en oversigt over relevant lovgivning på området, se bilag 2. På europæisk plan har arbejdsmarkedets parter desuden i 2007 indgået en rammeaftale om bekæmpelse af vold og mobning på arbejdspladsen. Som følge af rammeaftalen er der i Danmark indgået aftaler om trivsel og sundhed for ansatte i regioner og kommuner samt for samarbejde og samarbejdsudvalg. Ifølge aftalerne er de lokale MEDudvalg eller samarbejdsudvalg blandt andet forpligtet til at udarbejde retningslinjer for virksomhedens samlede voldsforebyggende indsats. MED-organisationen har dermed en central rolle i det voldsforebyggende arbejde på tilbuddene¹.

De nationale retningslinjer om forebyggelse af voldsomme episoder bør læses i sin helhed og kan efterfølgende anvendes af ledere og medarbejdere som opslagsværk til at fordybe sig i viden om konkrete temaer, der har særlig interesse. Det er op til de enkelte tilbud at beslutte, hvilke tiltag der iværksættes med inspiration i retningslinjerne bortset fra arbejdsmiljøreglerne, som der er krav om, skal overholdes.

Hvilke borgere er retningslinjerne relevante i forhold til?

Borgere på botilbud samt på boformer for hjemløse, hvor der forekommer voldsomme episoder, er ofte kendetegnet ved at have komplekse problemer. Borgerne kan have forskellige sociale udfordringer og i mange tilfælde også flere handicaps eller psykiske vanskeligheder.

Retningslinjerne for forebyggelse af voldsomme episoder er relevante i forhold til følgende målgrupper af borgere:

1. Borgere med psykiske vanskeligheder der bor på botilbud

- Målgruppen kan, udover en diagnose eller formodede psykiske vanskeligheder, have sociale udfordringer som eksempelvis misbrug, økonomiske problemer, kriminalitet, ensomhed eller social isolation.

7 Tilbud anvendes i retningslinjerne som fælles betegnelse for botilbud og for boformer for hjemløse.

2. Borgere med kognitive vanskeligheder der bor på botilbud

- Målgruppen kan, udover kognitive vanskeligheder, også have psykiske vanskeligheder. Derudover kan der forekomme sociale problemer som eksempelvis misbrug, økonomiske problemer, kriminalitet, ensomhed eller social isolation.

3. Borgere som bor på boformer for hjemløse

- Målgruppen har som udgangspunkt hjemløshed som gennemgående problem. Det kan være en reel mangel på bolig, eller at borgeren af forskellige årsager ikke kan håndtere at opholde sig i egen bolig. Borgerne vil desuden ofte have samme vanskeligheder som nævnt ovenfor.

Særlige rammevilkår for § 110 boformer for hjemløse

Det er værd at være opmærksom på de forskelle, der er mellem boformer efter § 110 og botilbud efter §§ 107 og 108 i forhold til arbejdet med borgeren. Dette fordi boformerne har en anden praksis i forhold til at modtage borgere, idet de optager borgeren "ved døren" (selvmøderprincippet), og derfor ofte har intet eller meget lidt forudgående kendskab til borgeren. Derudover vil borgernes ophold på tilbuddet ofte være af midlertidig og kortvarig karakter, hvilket sætter andre tidsmæssige rammer for arbejdet med at beskrive borgerens situation og behov end for botilbuddet.

DEFINITION AF VOLD, VOLDSOMME EPISODER OG NÆRVED-EPISODER

Vold kan være af både fysisk og psykisk karakter.

Fysisk vold er angreb mod kroppen. Det kan være i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd. Det kan være mundtlige trusler mod medarbejdernes eller andre borgeres sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller mod medarbejdernes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være: "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord eksempelvis med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger. Anden krænkende adfærd kan være chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagnⁱⁱ.

Voldsomme episoder

I retningslinjerne anvendes begrebet *voldsom episode*. En voldsom episode er en situation, hvor en person udøver vold af fysisk eller psykisk karakter jf. definitionen ovenfor.

Betegnelsen *episode* refererer på engelsk til en hændelse i en serie af begivenheder. Betegnelsen fremhæver en vigtig pointe og en gennemgående forståelse i retningslinjerne, nemlig at en voldelig

handling eller tale bedst kan forklares, forstås og forebygges ved at se den i sammenhæng med de begivenheder, der gik forud for selve handlingen⁸.

Voldsomme episoder omfatter både situationer, hvor borgere og medarbejdere udsættes for en voldsom episode. Begrebet voldsomme episoder er således bredere end den definition, der anvendes i arbejdsmiljølovgivningen. I arbejdsmiljølovgivningen anvendes begrebet arbejdsrelateret vold, som omfatter fysisk og psykisk vold, der udøves af borgere mod medarbejdere. Begrebet "voldsomme episoder" anvendes altså ikke i arbejdsmiljølovgivningen.

Nærved-episode

I retningslinjerne anvendes desuden begrebet en *nærved-episode*. En nærved-episode forstås i retningslinjerne som optræk til en voldsom episode, for eksempel som en tilspidset konflikt mellem en medarbejder og en borger, der ikke munder ud i en egentlig voldsom episode.

BORGERINDDRAGELSE OG SELVBESTEMMELSE

Borgerinddragelse og borgerens selvbestemmelse er gennemgående temaer i retningslinjerne. Borgerinddragelse er kendetegnet ved, at borgeren:

- oplever sig hørt, respekteret og anerkendt
- oplever at have indflydelse på beslutninger vedrørende sig selv
- oplever at blive støttet i at udfolde sit fulde potentiale
- oplever at få mulighed for at indgå i sociale relationer uden for tilbuddet
- har kontakt til og samvær med familie og netværk i dagligdagen efter egne ønsker
- oplever at trives i tilbuddet og opnår øget fysisk og mental sundhed
- støttes i at opnå optimal udbytte af samfundets støttemuligheder⁹.

Forebyggelse af vold er et fælles projekt mellem borgere og tilbud

Borgerinddragelse og selvbestemmelse er centralt, når voldsomme episoder skal forebygges, fordi den samlede oplevelse af at have indflydelse på sit eget liv, og af at få støtte til at følge sine egne ønsker, håb og drømme, i sig selv er voldsforebyggende. Modsat kan det virke voldsoptrappende, hvis borgeren ikke oplever at blive anerkendt, forstået og respekteret og i stedet oplever, at beslutninger tages på vegne af og uden inddragelse af borgeren. Både international og dansk forskning¹⁰ peger på, at det voldsforebyggende arbejde lykkes bedst, når det sker i et tæt samarbejde mellem de medarbejdere og borgere, det voldsforebyggende arbejde handler om.

8 Merriam-Webster's dictionary and thesaurus (2017).

9 Socialstyrelsen (2017), Håndbog for tilsynsførende: *Kvalitetsmodel: Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud*.

10 The Australian Psychological Society (2011), *Evidence-based guidelines to reduce the need for restrictive practices in the disability sector*; Uhrskov, T. (2012), *En undersøgelse af Low Arousal metodens teoretiske grundlag og de mulige komplikationer for den professionelle praksis*.

Forskningen viser også, at når borgeren oplever sig inddraget, så styrker det oplevelsen af kontrol over eget liv og gør borgeren bedre i stand til at samarbejde, fordi borgeren oplever sig set, hørt og anerkendt. Dermed er der skabt grobund for et samarbejde mellem borgere og medarbejdere om en forebyggende indsats, der tager udgangspunkt i borgerens egne følelser, tanker og ønsker og medarbejdernes faglige erfaringer og kompetencer.

Dansk forskning peger på den betydning, som medarbejdernes forudgående tilgang til borgeren har, for at borgerinddragelsen kan lykkes¹¹. Når medarbejderne oplever borgeren som forståelig, oplever de i højere grad at have kontrol over situationen. Det er vigtigt, på samme måde som det er vigtigt for borgeren – og når medarbejderen oplever dét, så reagerer medarbejderen ofte også mere rummeligt, løsningsorienteret og mindre restriktivt. Derfor er medarbejderens forudgående tilgang til borgeren af afgørende betydning for, at der sker en vellykket borgerinddragelse.

Kommunikation har stor betydning for borgerinddragelse og voldsforebyggelse

Mange borgere på botilbud og på boformer for hjemløse, herunder borgere med kognitive vanskeligheder, kan have verbale kommunikations- eller forståelsesvanskeligheder.

Kommunikationsvanskeligheder kan give anledning til konflikter som følge af misforståelser og frustration. Når det verbale sprog eksempelvis ikke er tilstrækkeligt til at udtrykke følelser og behov, kan borgeren stresses, og risikoen for voldsomme episoder øges, hvis medarbejderen ikke har viden om og redskaber til at tolke, forstå og håndtere borgeren.

En forudsætning for, at borgere med kognitive og kommunikative vanskeligheder kan inddrages i den voldsforebyggende indsats, er derfor, at medarbejderne har viden om borgerens kognitive funktionsniveau, og hvilke kommunikative kompetencer og vanskeligheder borgeren har. Derudover er det vigtigt, at medarbejderne har viden om, hvilke kommunikationsmetoder og -redskaber, der passer til den enkelte borger, samt at de kan anvende disse sammen med borgeren.

Psykiske vanskeligheder har betydning for borgerinddragelse

Dømmekraften hos borgere med psykiske vanskeligheder kan i perioder være nedsat og virkelighedsopfattelsen være ændret i en sådan grad, at borgerinddragelse og selvbestemmelse vanskeliggøres.

Der vil kunne opstå situationer, hvor borgerens valg og beslutninger ikke vurderes forsvarlige, og hvor tilbuddet på baggrund af omsorgsplikten bør forsøge at få borgeren til at ændre sit valg eller beslutning. Det anbefales, at samtaler med borgeren om den aktuelle situation samt om beslutninger og aftaler om nye indsatser, i det omfang det er muligt, udsættes til borgeren igen formår at være aktivt inddraget.

11 Høgsbro, K., m.fl. (2012), *Når grænser udfordres. Arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i specialpædagogiske enheder.*

RETNINGSLINJERNES VIDENSGRUNDLAG

De nationale retningslinjer om forebyggelse af voldsomme episoder bygger på den aktuelt bedste viden fra forskning, undersøgelser og primært socialpædagogisk praksis.

Af litteratur bygger retningslinjerne især på VIVE's litteraturkortlægning og caseundersøgelse *Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem* (2017), Defactums caseundersøgelse *Vold på botilbud og forsorgshjem – tværgående analyse af 10 cases om voldsepisoder* (2016) samt en *Kortlægning af lovgivning og initiativer vedrørende voldsforebyggelse*, foretaget af Socialstyrelsen (2016).

Der er alene anvendt selvstændige kildehenvisninger til yderligere anvendte kilder.

Praksiserfaringer fra satspuljeprojekterne *Forebyggelse af magtanvendelse på botilbud* (2014-2017) og *Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud* (2015-2018) indgår også i vidensgrundlaget.

Derudover har en arbejdsgruppe bestående af faglige eksperter spillet en central rolle, idet gruppen også har bidraget med viden om forskning og god praksis og løbende har kvalificeret udkast til retningslinjerne. Arbejdsgruppens deltagere har repræsenteret en række fagområder (socialfagligt, sundhedsfagligt og arbejdsmiljøfagligt) og forskellige kompetenceområder i forhold til voldsforebyggelse.

Desuden har en følgegruppe bestående af organisationer med et bredt spektrum af faglige og organisatoriske kompetencer løbende kommenteret og kvalificeret retningslinjerne.

Endelig har der været nedsat en styregruppe bestående af repræsentanter fra KL, Danske Regioner, Arbejdstilsynet, Socialstyrelsen samt Børne- og Socialministeriet.

En oversigt over medlemmerne af arbejdsgruppen, følgegruppen og styregruppen kan ses i bilag 3.

Der gøres opmærksom på, at de nationale retningslinjer i sin helhed ikke nødvendigvis er udtryk for de enkelte arbejdsgruppemedlemmers holdninger og synspunkter. Det endelige produkt er således alene Socialstyrelsens ansvar.

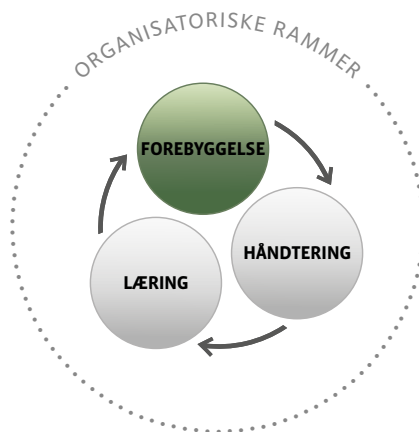
Lovgivning og vejledning – notehenvisninger til introduktion

- i At-vejledning D.4.3-3 om vold, afsnit 6.5
- ii Arbejdstilsynet (2011), At-vejledning om vold D.4.3-3



Forebyggelse af
voldsomme episoder
i samarbejdet med
borgeren

1. RETNINGSLINJE FOR AFDÆKNING AF BORGERENS SITUATION SAMT FREMME AF BORGERENS TRIVSEL OG EVNE TIL AT MESTRE HVERDAGEN



Formål

Formålet med denne retningslinje er at fremme en systematisk og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation. En sådan afdækning og beskrivelse skal bidrage til, at medarbejderne på tilbuddet har et kvalificeret grundlag for at tilbyde borgeren den rette rehabiliterende og forebyggende indsats. En indsats hvor der arbejdes med at fremme borgerens trivsel og støtte borgeren i at mestre hverdagen, herunder potentielt stressede situationer der kan udvikle sig til en voldsom episode. Derfor skal denne retningslinje også ses i sammenhæng med retningslinje 2 om særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold samt retningslinje 3 om vurdering af risiko i arbejdet med konkrete borgere. Ligeledes skal denne viden indgå i tilbuddets overordnede vurdering af risikoen for, at medarbejdere kan blive udsat for voldsomme episoder, som beskrives i retningslinje 6.

Afdækning af borgerens situation og indsatsen over for borgeren kan være en del af ledelsens opgave med at sikre, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, hvilket er et krav i arbejdsmiljølovgivningen^c.

Denne retningslinje skal således ses i sammenhæng med retningslinje 7 om ledelsens rolle.

Afdækningen og beskrivelsen af borgerens situation skal ses som et supplement til de oplysninger, som kommunen i forvejen har tilvejebragt som led i sin opgave som myndighed og handlekommune i relation til borgeren, herunder § 141 handleplanen.

Anbefalinger og krav

I den indledende samtale og kontakt med en borger, der lige er flyttet ind, er det vigtigt at foretage en indledende afdækning og beskrivelse af borgerens situation.

- 1 Det anbefales, at tilbuddet har en samtale med borgeren enten før eller senest ved borgerens indflytning på tilbuddet med henblik på at foretage en indledende afdækning og beskrivelse af borgeren og borgerens situation. Hvis borgeren, på grund af eksempelvis kognitive eller kommunikative vanskeligheder, kun kan medvirke i begrænset omfang, inddrages pårørende, netværk eller værge.

Der *skal* være opmærksomhed på, hvad botilbuddets medarbejdere må drøfte med pårørende om borgerens personfølsomme og økonomiske forhold. Det kræver borgerens udtrykkelige samtykke at inddrage de pårørende i drøftelser af borgerens personlige, herunder helbredsmæssige og økonomiske forhold, der går ud over helt sædvanlige dagligdags forhold^D.

- 2 Som led i den indledende samtale anbefales det, at tilbuddet systematisk afdækker, i hvilke situationer borgeren oplever mistriksel og stress, hvilke tegn borgeren typisk udviser, samt hvilke mestringsstrategier borgeren har i sådanne situationer. Det er også vigtigt at afdække, hvordan tilbuddet kan støtte borgeren i den første tid på tilbuddet, hvis borgeren oplever mistriksel eller stress, eller hvis en situation udvikler sig til at blive kritisk eller voldsom. På boformer for hjemløse kan samtalerne desuden give vigtig viden til borgerens opholdsplan, da borgeren ofte ankommer til tilbuddet med baggrund i et akut behov og uden en beskrevet historie.

Efter den indledende samtale med borgeren er det vigtigt, at tilbuddet foretager en grundig og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation, og i samarbejde med borgeren udvikler strategier for trivsel, mestring og håndtering.

- 3 Det anbefales, at tilbuddet anvender relevante metoder eller redskaber til at foretage en grundig og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation, samt at tilbuddet i den sammenhæng, i samarbejde med borgeren, udvikler strategier for borgerens trivsel, mestring og håndtering af situationer med konflikter, der vil kunne udvikle sig til voldsomme episoder.
- 4 Det anbefales, at borgerens situation afdækkes og beskrives ud fra både borgerens eget perspektiv (et indefra-perspektiv), og medarbejderens faglige perspektiv (et udefra-perspektiv)¹² med fokus på borgerens samlede ressourcer og udfordringer. Begge perspektiver er afgørende for at få et fyldestgørende billede af borgeren og borgerens situation.
- 5 Det anbefales, at tilbuddet i dialog med borgeren søger indblik i, hvad der fremmer borgerens oplevelse af trivsel og evne til at mestre hverdagen, og dermed forebygger stressende situationer. Med udgangspunkt heri kan borger og tilbud i samarbejde lægge en plan for, hvordan tilbuddet kan støtte borgeren i at udvikle gode trivsels- og mestringsstrategier.

12 Socialstyrelsen (2017), *Vidensportalen på det sociale område: Recovery*.

- 6** Det anbefales, at afdækningen indeholder en beskrivelse af borgerens kognitive eller kommunikative vanskeligheder og deres betydning for, hvilken støtte borgeren skal have for at kunne mestre sin hverdag.
- 7** Nærvæde-episoder og voldsomme episoder forekommer ofte i forbindelse med, at borgeren oplever tab af selvkontrol. Det anbefales, at tilbuddet beskriver, hvordan medarbejderne i forbindelse med grænsesætning bedst muligt støtter borgeren i at komme ud af den aktuelle frustration. Dette kan eksempelvis ske ved at undgå at stille krav, irettesætte eller korrigere borgerens adfærd på restriktiv vis. I beskrivelsen kan indgå borgerens egen beskrivelse af sine reaktioner i stressende situationer og af, hvordan tilbuddet bedst hjælper borgeren i disse situationer.

Inddragelse af borgerens netværk kan give en bedre afdækning af borgerens situation samt bidrage til at fremme borgerens trivsel.

- 8** Det anbefales, at borgerens selvvalgte netværk inddrages i afdækningen, hvis borgeren giver samtykke til dette, og i det omfang borgeren og netværket er motiverede eller kan motiveres til det^E. Er der udpeget en personlig værge for borgeren, skal denne inddrages. Netværket har således ofte et stort kendskab til borgerens livshistorie og de mekanismer, der kan virke fremmede for, at borgeren kan mestre de stressende situationer, der kan udvikle sig til voldsomme episoder. Netværkets perspektiv kan dermed give et mere fyldestgørende billede af borgeren.
- 9** Det anbefales, at afdækningen af borgeren, hvor det vurderes fagligt relevant, indeholder en netværksanalyse. Det kan give et indblik i, hvilke sociale relationer tilbuddet kan støtte borgeren i at inddrage og bruge som ressource til at fremme borgerens trivsel.

Ved at indhente relevant information fra eksterne parter kan tilbuddet få brugbar viden om borgerens historik, med borgerens samtykke og hensyntagen til de øvrige muligheder der er i lovgivningen.

- 10** Det anbefales, at tilbuddet indhenter dokumentation fra eksterne parter, der er relevant i forhold til borgerens situation, herunder også sundhedsfaglig dokumentation. Dette kan ske ved borgerens indflytning, men også løbende for eksempel ved udskrivning fra hospital. Denne dokumentation skal bidrage til at give et fyldestgørende billede af borgerens historie, sociale forhold, fysiske og psykiske helbredsforhold samt kendskab til, om borgeren eventuelt tidligere har været involveret i voldsomme episoder. Tilbuddet bør, i forbindelse med handlekommunens visitation til botilbuddet, vurdere, om der er behov for yderligere informationer end de foreliggende. Opmærksomheden henledes på regler for samtykke^F.
- 11** Det anbefales, at medarbejderen gennemgår denne information sammen med borgeren og dennes netværk, så borgeren har mulighed for at bidrage med sit perspektiv på, hvad der har været særligt positivt, og hvad der godt kunne have været bedre.

Løbende opdatering samt tilpasning af indsatsen giver mulighed for at støtte borgeren konstruktivt i kritiske situationer.

- 12** Det anbefales, at tilbuddet løbende, i samarbejde med borgeren og dennes netværk, opdaterer afdækningen og beskrivelsen. Borgerens situation ændrer sig over tid og for at kunne forebygge voldsomme episoder, er det væsentligt, at tilbuddet altid har indblik i de aktuelle forhold, der kan føre til mistroivsel, stress samt kritiske eller voldsomme episoder.

Tilbuddet kan med fordel anvende afdækningen og beskrivelsen i arbejdet med borgerens pædagogiske plan¹³.

- 13** Det anbefales, at tilbuddet anvender afdækningen og beskrivelsen af borgerens ressourcer og udfordringer, når borgerens pædagogiske plan skal omsættes til konkrete mål, planer og metoder, som understøtter borgerens trivsel og mestring af hverdagen.

Når det løbende dokumenteres, hvordan den rehabiliterende og forebyggende indsats virker, er der mulighed for løbende at anvende denne dokumentation til at kvalificere indsatsen over for den enkelte borger.

- 14** Det anbefales, at tilbuddet løbende dokumenterer virkningen af den forebyggende indsats i forhold til borgernes mestringsevne og trivsel ud fra såvel medarbejdernes som borgerens perspektiv.
- 15** Det anbefales, at tilbuddet løbende anvender dokumentationen i dialogen med borgeren, dennes netværk og eventuelt dennes værge om, hvad der har en positiv virkning, og hvad der eventuelt har en negativ virkning på borgeren, med henblik på at målrette og forbedre den rehabiliterende og forebyggende indsats.

Metoder og redskaber¹⁴

- Metoder til afdækning af borgerens ressourcer og udfordringer
 - COPM – Canadian Occupational Performance Measure
 - Voksenudredningsmetoden (VUM)
- Metode til afdækning af borgerens netværk
 - Netværkshortlægning (Åben Dialog)
- Metoder til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel
 - Afstemt pædagogik
 - Feedback Informed Treatment (FIT)
 - KRAP – Kognitiv, ressourcefokuseret og anerkendende pædagogik

13 Der er tale om den plan, som tilbuddet typisk udarbejder for arbejdet med den enkelte borger, og planen kan have andre navne, eksempelvis "borgerens individuelle plan".

14 Der findes korte beskrivelser af metoder og redskaber i "Katalog over metoder og redskaber", bilag 1.

- LA 2
- Mestringskema i kombination med Brøset Violence Checklist, BVC

- Metode til måling af udvikling i trivsel
 - WHO 5

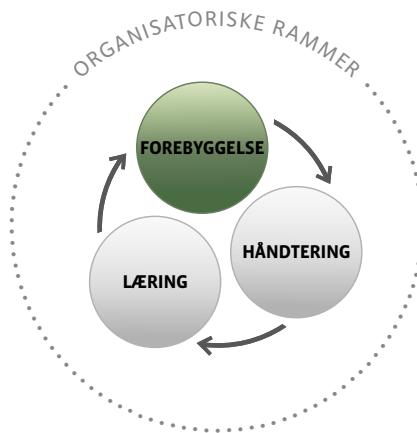
- Kommunikations- og dialogredskaber til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder
 - ASK - Alternativ og Supplerende Kommunikation
 - Boardmaker
 - KAT kassen
 - Sociale historier
 - Talking Mats

- Redskaber til afdækning af kommunikationsressourcer og -vanskeligheder
 - Pragmatisk profil
 - Social Networks
 - Videoanalyse i team

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 1

- C** Jf. At-vejledning Vold D.4.3-3 og retningslinjernes bilag 2
- D** Forvaltningsloven § 27 om tavshedspligt, persondataloven §§ 5-8.
- E** Se forgående note.
- F** Se foregående note.

2. RETNINGSLINJE FOR SOCIALE OG SUNDHEDSMÆSSIGE FORHOLD



Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte, at tilbuddet har fokus på og viden om de sociale og sundhedsmæssige forhold hos borgeren, der kan virke voldsoptrappende og dermed risikere at medvirke til, at voldsomme episoder opstår.

Undersøgelser og erfaringer fra praksis peger på, at særlige sociale og sundhedsmæssige forhold kan udgøre en risiko for, at voldsomme episoder opstår. Fysisk mistrivsel, misbrug og en presset økonomisk situation er alle faktorer, som erfaringsmæssigt kan forårsage frustration og stress hos borgeren og dermed udgøre en øget risiko for voldsomme episoder.

Afdækning og håndtering af disse risikofaktorer skal indgå i ledelsens opgave med at sikre, at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt. Som led heri skal ledelsen sikre, at den viden, som botilbuddet får ved at følge denne retningslinjes anbefalinger og krav, også indgår i risikovurderinger af arbejdet med den enkelte borger, der beskrives i retningslinje 3. Endvidere skal denne viden indgå i botilbuddets overordnede vurdering af risikoen for, at medarbejdere bliver udsat for voldsomme episoder, som beskrives i retningslinje 6.

Denne retningslinje skal således ses i sammenhæng med retningslinje 3, retningslinje 6 og retningslinje 7.

Anbefalinger og krav

Viden om, hvilke sociale og sundhedsmæssige risikofaktorer, der har betydning for forebyggelse af voldsomme episoder, er vigtig i det voldsforebyggende arbejde.

- 16** Ledelsen skal sikre⁶, at medarbejderne har viden om, hvilke særlige sociale og sundhedsmæssige forhold hos tilbuddets målgruppe, der generelt udgør en risikofaktor i forhold til voldsomme episoder.

- 17** Det anbefales, at borgeren og borgerens netværk inddrages i en afdækning af, hvilke sociale og sundhedsmæssige forhold, der kan udgøre en risiko for voldsomme episoder for den enkelte borger. Borgerens og dennes netværk kan med fordel også medvirke til at beskrive, hvilke indsatser og handlemuligheder, der kan forebygge og minimere disse episoder.
- 18** Det anbefales, at de identificerede risikofaktorer samt indsatser og handlemuligheder indgår i borgerens pædagogiske plan som understøttende for det forebyggende arbejde og i håndteringen af voldsomme episoder (se retningslinje 1 for afdækning af borgerens situation samt fremme af borgerens evne til at mestre hverdagslivet). Der gøres opmærksom på regelgrundlaget vedrørende tilbuddets varetagelse af sundhedsfaglig virksomhed, herunder krav til journalføring af oplysninger, idet dette ikke beskrives uddybende i nærværende retningslinjer¹⁵.

Ændring af borgerens sociale og sundhedsmæssige forhold er af flere årsager ikke altid mulig. Derfor anbefales det at være opmærksom på, hvordan følgerne for borgeren kan lindres og kompenseres.

- 19** Hvis ændringer i borgerens økonomiske situation, helbred, stabilisering eller symptomlindring af borgerens somatiske sygdom eller misbrug ikke i første omgang kan imødekommes, anbefales det, at tilbuddet beskriver, hvordan de understøtter borgerens sociale og sundhedsmæssige forhold. Heri kan indgå en beskrivelse af borgerens somatiske sygdom eller misbrug med fokus på symptomlindring eller stabilisering, samt hvilken indsats der understøtter borgerens trivsel og derved modvirker risikoen for voldsomme episoder som følge af fysisk mistrivsel og misbrug. Indsatserne bør tilrettelægges med respekt for borgerens ønsker og så vidt muligt i samarbejde med borgeren og dennes netværk¹⁶.
- 20** En accept og anerkendelse af borgerens aktuelle livsvilkår og tilstand kan medvirke til, at borgeren motiveres til at indgå i en eventuel behandling eller ændring af livsstil og sundhedsadfærd. Det anbefales, at tilbuddet løbende og sammen med borgeren, og så vidt muligt i samarbejde med borgerens netværk (forudsætter borgerens eller en eventuel værges samtykke¹⁷), undersøger, om det lykkes at stabilisere eller reducere borgerens misbrug og/eller at ændre borgerens livsstil og sundhedsadfærd. Overvejelser og beslutninger dokumenteres med henblik på løbende evaluering og justering i borgerens pædagogiske plan.

15 Styrelsen for Patientsikkerhed (2017), *Sundhedsprofessionelle og myndigheder. Her findes blandt andet en beskrivelse af definition af sundhedsfaglige ydelser, krav til dokumentation, regler omkring medicin håndtering m.m.*

16 Ibid.

17 Der henvises til note D i retningslinje 1 om regler for samtykke.

Borgerens fysiske trivsel er central i forebyggelsen af voldsomme episoder, idet eksempelvis smerter, uro i kroppen og dårlig ernæring erfaringsmæssigt kan øge borgerens frustration og stressniveau, svække borgerens modstandskraft og dermed medføre risiko for voldsomme episoder.

- 21** Det anbefales, at tilbuddet løbende har fokus på borgerens fysiske sundhed og trivsel, og støtter borgeren i at tage kontakt til praktiserende læge, tandlæge, speciallæge eller hospital, hvis borgeren oplever, at der er ændringer i den fysiske tilstand.
- 22** Det anbefales, at tilbuddet i det daglige er opmærksomt og handler på ændringer i trivsel og adfærd som følge af fysisk ubehag eller smerte. Observationerne registreres i den plan, tilbuddet har udarbejdet for borgeren, og drøftes i medarbejdergruppen samt med borgeren eller dennes netværk (se retningslinje 1 for afdækning af borgerens situation samt fremme af borgerens trivsel og evne til at mestre hverdagen).
- 23** Tilbuddet anbefales i det daglige at være opmærksom på, at borgere med psykiske lidelser og en kombination af psykisk lidelse og kognitiv funktionsnedsættelse, kan have svært ved at mærke eller adskille de fysiske smerter fra mentalt ubehag.
- 24** Tilbuddet anbefales i det daglige at være opmærksom på, at særligt borgere med kognitive eller kommunikative vanskeligheder ofte har svært ved at give udtryk for smerte og ubehag på andre måder end med udadreagerende adfærd. Tilbuddet skal være særligt opmærksom på, om hjælpen er en del af omsorgen eller er omfattet af reglerne om magtanvendelse, herunder om eventuelle indgreb i selvbestemmelsen er lovlige.

Kommunen kan, hvis borgeren ikke kan give informeret samtykke, bevilge den nødvendige hjælp, hvis de pårørende er enige heri. Selvom det er en del af omsorgen at yde den nødvendige hjælp, kan det ikke lade sig gøre at give den nødvendige hjælp, hvis fysisk magtindgreb er nødvendigt, og borgeren ikke kan eller vil give samtykke, og så skal det vurderes, om det kan lade sig gøre at give hjælpen efter de relevante bestemmelser i serviceloven. Der er i disse bestemmelser udtømmende gjort op med kommunens muligheder for at foretage magtindgreb¹⁸.

- 25** Det anbefales, at tilbuddet er særligt opmærksom på borgernes trivsel og eventuelle ændringer i adfærd, når borgeren får ny medicin, eller der sker ændringer i medicindosering. Ny medicin eller medicinændringer kan medføre bivirkninger og ændringer i borgerens mentale tilstand. Observeres tegn på bivirkninger eller mentale ændringer, anbefales tilbuddet at kontakte læge. Opmærksomheden henledes her på regler for samtykke¹. Ligeledes kan medicin vise sig at være forkert, eller dosis kan være for høj eller for lav. Endvidere anbefales det at være opmærksom på, at borgeren ikke er medicineret længere end nødvendigt. Opmærksomheden kan sikres gennem skriftlig registrering af adfærdsændringer. Det anbefales også, at det af det borgeradministrative system¹⁸ fremgår, om en borger er ved at starte i medicinsk behandling, har fået ændret i ordineret medicin, om lægen har afsluttet den konkrete medicinske behandling, eller om borgeren selv er ophørt med sin medicin.

18 Hermed menes det it-system, som tilbuddet selv anvender til at registrere alle oplysninger om borgeren.

Sund og nærende kost, fysisk aktivitet og meningsfulde aktiviteter kan understøtte social og sundhedsmæssig trivsel og derved forebygge voldsomme episoder.

- 26** Sund og nærende kost har stor betydning for borgernes trivsel og sundhed, og er dermed også en vigtig faktor i forebyggelsen af voldsomme episoder. Det anbefales derfor, at tilbuddet generelt har fokus på, at sund og nærende kost altid er tilgængelig, og at medarbejderne taler med borgerne om sund levevis.
- 27** Fysisk aktivitet øger borgerens sundhed og trivsel, og er dermed også en vigtig faktor i forebyggelsen af voldsomme episoder. Det anbefales, at tilbuddet sikrer, at borgerne tilbydes og støttes i at være fysisk aktive og i at få bevæget sig dagligt.
- 28** Meningsfulde aktiviteter er medvirkende til at give borgerne en oplevelse af trivsel, begrænse stress og forebygge konflikter. Det anbefales, at tilbuddet løbende sikrer et udbud af aktiviteter, der afspejler borgernes behov og interesser, og at borgerne inddrages løbende i beslutninger om udbuddet af aktiviteter. Heri indgår også fællesskabsorienterede aktiviteter, der kan fremme trivsel. Det kan også være at understøtte deltagelse i aktiviteter, der foregår i lokalsamfundet, herunder i foreningslivet.

Et alkohol- eller stofmisbrug er ofte forbundet med store negative konsekvenser for borgernes sundhed, trivsel og evne til at mestre sårbare situationer, og det fører ofte til voldsomme episoder. Det er derfor vigtigt, at der er fokus på, hvordan tilbuddet kan afhjælpe følgerne af misbrug, og hvordan borgeren kan støttes i misbrugsbehandling.

- 29** Det anbefales, at tilbuddet som led i afdækningen og beskrivelsen af borgerens samlede situation¹ får relevant viden om borgerens eventuelle misbrugshistorik og aktuelle misbrugsmønstre. Hvis borgerens misbrug har betydning for, at der kan opstå voldsomme episoder, *skal* der være fokus på, hvad der i relation til misbruget kan føre til disse episoder. Denne viden *skal* danne grundlag for at tilpasse indsatsen til borgerens behov, så voldsomme episoder kan forebygges.
- 30** Det anbefales, at der i indsatsen for en borger med et misbrug også er fokus på borgerens begrundelse for misbrug. Det kan være en indre uro, angst eller ensomhedsfølelse, som borgeren forsøger at dæmpe med alkohol eller andre rusmidler. For at fremme borgerens oplevelse af trivsel, er det væsentligt at være opmærksom på de forhold, der udløser disse følelser og ubehag hos borgeren.
- 31** Det anbefales, at tilbuddet arbejder med at styrke borgerens egen motivation for at påbegynde misbrugsbehandling. Når borgeren vælger at gå i behandling, anbefales tilbuddet at støtte borgeren aktivt både før, under og efter misbrugsbehandlingen.
- 32** Det anbefales at arbejde ud fra et skadesreducerende princip, hvor misbruget ikke fordømmes eller sanktioneres, da det kan føre til voldsomme episoder. At arbejde skadesreducerende indebærer, at målet ikke nødvendigvis er at reducere misbruget eller bringe misbruget til ophør, men at stabilisere borgerens situation, for derved at mindske eventuelle følgeskader og øge livskvaliteten og funktionsniveauet. Et væsentligt led i en skadesreducerende tilgang kan være samarbejde med ambulans misbrugsbehandling omkring substitutionsmedicin, hvor målet kan være at støtte borgeren, så den-

ne kan fastholdes i lægeordineret substitutionsbehandling. Mere viden om dette kan findes i de nationale retningslinjer for social stofmisbrugsbehandling¹⁹.

- 33** Der er erfaringer med, at borgere med kognitive vanskeligheder, og herunder særligt udviklingshæmning, vanskeligt kan indgå i og profitere af ordinær misbrugsbehandling. Det anbefales derfor, at tilbuddet efterspørger en misbrugsbehandling, der imødekommer borgernes særlige udfordringer. Tilbuddet kan i forhold til denne målgruppe efter behov supplere denne misbrugsbehandling ved at søge flere veje for at reducere eller stoppe borgerens misbrug. Det kan ske ved at støtte borgeren i at ændre rutiner, hvori misbruget indgår. Det kan også være tilbud om aktivitetsmuligheder og samvær, som kan medvirke til, at borgeren flytter fokus fra alkoholindtag eller brug af stoffer.

Når borgerens økonomi er trængt, og borgeren føler sig presset og stresset af en dårlig økonomi, kan det medvirke til, at der opstår voldsomme episoder.

- 34** Det anbefales, at tilbuddet er opmærksom på borgerens økonomiske situation. En trængt økonomi kan være årsag til stresspåvirkning hos borgeren og medvirke til, at der opstår voldsomme episoder. Tilbuddet anbefales, i samarbejde med borgeren og dennes netværk, at beskrive de konkrete situationer, hvor der er risiko for, at disse episoder opstår, og hvordan de bedst kan forebygges.
- 35** Det anbefales, at tilbuddet støtter borgeren i at administrere sin økonomi, når det er vanskeligt for borgeren selv og derved sikre, at der er penge til de basale udgifter. Hvis borgeren har behov for et værgemål, skal man være opmærksom på det og eventuelt bistå med at søge om værgemål.
- 36** Det anbefales, at tilbuddet støtter borgeren i møder med offentlige myndigheder vedrørende økonomi, eksempelvis til fremmøde ved statusmøder, som er et krav til borgeren, når borgeren modtager kontanthjælp, eller i forbindelse med ansøgning om pension.
- 37** Borgere, som har et misbrug, har ofte oparbejdet en gæld i misbrugsmiljøet. Hvis tilbuddet oplever, at der kan opstå voldsomme episoder som følge af gældsopkrævning, anbefales tilbuddet at have en procedure for håndtering heraf. Tilbuddet anbefales at beskrive, hvornår der tages kontakt til politiet, samt hvordan der mest hensigtsmæssigt følges op på en episode relateret til misbrugsadfærd. Opmærksomheden henledes på mulighederne for at indføre besøgsrestriktioner på botilbud^K. Personer, der bor i botilbud med tilknyttet personale og fælles boligarealer, bestemmer selv, hvem de vil have besøg af, og hvornår det skal ske. Kommunen kan beslutte, at besøgene for visse personer skal begrænses, hvis det er nødvendigt for at beskytte de øvrige beboere eller personalet mod forskellige former for uønsket adfærd. En forudsætning for, at kommunen kan træffe afgørelse om at begrænse beboerens ret til besøg, er, at der er dokumentation for den uønskede adfærd. Kommunen skal endvidere dokumentere, at mindre indgribende initiativer har været forsøgt. Driftsherren af tilbuddet kan fastsætte generelle regler, som er nødvendige for, at botilbuddet kan fungere. En afgørelse om at regulere besøg af hensyn til beboerens nattesøvn eller øvrige trivsel kan ikke træffes af kommunen. Det er beboerens eget valg, hvornår pågældende vil have besøg, så længe det ikke er i strid med botilbuddets generelle regler. Hvis beboeren er under værgemål, træffes

19 Socialstyrelsen (2016), *Nationale retningslinjer for den sociale stofmisbrugsbehandling*.

beslutningen af værgeren^L. Det betyder, at medarbejderen ikke kan træffe beslutning om at begrænse besøg og heller ikke, selvom det vurderes at være af akut karakter.

Kommunen kan træffe afgørelse om, at visse besøgende, der udviser adfærd som eksempelvis vold eller truer med vold over for personalet eller i øvrigt udøver adfærd, der er til fare for personalet, ikke må være til stede i denne del af boligen i de tidsrum, hvor der leveres visiteret hjælp efter lov om social service. I disse tilfælde kan tilbuddet ikke træffe en sådan afgørelse heller ikke i akutte situationer^M.

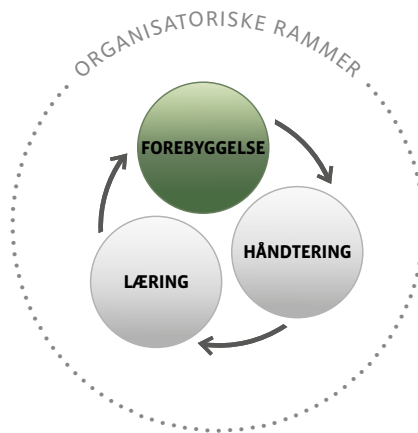
Metoder og redskaber

- Mestringskema
- Motiverende samtale
- Tryghedsplaner
- Åben Dialog

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 2

- ^G Lov om arbejdsmiljø, § 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 4, § 7 og § 18 samt At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ^H Lov om social service. Kapitel 15 om Formål, § 82.
Kapitel 16 om Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter, §§ 83 og 85.
Lov om social service kap. 24 og 24 a.
Kapitel 16 om Personlig hjælp, omsorg og pleje samt plejetestamenter, §§ 83, 85.
- ^I Der henvises til note D i retningslinje 1 om regler for samtykke.
- ^J Hjælp til stofmisbrugsbehandling fremgår af lov om social service, kapitel 18 om behandling, §§ 101 og 101a. Døgnbehandling for alkoholmisbrug bevilges efter sundhedslovens, kapitel 18 om behandling for alkoholmisbrug, § 141. Hjælp til at klare sin hverdag på trods af alkoholmisbrug vil typisk kunne gives efter servicelovens § 85.
- ^K Serviceloven §§ 137 a og 137 b.
- ^L Ankestyrelsens principafgørelse 12-17
- ^M Servicelovens §§ 137 b, stk. 1, nr. 1 og 2, og § 137 c, stk. 2.

3. RETNINGSLINJE FOR VURDERING AF RISIKOEN VED ARBEJDET MED KONKRETE BORGERE



Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte en systematisk vurdering af, hvornår der er risiko for, at der opstår voldsomme episoder i arbejdet med en konkret borger på tilbuddet. Hvis det vurderes, at der er en konkret risiko, skal tilbuddet iværksætte yderligere, forebyggende tiltag og skærpe opmærksomheden på tegn på, at en voldsom episode er ved at opstå. Dette er med til at sikre, at arbejdet, som foreskrevet i arbejdsmiljølovgivningen, tilrettelægges og udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

Opmærksomheden henledes på, at meget af den viden, som botilbuddet opnår ved at følge retningslinje 2, også skal indgå i risikovurderinger af arbejdet med den enkelte borger.

Opmærksomheden henledes desuden på, at tilbuddet, ud over risikovurderinger knyttet til arbejdet med de enkelte borgere, også skal foretage risikovurdering og iværksætte forebyggende tiltag på tilbudsniveau. Dette skal dels ske i tilbuddets løbende vurdering af, hvor og hvornår der er risiko for vold, og hvor alvorlige voldsepisoderne kan være, dels i forbindelse med tilbuddets udarbejdelse af arbejdspladsvurdering^N.

Denne retningslinje skal således ses i sammenhæng med retningslinje 2 samt retningslinje 6 og retningslinje 7, der behandler risikovurdering på tilbudsniveau.

Anbefalinger og krav

Systematiske risikovurderinger kan bidrage til mere systematik i den voldsforebyggende indsats og til et fælles fagligt fokus på at forebygge, at mistrivsel, konflikter eller lignende udvikler sig til voldsomme episoder.

38

Det anbefales, at tilbuddet anvender en fagligt funderet systematik, eksempelvis i form af en risikovurderingsmetode, der er tilpasset målgruppen af borgere på tilbuddet.

39 Det anbefales, at tilbuddet anvender risikovurderinger som et supplement til den daglige rehabiliterende og forebyggende indsats. Det vil sige, at der i tilknytning til risikovurdering er foretaget en faglig vurdering, der viser, hvis en borger mistrives. Derudover at der er foretaget en grundig beskrivelse af borgerens generelle psykiske funktionsniveau (jf. retningslinje 1 om afdækning af borgerens situation).

40 Når tilbuddet vurderer, at der i arbejdet med en konkret borger er risiko for, at der kan opstå en voldsom episode, vil der ofte være et behov for at øge trivslen og trygheden for borgeren. Det kan også være et udtryk for en kommunikationsfrustration, hvor borgeren enten ikke forstår eller oplever ikke at blive forstået. Det anbefales her at iværksætte forebyggende indsatser i forhold til trivsel og mestring (jf. retningslinje 1 om afdækning af borgerens situation).

Når tilbuddet foretager risikovurdering af borgeren, anbefales det at være opmærksom på den kontekst og situation, som borgeren befinder sig i.

41 En risikovurdering *skal* tage afsæt i den aktuelle situation og foretages for at vurdere, om der skal iværksættes ekstra faglig støtte eller særlige indsatser i forhold til borgeren.

42 Når konteksten omkring borgeren ændres, anbefales tilbuddet at være opmærksom på, om risikoen er aftaget, eller om der fortsat skal iværksættes særligt forebyggende indsatser.

For at tilbuddet kan foretage de mest effektive risikovurderinger, er det centralt, at medarbejderne får opbygget og vedligeholdt deres kompetencer i at anvende risikovurderingsmetoden.

43 Det er forskelligt, hvordan man i de enkelte vurderingsmetoder identificerer risiko, og hvornår man finder anledning til at foretage en risikovurdering. Afhængigt af målgruppen på tilbuddet kan der være behov for at anvende forskellige risikovurderingsmetoder. Valg af metode bør altid ske på baggrund af en konkret faglig vurdering. Det anbefales derfor, at tilbuddets leder og arbejdsmiljøorganisation har et godt kendskab til den eller de metoder, der benyttes til risikovurdering, og at de kan understøtte medarbejdernes kendskab til og anvendelse af metoderne.

44 Tilbuddet *skal* opbygge og vedligeholde kompetencer i at anvende de udvalgte risikovurderingsmetoder med særligt fokus på nyansatte, vikarer og praktikanter. Det kan ske ved at uddanne ressourcepersoner, der sikrer, at medarbejderne anvender metoden systematisk og ensartet. Derudover anbefales det, at ressourcepersonerne formidler og understøtter brugen af metoderne til tilbuddets øvrige medarbejdere.

Risikovurdering anbefales altid anvendt i sammenhæng med en samlet faglig vurdering.

45 Udarbejdelse af en risikovurdering ud fra bestemte metoder eller systematikker kan i nogle tilfælde give et misvisende billede af den faktiske risiko for voldsomme episoder. Det anbefales derfor, at tilbuddet altid ser risikovurderingen af arbejdet med borgeren i sammenhæng med den samlede faglige vurdering af borgerens situation.

46 Det er vigtigt, at der altid er en refleksion over omstændighederne i den aktuelle situation, samt bagvedliggende hændelsers betydning for resultatet af en risikovurdering. Det anbefales derfor, at en risikovurdering altid foretages i dialog mellem minimum to medarbejdere. Det kan desuden bidrage til at sikre kvaliteten af risikovurderingens resultater. Det er ligeledes vigtigt, at borgerens perspektiv inddrages i risikovurderingen. Derfor anbefales det, at borgeren så vidt muligt inddrages i refleksionen i forbindelse med risikovurderingen.

47 Det anbefales, at medarbejderne noterer refleksionerne i risikovurderingen i de daglige notater, så de næste medarbejdere, der kommer på arbejde, får kendskab til både resultatet af risikovurderingen, til konteksten, til refleksionerne forbundet med resultatet af risikovurderingen og de forebyggende tiltag, der er iværksat.

En risikovurdering kan ikke stå alene, og tegn på øget risiko bør altid give anledning til, at der iværksættes trivsels- og tryghedsskabende tiltag for både borger og medarbejdere.

48 Ledelsen *skal* iværksætte ekstra støtte og tryghedsskabende tiltag for medarbejdere, når en risikovurdering angiver, at der er øget risiko for, at en situation kan udvikle sig til en voldsom episode. Det anbefales endvidere at gøre tilsvarende for borgerne samt at vurdere, om der er behov for at sætte ind med støtte og tryghedsskabende initiativer for de øvrige borgere på tilbuddet.

49 Hvis der er særlig fare forbundet med, at en medarbejder alene varetager kontakten til en borger, *skal* faren imødegås, og hvis dette ikke er muligt, må medarbejderen ikke arbejde alene^o.

50 Det anbefales, at det på tilbuddet overvejes, hvordan man bedst muligt forholder sig til de øvrige borgers eventuelle uro, når der er forøget risiko for en voldsom episode. Det anbefales, at der i overvejselsen indgår en vurdering af, hvordan håndteringen kan virke urodæmpende, og hvornår den modsat kan give anledning til uro eller frygt hos de øvrige borgere.

Metoder og redskaber

- Brøset Violence Checklist (BVC)
- HCR-20 - Historical Clinical Risk Management
- Mestringsskema i kombination med Brøset Violence Checklist (BVC)
- Trafiklys / Blinklys
- Tryghedsplan

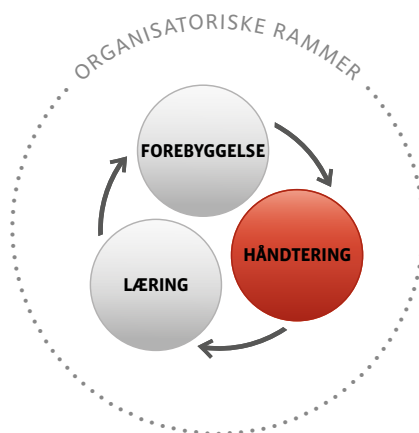
Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 3

- ^N Lov om arbejdsmiljø, § 15a stk. 1-3, og § 38, bekendtgørelse om arbejdsts udførelse § 4 og § 7, At-vejledning Vold D.4.3-3 afsnit 3.1 samt retningslinjernes bilag 2.
- ^O Lov om arbejdsmiljø, § 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 18, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ^P I forhold til medarbejdernes arbejdsmiljø: Lov om arbejdsmiljø, § 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 4 og § 18, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ^Q Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, §11 samt At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.4 og 3.4.6.



Håndtering af voldsomme episoder

4. RETNINGSLINJE FOR HÅNDTERING AF VOLDSOMME EPISODER



Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte, at tilbuddet har retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder og nærvæds-episoder, og at medarbejderne har de rette faglige kompetencer hertil. Hvordan, en konflikt, der er under optrapning, udvikler sig, kan således afhænge af, om medarbejderne ved, hvad de skal gøre i den konkrete situation. Desuden er det vigtigt, at tilbuddet kan håndtere perioden umiddelbart efter en voldsom episode, da det kan mindske eftervirkningerne af en voldsom episode for både medarbejderne og borgerne.

Denne retningslinje skal ses i sammenhæng med retningslinje 9 for faglige kvalifikationer og kompetencer.

På en arbejdsplads, hvor der er risiko for voldsomme episoder, har ledelsen pligt til at instruere og oplære medarbejderne i at håndtere dem^R. Der er således også sammenhæng mellem denne retningslinje og retningslinje 7 om ledelsens rolle.

Anbefalinger og krav

Retningslinjer på det enkelte tilbud for håndtering af voldsomme episoder i arbejdstiden understøtter tilbuddets herunder ledelsens og medarbejdernes håndtering af voldsomme episoder. Dette kan sikre, at alle medarbejdere på forhånd ved, hvordan de forventes at forholde sig, hvis der opstår en optrappet konflikt eller en voldsom episode.

51

Hvis tilbuddets løbende risikovurdering viser, at der er risiko for, at medarbejderne kan blive udsat for vold, *skal* tilbuddet forebygge og håndtere voldsomme episoder, hvilket eksempelvis kan indebære, at der udarbejdes retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder. Der *skal* være særligt fokus på socialretlige redskaber og brug af magtanvendelse, herunder hvilke indgreb der er lovlige og ikke lovlige^T.

Det er ikke muligt med retningslinjerne at give en fyldestgørende og præcis anvisning af, hvordan den enkelte medarbejder skal forholde sig i alle situationer, hvis der opstår en voldsom episode. De kan dog pege på, hvilke overordnede forpligtigelser, hensyn, roller og opgaver ledelse og medarbejdere skal varetage. I tilbuddets retningslinjer skal følgende som minimum indgå:

- Hvornår det er i orden at trække sig fra en optrappende konflikt, og hvornår medarbejderne skal trække sig.
- Hvad medarbejderne skal være særligt opmærksomme på i forhold til borgernes adfærd, tilstand og kommunikation.
- Hvordan medarbejderne kan nedtrappe de forskellige typer af konflikter, der kan forekomme.
- Hvornår der trykkes på personalarmen, såfremt der anvendes personalarmer.
- Hvordan alle medarbejdere forholder sig, når der bliver trykket på personalarmen, såfremt der anvendes personalarmer.
- Hvornår medarbejderne skal kontakte ledelsen, og hvem fra ledelsen de kan kontakte.
- Hvornår der skal ringes til politiet, og hvem der ringer.
- Hvem der er udpeget til at yde psykisk førstehjælp, og hvordan den ydes^U.
- Hvem der er udpeget til at yde fysisk førstehjælp, og hvordan den ydes^V.
- Hvordan tilbuddet sikrer, at procedurerne for håndtering af voldsomme episoder kendes af alle medarbejderne.
- Hvordan der kommunikeres med de øvrige beboere i situationen.
- Der skal være klare linjer for, hvornår der er tale om brug af magt, og procedure ved indberetning og godkendelse af kommunen.

Der er tale om magtanvendelse, når medarbejderne fastholder og mod borgerens vilje fører denne væk fra de øvrige beboere, men hvor borgeren ikke bliver tilbageholdt i et rum eller på et bestemt sted. Tilbuddet kan i akutte situationer træffe afgørelse om at fastholde en person og føre denne væk fra øvrige personer. I denne situation skal medarbejderen være opmærksom på, at denne træffer en afgørelse, der skal meddeles beboeren og indberettes til kommunen. Tilbuddet kan ikke træffe afgørelse om at tilbageholde en beboer på et bestemt sted. Det kræver godkendelse fra kommunen. Hvis medarbejderen tilbageholder en person uden godkendelse fra kommunen, er der tale om ulovlig magtanvendelse. Denne ulovlige magtanvendelse skal indberettes til kommunen. Nødværge eller nødret er ikke en hjemmel til at udøve magtanvendelse. De ulovlige handlinger, fx tilbageholdelse uden godkendelse fra kommunen, kan under visse betingelser betegnes som nødværge eller nødret og kan føre til straffrihed^W. Derimod er der tale om omsorg, hvis beboeren får opmærksomheden henledt på noget andet. Man må heller ikke udelukke nogle beboere fra at komme i et fællesrum, fordi der er en anden derinde, hvor der kan opstå konflikter. Ved voldsomme episoder skal medarbejderne være opmærksomme på, at hvis der sker akut fastholdelse, skal dette indberettes, og der skal ske en godkendelse fra kommunen, førend personalet kan fastholde og føre en beboer tilbage til boligen eller for at blive et bestemt sted. Personalet skal vide, hvornår der kan udføres magtindgreb^X.

I en konflikt, der er under optrapning, er det vigtigt, at medarbejderne har kendskab til og kan anvende individuelt tilpassede håndteringsstrategier med henblik på at nedtrappe konflikten.

52 Det anbefales, at tilbuddet under en optrappet konflikt støtter borgeren og de øvrige beboere med udgangspunkt i de håndteringsstrategier, der er udviklet og aftalt med borgeren.

I en konflikt, der er under optrapning, er det desuden vigtigt, at medarbejderne har kendskab til og kan anvende faglige verbale og nonverbale metoder til konflikthåndtering med henblik på at nedtrappe konflikten.

53 Det anbefales, at medarbejderne er særligt opmærksomme på at undgå eksempelvis:

- adfærd eller udtalelser, som kan opfattes ydmygende for borgeren
- at irettesætte borgeren
- at gå eller stå for tæt på borgeren
- at kigge borgeren direkte ind i øjnene.

54 Kravsætning kan, især hvis borgeren mistrives eller er stressbelastet, øge borgerens frustration. Tilbuddet anbefales at udarbejde en strategi for, hvordan de møder borgeren på en stressdæmpende måde og undgår kravsætning. Her tages udgangspunkt i den indsamlede og dokumenterede viden om, hvad der virker stressdæmpende for borgeren.

55 Når en person er vred eller frustreret, kan det være svært at opfatte lange sætninger og forklaringer. Medarbejderne anbefales derfor at udtrykke sig konkret, at tale tydeligt og at give borgeren tid til at svare for sig.

56 Det anbefales, at medarbejderne orienterer sig i forhold til, hvor i rummet personerne befinder sig. Det er vigtigt, at både medarbejderne^Y og borgeren har mulighed for at trække sig og komme fysisk væk fra den optrappede situation.

57 Det anbefales, at medarbejderne er opmærksomme på, om det vil være hensigtsmæssigt at blive bistået af eller skiftet ud med en anden medarbejder i den akutte situation. Hvis der er risiko forbundet med, at en medarbejder varetager kontakten med borgeren alene, skal risikoen imødegås, og hvis dette ikke er muligt, må medarbejderen ikke arbejde alene^Z.

58 Det er vigtigt, at medarbejderne foretager en vurdering af den akutte situation på baggrund af faglige og personlige kompetencer, kendskabet til borgeren, borgerens kendskab til medarbejderne og relationen til borgeren generelt. I den akutte situation er det medarbejderne, der med deres faglige dømmekraft afgør, om de er i stand til at håndtere situationen, eller om der er brug for, at andre medarbejdere håndterer en konkret optrappet konflikt eller voldsom episode.

59 Alle medarbejdere på tilbuddet skal^Æ have kendskab til og i praksis kunne anvende konkrete metoder til konflikthåndtering, herunder verbal og nonverbal konfliktnedtrappende kommunikation. Det er vigtigt, at den konfliktnedtrappende kommunikation er tilpasset tilbuddets målgruppe.

På nogle tilbud kan det være relevant at have kompetencer i at anvende fysisk konflikthåndtering for nænsomt at kunne afværge voldsomme episoder.

60 Alle tilbud *skal*⁰, ud fra en vurdering af den aktuelle målgruppe på tilbuddet, tage stilling til, om det er relevant, at medarbejderne på tilbuddet har kendskab til og kan anvende metoder til at undgå overfald og på nænsom vis gøre sig fri fra en person, som holder én fast. Hvis medarbejderne skubber en person væk eller holder en person fast for selv at kunne vride sig fri, er der tale om en handling, der ikke er lovlig efter bestemmelserne om magtanvendelse. Også såkaldte "politigreb" vil blive anset som vold mod beboeren. Der kan dog være tale om nødret, som kan føre til straffrihed. Der må dog ikke anvendes magt, som kunne være undgået^Å.

Når der opstår en voldsom episode, kan det medføre, at medarbejderne foretager en magtanvendelse, hvis der er nærliggende risiko for, at borgeren eller andre kan lide væsentlig skade, og når alle andre muligheder for at bringe episoden til ophør er udtømte^{AA}.

61 Tilbuddet anbefales at have udarbejdet retningslinjer for gennemførelse af magtanvendelse²⁰. Dette skal sikre, at borgernes retssikkerhed varetages, når der sker magtanvendelse, og at magtanvendelse sker i overensstemmelse med lovgivningen. Retningslinjerne bør som minimum indeholde procedurer og beskrivelser vedrørende:

- Målgruppen for magtanvendelse
- De lovbestemte betingelser for gennemførelse af magtanvendelse, herunder proportionalitetsprincippet og princip om mindsteindgriben jf. servicelovens §§ 124-129
- De enkelte indgrebsmuligheder, jf. SEL §§ 125-129 og §§ 137g, h, i og j
- De lovbestemte krav til registrering og indberetning, herunder sikring af at borgeren får mulighed for at beskrive sin version af episoden, jf. SEL § 136
- Opfølgende indsatser, efter at der er foretaget magtanvendelse, i forhold til de implicerede borgere og medarbejdere og eventuelle pårørende
- Kontakt til læge og politi, hvis situationen efterfølgende kræver det.

62 Tilbuddet *skal*^{BB} have beskrevet, hvordan nye medarbejdere sikres de nødvendige kompetencer i form af for eksempel uddannelse og sidemandsoplæring. Desuden beskrives det, hvordan medarbejderne opdateres i forhold til lovændringer og anden ny viden.

20 Der henvises til Socialstyrelsens vejledning: "Guide til udarbejdelse af lokale retningslinjer for magtanvendelse i forhold til voksne med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne". Der henvises desuden til bilag 2 om lovgivning.

Der bør være opmærksomhed på, at tilbuddet, umiddelbart efter en voldsom episode og i dagene derefter, tilbyder medarbejdere og borgere den støtte og opmærksomhed, de har krav på og behov for. Det kan mindske de eftervirkninger, som en voldsom episode kan have.

- 63** Umiddelbart efter en voldsom episode er ledelsen forpligtet til at tilbyde medarbejdere, der enten har været direkte involveret eller vidner, adgang til fysisk og psykisk førstehjælp. Tilbuddet *skal* have retningslinjer for, hvordan det gennemfører psykisk førstehjælp^{CC}.
- 64** Det anbefales, at alle medarbejdere og borgere samt eventuelle andre personer, der var involveret i eller overværede en voldsom episode, tilbydes defusing.
- 65** Det anbefales, at medarbejderne på forhånd har taget stilling til, hvilke kollegaer de ønsker at få hjælp fra i en krisesituation samt hvilke pårørende, der *skal* underrettes^{DD}.
- 66** Tilbuddet *skal* have udarbejdet klare og kendte arbejdsgange for anmeldelse og registrering af voldsomme episoder.
- 67** Det anbefales, at det indgår i tilbuddets retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder, hvornår en voldsom episode anmeldes til politiet og hvem, der anmelder episoden. Opmærksomheden henledes i den forbindelse på Justitsministeriets vejledning om offererstatning^{EE}.
- 68** Ledelsen har pligt^{FF} til at anmelde arbejdsulykker, der har medført uarbejdsdygtighed i en dag eller mere, ud over tilskadekomstdagen, til Arbejdstilsynet. Det gælder også voldsulykker. Det gøres via EASY²¹. Indberetningsskemaerne kan også tilgås via www.virk.dk.
- 69** Ledelsen har pligt^{GG} til at registrere og undersøge ulykker, herunder voldsepisoder, og tilløb hertil, også kaldet nærved-ulykker (nærved-episoder) mod medarbejderne. I relation til vold forstås en nærved-ulykke som optræk til vold, eksempelvis en tilspidset konflikt mellem en medarbejder og en borger, der ikke munder ud i vold (jf. retningslinje 6).

Borgeren og en eventuel værge har ret til at få oplyst, hvad der er registreret. Det fremgår af værgemålslovgivningen, at en værge varetager alle personlige forhold, det vil sige, at værgen går ind i borgerens sted, når borgeren ikke har forståelse for registreringen på grund af sin kognitive funktionsnedsættelse. Der henvises til værgemålslovens §§ 5-7. Ligeledes anses værgen som part i en social sag, jf. forvaltningslovens § 8 og retssikkerhedslovens § 60, stk 2. Værgen er part i en sag, idet denne varetager alle borgerens interesser som en partsrepræsentant^{HH}.

21 Arbejdsmarkedets, Erhvervssikrings og Arbejdstilsynets fælles elektroniske anmeldersystem til anmeldelse af arbejdsulykker registreringssystem EASY er kort beskrevet i "Katalog over metoder og redskaber", bilag 1.

Håndtering af arbejdsrelaterede voldsomme episoder uden for arbejdstiden.

70

Hvis der er risiko for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har ledelsen pligt til at sikre, at der fastlægges retningslinjer for og vejledes i, hvordan medarbejderne kan håndtere optakt til voldsomme episoder og egentlige voldsomme episoder uden for arbejdstiden¹¹.

Metoder og redskaber

- Afstemt pædagogik
- Durewall
- LA 2 - Min Tryghedsplan
- Safewards

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til Retningslinje 4

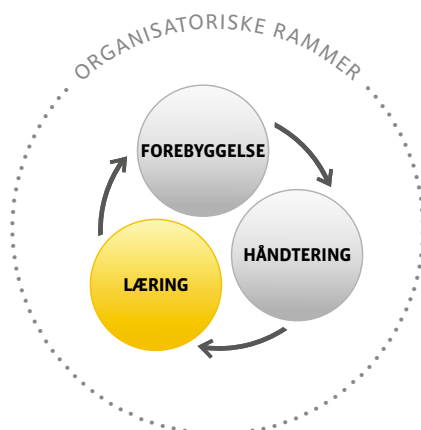
- R** Lov om arbejdsmiljø, § 17 og bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 18.
- S** Lov om arbejdsmiljø, § 38, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, §§ 4 og 7, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- T** Lov om social service, kapitel 4 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten, §§ 125-128.
- U** Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 23, stk. 1, nr. 2 og stk. 2, og At-vejledning Vold D.4.3-3, pkt. 3.4.8.
- V** Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 23, stk. 1, nr. 2 og stk. 2, og At-vejledning Vold D.4.3-3, pkt. 3.4.8.
- W** Straffelovens § 14 om straffrihed for visse handlinger.
- X** Lov om social service, kapitel 24 om Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, §§ 124 - § 136.
- Y** Lov om arbejdsmiljø, § 17 a, bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning, § 16 og At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.5.
- Z** Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, §11 samt At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.4 og 3.4.6.
- Æ** Lov om arbejdsmiljø, § 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 18, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1 og 3.4.6.
- Ø** Lov om arbejdsmiljø, § 15a og 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 18, At-vejledning Vold. D.4.3-3, afsnit 3.1.
- Å** Lov om social service, kapitel 24 om Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, § 124 - § 128. Straffeloven, kapitel 3 om Strafbarhedsbetingelser, §§ 13 og 14.

- AA** Lov om social service, kapitel 24 om Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, §§ 124 – § 136.
Lov om social service, kapitel 24 a om Fuldbyrkelse af strafferetlige foranstaltninger m.v. §§ 137e – 137m.
- BB** Lov om arbejdsmiljø, § 15a og 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse § 18, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit. 3.1.
- CC** Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 23, stk. 1, nr. 2 og stk. 2, At-vejledning Vold D.4.3-3 afsnit 3.4.8 og 5.1.1. Der henvises til forgående note.
- DD** Arbejdstilsynet (2011/1015), Vejledning om vold: At-vejledning D.4.3-3.
- FF** Lov om arbejdsmiljø, § 22, bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet, § 1, stk.1 og § 2, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 5.2.3.
- GG** Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 17, stk. 1 og stk. 2, nr. 7 og § 18, stk. 1 og stk. 2, nr. 5, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.3.
- HH** Værgemålsloven, kapitel 2 om Værgemål for voksne. Værgemålsformer nævnes i §§ 5 – 7. Forvaltningsloven, kapitel 3 om Vejledning og repræsentation m.v., § 8. Retssikkerhedsloven, kapitel 10 om Almindelige klageregler, § 60 stk. 2.
- II** Bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, § 14, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1 og 3.4.2.



Læring af voldsomme
episoder

5. RETNINGSLINJE FOR LÆRING AF VOLDSOMME EPISODER



Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte, at både tilbuddet, medarbejderne og borgerne lærer af de voldsomme episoder, der opstår, for bedre at kunne forebygge nye episoder og de eftervirkninger, disse kan have på kort og lang sigt for alle berørte.

Ledelsen er forpligtet til, i samarbejde med medarbejderne, at sørge for, at der efter episoder med arbejdsrelateret vold mod medarbejderne foretages en evaluering, med henblik på at vurdere, om der er grund til at justere forebyggelsen²².

Der er således sammenhæng mellem denne retningslinje og retningslinje 7 om ledelsens rolle, ligesom der er sammenhæng til retningslinje 6, der omhandler registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder.

Anbefalinger og krav

Der skal foretages efterfølgende refleksion og læring, når der har været en voldsom episode²².

- 71** Medarbejdere, der har været involveret i eller overværet en voldsom episode, skal tilbydes den nødvendige førstehjælp^{KK}. Borgerne bør tilbydes tilsvarende hjælp. Først når de involverede har fået episoden lidt på afstand, er det muligt at efterbehandle episoden med henblik på læring.
- 72** Det anbefales, at tilbuddet har en fast procedure for refleksion, analyse og læring efter en voldsom episode. Proceduren kan indeholde en beskrivelse af:
- hvor hurtigt efter en voldsom episode refleksionen, analysen og læringen skal foregå

22 Liversage, A. (2017), VIVE: *Voldsförebyggelse på botilbud og forsorgshjem*.

- hvem der har ansvaret for at sikre, at der på et møde sker refleksion, analyse og læring efter den konkrete voldsomme episode
- hvilke medarbejdere eller medarbejderfunktioner, der skal deltage i mødet
- hvilke faste dagsordenspunkter, der er til mødet
- hvilke justeringer i metoder, tilgange, kompetencer, fysisk indretning med mere, der skal træffes beslutning om på mødet
- hvem der har ansvaret for at effektuere og formidle beslutningerne til hele medarbejdergruppen.

Metoder til at lære af kritiske og voldsomme episoder kan forbedre forebyggelsen fremover.

- 73** Erfaringer viser, at det er væsentligt for god forebyggelse, at både medarbejdere og borgere har de bedste muligheder for at forstå og mestre de udfordringer, de møder. Det anbefales derfor, at refleksion, analyse og læring tager udgangspunkt i både den konkrete situation og i borgerens pædagogiske plan, trivsels- og tryghedsplan, mestringsplan eller lignende²³. I disse planer er det beskrevet, hvilke ressourcer og udfordringer borgeren har i forhold til at mestre vanskelige situationer. Her er den faglige indsats ligeledes beskrevet²⁴.
- 74** Det anbefales, at tilbuddet anvender en ensartet metode for den refleksion og analyse, der skal føre til læring for medarbejderne af den konkrete episode. Metoden kan omfatte følgende spørgsmål:
- Hvad gik forud for episoden?
 - Hvad skete under selve episoden?
 - Hvad gjorde jeg, som hjalp borgeren?
 - Hvad gjorde jeg, som forværrede situationen?
 - Hvad kan vi gøre sammen for at forebygge, at episoden gentager sig i fremtiden?
- 75** Det anbefales, at tilbuddet anvender en ensartet metode for den refleksion og læring, som borgere og medarbejdere, når det er muligt, skal foretage sammen efter en voldsom episode. Det kan være hensigtsmæssigt at inddrage episoder, som borgeren har håndteret godt, før der sættes fokus på en episode med uhensigtsmæssig håndtering. Det kan også være hensigtsmæssigt at fokusere på de elementer i metoden, som vurderes at give mest læring fremfor at fokusere på hele indholdet i metoden. Refleksionen sammen med borgeren kan bygges op med følgende spørgsmål²⁵:
- Hvad skete der?
 - Hvad følte du?
 - Hvad gjorde medarbejderne, som hjalp dig?
 - Hvad gjorde medarbejderne, som gjorde situationen værre?
 - Hvad kunne medarbejderne have gjort i stedet for?
 - Hvad gjorde du for at klare situationen?

23 Der referes her til de konkrete planer, som det enkelte tilbud har udarbejdet for arbejdet med borgeren, idet navngivning af disse planer varierer mellem tilbud.

24 Uhrskov, T. & Naver, K (2017), Socialstyrelsen: LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud.

25 Ibid.

- Hvordan virkede det, du gjorde?
- Har du gjort noget andet, der virkede godt andre gange?
- Hvad vil du gøre fremover i lignende situationer?

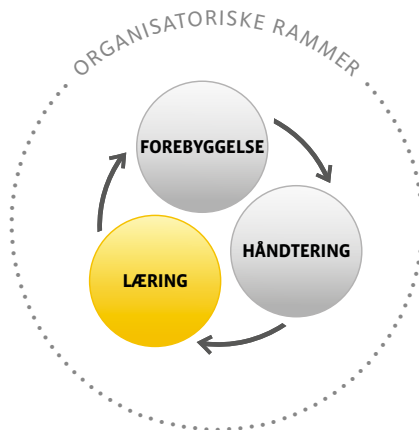
Metoder og redskaber

- ASK - Alternativ og supplerende kommunikation
- Boardmaker
- KAT kassen
- LA 2 - Læringsplan for fagprofessionelle
- LA 2 - Min Læringsplan
- Sociale historier
- Supervision
- Talking Mats
- Åben Dialog

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 5

- ^{JJ} Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 17, stk. 1 og stk. 2, nr. 7 og § 18, stk. 1 og stk. 2, nr. 5 samt Afsnit 3.4.3 i At-vejledning Vold D.4.3-3.
- ^{KK} Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 23, stk. 1, nr. 2 og stk. 2, og At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.8.

6. RETNINGSLINJE FOR REGISTRERING OG ANVENDELSE AF OPLYSNINGER OM VOLDSOMME EPISODER OG NÆRVED-EPISODER



Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte tilbuddets løbende registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder. Ved at registrere oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder²⁶, kan tilbuddet løbende følge med i antallet og karakteren af episoder²⁷.

Med registreringer menes her en løbende og systematisk opsamling af viden om voldsomme episoder og nærved-episoder, der kan danne grundlag for læring og iværksættelse af forebyggende tiltag. Der stilles ikke krav om etablering af et egentligt register.

Formålet med en systematisk indsamling af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder er, at disse anvendes i refleksioner over virkningen af tilbuddets forebyggende indsatser, med henblik på at sikre en løbende læring og forbedring af indsatserne, så antallet af voldsomme episoder kan nedbringes på længere sigt.

Efter arbejdsmiljølovgivningen skal arbejdsmiljøorganisationen på en virksomhed sørge for og deltage i, at årsager til arbejdsulykker, i form af eksempelvis voldsomme episoder og nærved-episoder, undersøges samt sørge for at gennemføre forebyggende tiltag, der hindrer gentagelse. Endvidere skal arbejdsmiljøudvalget en gang årligt udarbejde en samlet oversigt over ulykker, forgiftninger og sundhedsskader i virksomheden²⁸.

26 En nærved-episode forstås i denne sammenhæng som optræk til en voldsom episode, fx en tilspidset konflikt mellem en medarbejder og en borger, der ikke munder ud i en egentlig voldsom episode.

27 Vedr. regler for registrering og opbevaring af personfølsomme oplysninger, jf. persondataloven, se bilag 2.

Den viden som tilbuddet får, ved at arbejde med en løbende og systematisk registrering af voldsomme episoder og nærved-episoder, skal indgå i tilbuddets læring af voldsomme episoder, der er beskrevet i retningslinje 5 samt i det fremadrettede samarbejde med borgerne om forebyggelse af voldsomme episoder, der er beskrevet i retningslinje 1 til 3, som har fokus på forebyggelse i samarbejdet med den enkelte borger.

Anbefalinger og krav

En fast procedure for registrering og anvendelse af oplysninger.

76 Tilbuddet *skal* have en procedure for, hvorledes man samler op på og anvender oplysninger om optrappede konflikter, nærved-episoder og voldsomme episoder. Opmærksomheden henledes på, at bestemmelserne i persondataloven *skal* overholdes^{MM}. Proceduren kan indeholde en beskrivelse af:

- hvilke oplysninger tilbuddet registrerer
- hvilket redskab tilbuddet anvender til at registrere oplysningerne
- hvem der er ansvarlig for at registrere oplysningerne
- hvornår oplysningerne senest skal være registreret
- hvornår oplysningerne præsenteres for ledelsen
- hvordan og hvornår tilbuddet drøfter og anvender oplysningerne.

Arbejdsgiveren har pligt til at registrere oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder mellem medarbejdere og borgere som arbejdsulykker.

77 Arbejdsulykker, i form af voldsomme episoder og nærved-episoder, *skal* registreres^{NN}. Jævnfør Arbejdstilsynets vejledning om voldsforebyggelse betragtes voldsomme episoder af både fysisk og psykisk karakter som arbejdsulykker. For at kunne anvende registreringerne af episoderne i det voldsforebyggende arbejde på tilbuddet, kan det være nødvendigt at registrere og beskrive følgende:

- Forekomst, herunder antallet af voldsepisoder og nærved-episoder, og hvilke former for voldsomme episoder og nærved-episoder der forekommer.
- Omstændigheder, herunder hvor og hvornår episoden opstod, hvad der skete før episoden udviklede sig voldsomt, og hvordan den voldsomme episode blev håndteret.

78 Registreringer af de konkrete voldsomme episoder har blandt andet betydning for eventuelle sager om arbejdsskadeerstatning.

Voldsomme episoder og nærved-episoder mellem borgerne.

79 Det anbefales, at tilbuddet også opsamler og vurderer oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder mellem borgere. For at sikre efterfølgende refleksion og læring, bør der være opmærksomhed på, at både forekomst og omstændigheder ved disse episoder beskrives.

Anvendelse af oplysninger i faglige refleksioner vedrørende tilbuddets forebyggende indsatser.

- 80** Ledelse og medarbejdere *skal*^{PO} anvende oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder i deres faglige refleksioner. Der kan med fordel reflekteres over hvilke faktorer, der har en positiv og negativ virkning på episodernes forekomst. Oplysninger om forekomsten af magtanvendelser er ligeledes relevante i den forbindelse.
- 81** Ledelsen *skal*^{PP} anvende viden fra de faglige refleksioner i beslutninger om tilpasninger og ændringer i indhold og organisering af den forebyggende indsats på tilbuddet. Ledelsen *skal* løbende følge op på implementeringen og virkningen af disse tilpasninger og ændringer.

Anvendelse af oplysninger i risikovurderinger på tilbuds- og afdelingsniveau.

- 82** Ledelsen *skal*^{RQ} i samarbejde med medarbejderne anvende tilbuddets oplysninger om borgerne, samt om forekomsten af voldsomme episoder og nærved-episoder, til at risikovurdere for både tilbuddet som helhed og for de enkelte afdelinger²⁸. Jf. Arbejdstilsynets vejledning om voldsforebyggelse skal ledelsen på en arbejdsplads, hvor der er risiko for voldsomme episoder, løbende vurdere, hvor stor risikoen er. Ledelsen kan vurdere, om:
- der er øget risiko for voldsomme episoder på bestemte tidspunkter af døgnet
 - det er i bestemte arbejdsituationer, at voldsomme episoder forekommer
 - bestemte grupper af medarbejdere er særligt udsatte
 - voldsomme episoder typisk forekommer på bestemte afdelinger.
- 83** Risikovurderinger på tilbuds- og afdelingsniveau *skal* anvendes i planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet på tilbuddet eksempelvis til vagtplanlægning: Hvornår er det eksempelvis hensigtsmæssigt at være flere medarbejdere om kontakten til en borger? Arbejdet *skal* planlægges, så det reducerer forekomsten og alvorligheden af voldsomme episoder mest muligt, og så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.^{RR}
- 84** Ledelsen har pligt^{SS} til at vurdere, om der er risiko for, at der opstår voldsomme episoder uden for arbejdstiden på grund af forhold i medarbejderens arbejde. Lederen på tilbuddet kan basere sin vurdering på forhold som:
- Er der medarbejdere, der har været involveret i arbejdsrelaterede voldsomme episoder eller nærved-episoder uden for arbejdstiden?
 - Er der medarbejdere, der i arbejdstiden er blevet udsat for trusler om vold uden for arbejdstiden?
 - Er det kendt, at borgere kan blive vrede på medarbejderne over eksempelvis handlinger og beslutninger, og kan disse medarbejdere forvente at møde borgerne uden for arbejdstiden? (Afsnit 3.4.2 i At-vejledning Vold D. 4.3-3)

28 Der henvises til sammenhæng med retningslinje 2 og 3, der har fokus på forebyggelse i arbejdet med den enkelte borger samt til retningslinje 7 om ledelsens rolle.

Redskab

- EASY – Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings og Arbejdstilsynets fælles elektroniske anmeldesystem til anmeldelse af arbejdsulykker.

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 6

- LL** Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 17, stk. 1 og stk. 2, nr. 7 og § 18, stk. 1 og stk. 2, nr. 5 samt Afsnit 3.4.3 i At-vejledning Vold D.4.3-3.
- MM** Persondataloven, kapitel 4 om Behandling af oplysninger, §§ 6-7, især § 6, stk. 1, nr. 7.
- NN** Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 17, stk. 1 og 2, nr. 7 og § 18, stk. 1 og 2, nr. 5 og At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.3.
- OO** Se forgående note.
- PP** Se foregående note.
- QQ** Se foregående note.
- RR** Lov om arbejdsmiljø, § 38, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 4 og § 7.
- SS** Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 17, stk. 1 og 2, nr. 7 og § 18, stk. 1 og 2, nr. 5, bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden og At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnittene 3.4.3. og 3.4.4.



Organisatoriske rammer
for forebyggelse,
håndtering og læring af
voldsomme episoder

7. RETNINGSLINJE FOR LEDELSENS ROLLE

Formål

Det er centralt for både medarbejdere og borgere, at ledelsen prioriterer det voldsforebyggende arbejde, herunder at der er klare og kendte beskrivelser af, hvordan man arbejder med at forebygge voldsomme episoder på tilbuddet. Formålet med denne retningslinje er at give anbefalinger til ledelsen om opgaver og ansvar i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder.

I disse anbefalinger beskrives både anbefalinger til, hvordan ledelse *kan* arbejde med at sikre gode rammer for det voldsforebyggende arbejde, samt hvilke regler der jf. arbejdsmiljøloven er gældende og *skal* efterkommes i forhold til ledelsens tilsyns- og instruktionspligt.

Der gøres opmærksom på, at der også i de forgående retningslinjer er beskrevet en række krav til ledelsen i henhold til arbejdsmiljølovgivningen. Denne retningslinje er således et supplement til de krav til ledelsen, der er anført i de øvrige retningslinjer.

Anbefalinger og krav

Ledelsen har ansvaret for, at der på tilbuddet er et arbejdsmiljø, der er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, og som understøtter arbejdet med at forebygge voldsomme episoder^{uu}.

85 Under ledelsens ansvar hører udarbejdelsen af en arbejdspladsvurdering (APV)^{vv} på tilbuddet. Arbejdet med APV omfatter:

- Identifikation og kortlægning af botilbuddets samlede arbejdsmiljø, herunder risiko for voldsomme episoder
- Beskrivelse og vurdering af arbejdsmiljøproblemerne
- Inddragelse af virksomhedens sygefravær
- Prioritering af løsninger på tilbuddets arbejdsmiljøproblemer og udarbejdelse af en handlingsplan
- Retningslinjer for opfølgning på handlingsplanen

Hvis identifikationen og kortlægningen viser, at der er arbejdsmiljøproblemer, herunder risiko for voldsomme episoder, *skal* tilbuddet beskrive problemerne og vurdere, hvordan de kan løses. Hvis arbejdet med APV viser, at der er arbejdsmiljøproblemer, som rummer en akut fare for medarbejdernes sikkerhed eller sundhed, *skal* tilbuddet umiddelbart træffe foranstaltninger, som fjerner faren eller reducerer den mest muligt med henblik på, at arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt^{ww}.

86 Det er ledelsens ansvar at skabe rammerne for en kultur på tilbuddet, hvor rutiner, normer, værdier og antagelser støtter op om, at tilbuddet arbejder med forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder. Heri indgår også, at resultaterne af den forebyggende indsats bliver synliggjort for medarbejdere og borgere, fordi det er en motiverende faktor for alle parter at se resultaterne af indsats-

sen: Hvad er det i indsatsen, der virker i forhold til at fremme borgernes og medarbejdernes trivsel? Hvad er det, der bidrager til at nedbringe antallet af voldsomme episoder? Dette *kan* ske ved at sikre, at:

- ledelsen tydeligt kommunikerer behovet for og målsætningerne med den forebyggende indsats til både medarbejdere og borgere
- de eksisterende rutiner og vaner jævnligt bliver drøftet i hele medarbejdergruppen, og at arbejdsgange ændres, hvis de ikke forebygger voldsomme episoder eller er i strid med de værdier, den voldsforebyggende indsats hviler på
- ledelsen kommunikerer den vidensbaserede tilgang i det voldsforebyggende arbejde til både medarbejdere og borgere
- der afsættes ressourcer til, at medarbejderne sammen kan reflektere over voldsomme episoder og magtanvendelse med henblik på læring.

Ledelsen har instruktions- og tilsynspligt^{xx} med hensyn til arbejdets udførelse, herunder at sikre, at der udarbejdes lokale retningslinjer om forebyggelse af voldsomme episoder, samt at alle medarbejdere følger disse retningslinjer^{yy}.

87

Ledelsen har ansvaret for at forebygge og håndtere voldsomme episoder^{zz}, hvilket eksempelvis kan indebære, at der udarbejdes lokale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder, og for at eksisterende retningslinjer bliver revideret, når der er behov for det. Ledelsen har desuden ansvaret for, at alle medarbejdere gøres bekendt med og er i stand til at følge retningslinjerne. Ledelsen skal ikke nødvendigvis selv udføre alle opgaverne, men sørge for, at der afsættes tid og ressourcer til det. For at sikre sig, at ledelsen lever op til denne forpligtelse, gælder følgende krav og anbefalinger vedrørende ledelsens systematiske opfølgning (læring):

- Medarbejdere *skal* inddrages, og borgere kan inddrages i udarbejdelse af retningslinjerne.
- Der *skal* være fokus på forebyggelse, håndtering samt bearbejdning og læring af voldsomme episoder.
- Der *skal* foretages en vurdering af, om der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden på grund af forhold i medarbejderens arbejde.
- Hvis det vurderes, at der er risiko herfor, skal der udarbejdes retningslinjer for og vejledes i håndtering af tilløb til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.
- Nye medarbejdere *skal* introduceres til tilbuddets arbejdsrutiner og retningslinjer.
- Der *skal* føres løbende tilsyn med arbejdets udførelse, og at medarbejderne arbejder efter aftalte arbejdsrutiner og retningslinjer.
- Alle relevante medarbejdere *skal* løbende modtage efteruddannelse og opkvalificering.
- Alle medarbejdere anbefales at modtage supervision i forbindelse med det voldsforebyggende arbejde og tilbydes den nødvendige krisehjælp efter voldsomme episoder, hvor der er behov for det.
- Det anbefales, at retningslinjerne sættes på dagsordenen på medarbejdermøder efter behov og minimum en gang årligt.
- På møderne opfriskes retningslinjerne for alle medarbejdere, og der foretages eventuelle justeringer.
- Det anbefales, at resultaterne af den forebyggende indsats synliggøres for medarbejdere og borgere, fordi det er en motiverende faktor for alle parter at se resultaterne af indsatsen: Hvad er

det i indsatsen, der virker i forhold til fremme af borgernes og medarbejdernes trivsel? Hvad er det, der medvirker til at nedbringe antallet af voldsomme episoder?

Forebyggelse af arbejdsrelaterede voldsomme episoder uden for arbejdstiden.

- 88** Ledelsen *skal* forebygge arbejdsrelaterede voldsomme episoder uden for arbejdstiden i de tilfælde, hvor det udgør en risiko for medarbejderne. Denne forebyggelse vil langt hen ad vejen være den samme, som forebyggelsen af voldsomme episoder i arbejdstiden. Dog kan der også være tale om en række øvrige tiltag så som at sikre, at borgerne ikke får kendskab til medarbejdernes efternavne og adresser^{ÆÆ}.

Aktiv inddragelse af medarbejderrepræsentanter og borgerrepræsentanter kan sikre mere succesfuld implementering af både metoder og retningslinjer i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder.

- 89** Ledelsen har ansvaret^{ØØ} for at sikre et godt arbejdsmiljø samt for implementeringen af metoder og retningslinjer for det voldsforebyggende arbejde. Dette *skal* ske ved at inddrage medarbejderrepræsentanter^{ÅÅ} og eventuelt borgerrepræsentanter i det omfang, det er muligt. Det kan ske ved, at:
- ansvaret for implementering og fastholdelse forankres i MED-systemet, eventuelt suppleret med et triade-samarbejde bestående af repræsentanter fra ledelse, arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter. Ansvarer kan omfatte implementering og fastholdelse af nye voldsforebyggende tilgange og metoder, retningslinjer med mere²⁹
 - lade borgerrepræsentanter indgå i møder, hvor der træffes beslutninger om tilgange og metoder, retningslinjer med mere, eller på anden måde sikre, at borgerne får mulighed for at tilkende-give deres holdninger og viden.

For at kunne varetage det ledelsesmæssige ansvar i det voldsforebyggende arbejde, har ledelsen behov for løbende at udvikle og fastholde egne ledelsesmæssige og faglige kompetencer.

- 90** Det anbefales, at ledelsen indgår i netværk, hvor ledelsesmæssige spørgsmål og udfordringer vedrørende det voldsforebyggende arbejde bliver drøftet, og hvor lederen kan udveksle erfaringer samt modtage sparring og supervision.
- 91** Det anbefales, at ledelsen har en tæt og løbende dialog med driftsherren og sin nærmeste leder om ledelsesmæssige spørgsmål og udfordringer i det voldsforebyggende arbejde.
- 92** Hvis ledelsen ikke selv har den nødvendige viden til at varetage det voldsforebyggende arbejde, *skal* ledelsen indhente den nødvendige eksterne, sagkyndige bistand^{AAA}.

29 Socialpædagogernes Landsforbund (2016), *Trioen – Fælles om arbejdsmiljøet i hverdagen. En guide til det daglige samarbejde.*

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 7

- UU** Lov om arbejdsmiljø, § 38, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 4 og § 7.
- VV** Lov om arbejdsmiljø, § 38, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 4 og § 7.
- WW** Se foregående note.
- XX** Instruktionspligten fremgår af lov om arbejdsmiljø § 17 og bekendtgørelse om arbejdets udførelse § 18, tilsynspligten fremgår af lov om arbejdsmiljø § 16.
- YY** Lov om arbejdsmiljø, § 16 og 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 18 samt At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ZZ** Lov om arbejdsmiljø § 38, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, §§ 4 og 7, stk. 1 og § 22, bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, §§ 8 og 14 samt At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ÆÆ** At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.1.
- ØØ** Lov om arbejdsmiljø, § 15 a, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, § 6a.
- ÅÅ** Lov om arbejdsmiljø, § 5 og 6 a-e, bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed, § 2.
- AAA** Lov om arbejdsmiljø, § 12.

8. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDET OM DET VOLDSFOREBYGGENDE ARBEJDE PÅ TILBUDET

Formål

Formålet med denne retningslinje er at fremhæve vigtige fokuspunkter i samarbejdet, der kan understøtte tilbuddets voldsforebyggende arbejde. Det voldsforebyggende arbejde kan blandt andet understøttes ved at have et godt arbejdsmiljø og høj grad af trivsel, samt øget samarbejde baseret på tillid, dialog og gensidig omsorg mellem ledelse og medarbejderne og mellem medarbejderne indbyrdes. Et sådant arbejdsmiljø giver medarbejderne mere overskud til at møde borgerne med en positiv tilgang, leve sig ind i borgernes situation og støtte borgerne i hverdagen, hvilket kan medvirke til at reducere risikoen for, at der opstår voldsomme episoder.

I denne retningslinje er der fokus på udvalgte faktorer i samarbejdet, der kan have en positiv indflydelse på tilbuddets voldsforebyggelse. Retningslinjen omhandler ikke arbejdsmiljøforhold generelt. For yderligere viden om arbejdsmiljø henvises til øvrigt relevant materiale³⁰.

Der er sammenhæng mellem denne retningslinje og retningslinje 7 om ledelsens rolle.

Anbefalinger

MED³¹- og arbejdsmiljøorganisationen har en central rolle i det voldsforebyggende arbejde. Samarbejdet mellem ledere og medarbejdere om forebyggelse af voldsomme episoder er forankret i MED- og arbejdsmiljøorganisationen på arbejdspladsen³².

93 Ledelsen skal samarbejde med MED- og arbejdsmiljøorganisationen om det psykiske arbejdsmiljø på tilbuddene^{BBB}, herunder så samarbejdet understøtter det voldsforebyggende arbejde. Dette kan ske ved:

- at inddrage ledelsens og medarbejdernes viden, erfaring og perspektiver i forhold til at fremme et godt psykisk arbejdsmiljø
- at tilbuddet via samarbejde og fælles involvering vælger de initiativer, der passer til tilbuddet, så ledelse og medarbejdere har ejerskab til initiativerne.

30 Se eksempelvis materialer af BranceFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration, Videnscenter for Arbejdsmiljø samt Arbejdstilsynets hjemmeside.

31 MED-systemet er et samarbejdsfora for samarbejdet mellem ledelse og medarbejdere, så medarbejderne får medbestemmelse og medindflydelse på arbejdspladsen.

32 Bl.a. i henhold til den europæiske rammeaftale fra 2007 om bekæmpelse af vold og mobning på arbejdspladsen, arbejdsmarkedets parters aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne samt arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser om samarbejde om sikkerhed og sundhed på arbejdspladserne.

Fokus på positive arbejdsmiljøfaktorer i det forebyggende arbejde.

94

Det anbefales, at ledelsen understøtter positive arbejdsmiljøfaktorer, såsom medarbejdernes indflydelse, social støtte og tillid i det forebyggende arbejde. Det kan ledelsen gøre ved at:

- give medarbejderne gode muligheder for at tale om udfordringer i relationen med enkelte borgere, eksempelvis i form af supervision og kollegial sparring
- sikre, at medarbejdergruppen samlet set har den fornødne uddannelse, erfaring og viden
- systematisk indsamle og dokumentere de tilgange til borgeren, der har en forebyggende og beroligende virkning
- understøtte medarbejdernes indflydelse på planlægningen af eget arbejde. Har en medarbejder eksempelvis haft en konflikt med en borger, kan det være nyttigt at efterkomme medarbejderens eventuelle ønske om en pause i kontakten til denne borger
- give plads til, at medarbejderne kan have forskellige grænser for, hvad de oplever som voldsomt og grænseoverskridende, og hvordan de reagerer på det
- understøtte og anerkende gode kollegiale relationer, hvor medarbejderne drager omsorg for hinanden. Det gælder både generelt og i særlig grad efter en konflikt eller en voldsom episode. Ledelsen kan eksempelvis etablere en omsorgspersonordning, hvor medarbejderne fungerer som særlige omsorgspersoner og kollegiale sparringspartnere for hinanden
- understøtte medarbejdernes mulighed for et restitutionsrum i form af en pause, adgang til at koble af i løbet af arbejdsdagen og efter særligt udfordrende situationer.

Fokus på at fremme social kapital på arbejdspladsen.

Der findes forskellige definitioner af social kapital. BrancheFællesskab for Arbejdsmiljø - Velfærd og Offentlig administration definerer social kapital som gode sociale relationer på arbejdspladsen kendetegnet ved tillid, oplevelsen af retfærdighed og evnen til at samarbejde om kerneopgaven. Social kapital kan understøtte det voldsforebyggende arbejde på mange måder. Eksempelvis er en høj grad af tillid vigtig, for at medarbejderne tør udtrykke sig åbent - også ved bekymringer omkring en borger, der måske er af mere diffus karakter.

95

Det anbefales, at ledelsen har fokus på at fremme den sociale kapital på arbejdspladsen³³. Ledelsen kan sætte fokus på social kapital i samarbejdsudvalget, i MED-udvalget eller i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse i arbejdsmiljøorganisationen. Fokus kan være på:

- Hvad er vigtig social kapital hos os, og hvad skaber social kapital hos os?
- Hvordan sikrer vi bedre koordination og vidensdeling på tværs af personalegruppen?
- Hvordan skaber vi bedre mulighed for samarbejde gennem eftersyn af systemer og vilkår?
- Hvordan kan vi anvende personalemøder til at udvikle social kapital?
- Hvordan kan vi lave aftaler om kommunikation, der sikrer nødvendig viden for opgaveløsningen?

33 Der kan søges inspiration i BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administrations publikation, *Prioritering af kerneopgaven*, https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/social_kapital/prioritering-af-kerneopgaven.

- Hvordan laver vi konkrete aftaler om, hvordan vi sammen kan øge tillid og retfærdighed og forbedre samarbejdet?³⁴

96

Det anbefales, at tilbuddet bruger redskaber til arbejdet med at fremme den sociale kapital på tilbuddet. Der kan eksempelvis arbejdes med en fælles drøftelse af kerneopgaven på tilbuddet med henblik på at styrke den fælles, faglige tilgang til voldsforebyggelse³⁵.

Relevante metoder og redskaber

- Videncenter for Arbejdsmiljø: Sådan måler I social kapital

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 8

BBB Lov om arbejdsmiljø, kapitel 2 om samarbejde og sikkerhed og sundhed, samt bekendtgørelse om samarbejde sikkerhed og sundhed.

34 Thoft, E. m.fl. (2014), BranceFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration: *Social kapital. Inspiration og øvelser til lederen med personaleansvar*.

35 Der kan søges inspiration i BranceFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administrations publikation, *Prioritering af kerneopgaven*, https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/social_kapital/prioritering-af-kerneopgaven

9. RETNINGSLINJE FOR FAGLIGE KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCER

Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte, at medarbejderne har de nødvendige kvalifikationer og kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring og viden, i forhold til borgergruppen på tilbuddet og specifikt til det voldsforebyggende arbejde.

Der skal være opmærksomhed på at skabe et fagligt miljø, der sikrer, at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer til at møde borgeren med respekt for den enkeltes behov og forudsætninger^{CCC}. Dette skal sikre en kvalificeret, målrettet, rehabiliterende og forebyggende indsats.

Ledelsen har således, jf. reglerne i arbejdsmiljøloven, pligt til at oplære og instruere medarbejderne og dermed sikre, at medarbejderne er tilstrækkeligt kompetente til at kunne håndtere eventuelle voldsomme episoder samt tilløb hertil. Af Arbejdstilsynets vejledning om vold fremgår det, at det er et krav, at nyansatte medarbejdere oplæres i voldsforebyggelse og arbejdspladsens retningslinjer på området.

Anbefalinger og krav

En afdækning af medarbejdernes kvalifikationer og kompetencer samt udarbejdelse af en kompetenceudviklingsplan kan sikre, at tilbuddet arbejder systematisk med udviklingen af tilbuddets faglige kvalifikationer og kompetencer.

97 Ledelsen *skal* løbende afdække, hvorvidt medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer og kompetencer til at udføre arbejdet på en farefri måde^{DDD}. I den forbindelse anbefales det, at ledelsen har fokus på, hvordan medarbejderne kan medvirke til at sikre en målrettet rehabiliterende og forebyggende indsats i forhold til den aktuelle borgersammensætning.

98 Det anbefales, at ledelsen afdækker, om der i medarbejdergruppen er tilstrækkelig viden om og erfaring med følgende:

- Den aktuelle borgergruppe
- Relevante kommunikationsmetoder og -strategier i forhold til tilbuddets borgere
- Metoder og strategier til at inddrage borgerne i den rehabiliterende og forebyggende indsats
- Relationelle kompetencer til at kunne samarbejde med den enkelte borger, så medarbejderne møder borgeren med empati og anerkendelse og er i stand til at vurdere borgerens behov, forudsætninger og ressourcer
- Metoder, tilgange og redskaber til at forebygge voldsomme episoder, herunder metoder og redskaber til at fremme trivsel og mestring hos borgeren og til at foretage risikovurderinger
- Metoder, tilgange og redskaber til at håndtere voldsomme episoder, herunder ikke-konfronterende tilgange
- Facilitering af læringsprocesser efter voldsomme episoder

- Anvendelse af de konkrete faglige metoder, som tilbuddet benytter

99 På baggrund af afdækningen anbefales det, at ledelsen udarbejder en kompetenceudviklingsplan for medarbejderne med uddannelsestiltag, temadage eller lignende og tager stilling til, om der i forbindelse med rekruttering af nye medarbejdere er behov for nye kvalifikationer og kompetencer.

100 Det anbefales, at ledelsen løbende og minimum halvårligt følger op på, om kompetenceudviklingsplanens indsatser og mål nås.

101 Det anbefales, at der er fokus på, at der er en fælles faglig forståelse af de metoder og redskaber, som arbejdspladsen vælger at implementere, og at alle medarbejdere er uddannet i og trænet til at anvende disse.

Viden og erfaring er forebyggende faktorer - et introduktionsforløb for nyansatte og vikarer kan derfor virke forebyggende.

102 Det anbefales, at tilbuddet har et introduktionsforløb for nyansatte, praktikanter og vikarer samt mål for, hvad disse skal vide og kunne efter et endt introduktionsforløb. Et introduktionsforløb kan gøre brug af én eller flere af følgende metoder: Mentorordning, ressourcepersonordning, superbrugerordning, introduktionssamtaler, introduktionskurser og løbende adgang til faglig sparring.

Jævnlig faglige refleksioner og supervision kan kvalificere den faglige praksis og den rehabiliterende og forebyggende indsats.

103 Det anbefales, at medarbejdergruppen jævnligt deltager i faglige refleksioner og supervision. Det kan give medarbejderne mulighed for at sætte ord på og lære af deres daglige erfaringer med henblik på løbende at forbedre den faglige praksis og de rehabiliterende og forebyggende indsatser. For at sikre udbytte og kontinuitet i de faglige refleksioner og supervisionen, anbefales det, at disse forløb planlægges med faste intervaller og i faste mødefora.

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 9

CCC Lov om arbejdsmiljø, § 17, bekendtgørelse om arbejdets udførelse, §18 og afsnit 3.4.6 i At-vejledning Vold D.4.3-3.

DDD Se forrige note

10. RETNINGSLINJE FOR TRIVSELSFREMMENDE FYSISKE RAMMER OG FACILITETER

Formål

De fysiske rammer udgør både rammerne om borgernes liv og rammerne om tilbuddets faglige indsats. Det er derfor væsentligt, at tilbuddets indretning og faciliteter understøtter både borgernes og medarbejdernes trivsel og sikkerhed. Formålet med denne retningslinje er at give anbefalinger til, hvordan man kan arbejde med at skabe hensigtsmæssige fysiske rammer og faciliteter på tilbuddene.

Anbefalinger og krav

Indbydende indretning og borgerinddragelse.

- 104** Det anbefales, at tilbuddet indrettes, så det generelt opleves som indbydende af borgerne, og at tilbuddet fremstår vedligeholdt.
- 105** Det anbefales, at tilbuddet inddrager borgerne i indretningen af fællesarealerne. Forskning peger således på, at fysiske rammer, der imødekommer borgernes ønsker og behov, kan fremme trivslen og begrænse oplevelsen af stress hos borgerne.

Meningsfulde aktiviteter.

- 106** Det *anbefales*, at tilbuddet løbende, og i dialog med borgerne, sikrer de nødvendige rammer for et udbud af aktiviteter, der afspejler borgernes behov og interesser. Det kan være sociale arrangementer, kreative og fysiske aktiviteter, både indenfor tilbuddets rammer og i lokalsamfundet, herunder eksempelvis via samarbejde med civilsamfundet

Borgerens muligheder for at være sig selv.

- 107** Det anbefales, at indretningen på tilbuddet bedst muligt understøtter borgerens mulighed for at trække sig tilbage og være sig selv, når borgeren ønsker at vælge medarbejderen og andre borgers selskab fra. Erfaringerne fra praksis viser, at det kan bidrage til at udløse voldsomme episoder, hvis borgerne eksempelvis skal passere hinanden mange gange dagligt på smalle gangarealer, opholde sig i små rum med mange mennesker, eller hvis indretning forårsager blinde vinkler, der giver borgeren en oplevelse af at være klemmt inde³⁶.

36 Overgaard, K. (2016), DEFACTUM: Vold på botilbud og forsorgshjem – tværgående analyse af 10 cases om voldsepisoder.

Tilpasning af stimuli.

- 108** Det anbefales, at der i indretningen er opmærksomhed på at skabe den rette sansemæssige påvirkning fra lys, farver, lyd og placering af møbler. Borgere med funktionsnedsættelse kan være særligt følsomme over for sanseindtryk. Forskning viser, at opmærksomhed på indretningens sansemæssige påvirkning af borgeren kan virke voldsforebyggende³⁷.

Sanserum, der modvirker stress hos borgerne.

- 109** Det anbefales, at tilbuddet, så vidt muligt, indretter et "sanserum" med forskellige muligheder for at kombinere sansemæssige oplevelser som eksempelvis lyd, lys og massage. Forskning viser, at sådanne sanserum kan virke beroligende på borgere, der oplever angst eller stress, eller bare give borgeren velvære³⁸.

Indretning, der understøtter sikkerhed for medarbejdere i henhold til Arbejdstilsynets vejledning om voldsforebyggelse samt sikkerhed for borgerne.

- 110** Når der er risiko for voldsomme episoder på et tilbud, *skal*^{EEE} lokalerne, jf. Arbejdstilsynets vejledning om voldsforebyggelse, være indrettet, så risikoen reduceres mest muligt. Det *skal* ledelsen blandt andet sikre ved, at der er et tilstrækkeligt antal flugtveje på tilbuddet, som er placeret de steder, hvor det er nødvendigt, så det er nemt at komme væk i tilfælde af en voldsom episode. Derudover anbefales det, i overensstemmelse med Arbejdstilsynets vejledning, at:

- det sikres, at man let og hurtigt kan forlade et lokale, hvis situationen udvikler sig sådan, at det er nødvendigt. Det kan ske ved at sikre, at møbler placeres, så man uhindret kan passere dem
- der anvendes tekniske hjælpemidler, eksempelvis alarm- og kaldesystemer, som kan aktiveres enkelt og diskret for at forebygge, at en kritisk episode optræder, når der tilkaldes hjælp. Det er her afgørende, om de tekniske hjælpemidler alene er på medarbejderen, eller om der opsættes alarmer på borgeren eller på borgerens yderdør, som er adgang ud af botilbuddets matrikel, jf. magtanvendelsesreglerne, § 125^{FFF}. Medarbejderne skal instrueres i at anvende hjælpemidlerne, og der skal foreligge tydelige instrukser for, hvordan man reagerer som medarbejder, når en alarm eller et kaldesystem bliver aktiveret
- der er indrettet et lokale, hvor man uforstyrret kan holde personlige samtaler med en borger, og at dette lokale er indrettet, så det virker trygt for både borgere og medarbejdere. Der indrettes lokaler, som medarbejderne kan trække sig tilbage til, hvis en konflikt eskalerer og ikke kan løses.

Redskab

- Snoezelen

37 Frandsen, A.K. m.fl. (2009), *Helende arkitektur*; Christensen, B.B. (2016), Videnscenter for Arbejdsmiljø: Lys og musik dæmper gemytterne.

38 Liversage, A. (2017), VIVE: *Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem*.

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 10

^{EEE} Lov om arbejdsmiljø, § 17a, stk. 1, bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning, § 6 og § 19, stk. 3, At-vejledning Vold D.4.3-3, afsnit 3.4.5.

^{FFF} Lov om social service, kapitel 24 om Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne, § 125 D.

11. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDE OG KOORDINERING PÅ TVÆRS AF SEKTORER

Formål

Formålet med denne retningslinje er at understøtte et velfungerende tværsektorielt samarbejde. Dette er centralt for, at borgeren kan tilbydes en sammenhængende, helhedsorienteret, rehabiliterende og forebyggende indsats. Det er samtidig centralt i forhold til at sikre, at mistrivsel hos borgeren af psykisk, fysisk eller social karakter imødegås rettidigt og med de rette faglige kompetencer. Borgerne på et tilbud vil således ofte være i kontakt med mange aktører. Det kan dreje sig om praktiserende læge, behandlingspsykiatri, socialforvaltning, jobcenter, misbrugscenter, kriminalforsorg med mere.

Der er generelt tale om et delt ansvar mellem flere aktører for at skabe en tilstrækkelig koordinering af indsatsen i samarbejde med borgeren, og hvor samarbejdspartnerne er forpligtede til at deltage i koordineringen.

Der er sammenhæng mellem denne retningslinjes fokus på det tværgående kendskab til og samarbejde med borgeren og retningslinje 1 til 3, som har fokus på tilbuddets forebyggelse i samarbejdet med den enkelte borger.

Anbefalinger og krav

Videndeling og koordinering mellem tilbud, borger og øvrige samarbejdspartnere er særlig vigtig i forbindelse med ændringer i borgerens livssituation³⁹.

- 111** Det anbefales, at tilbuddet er særligt opmærksom på at have en proaktiv og fyldestgørende videndeling og koordinering i forbindelse med eksempelvis indflytning på tilbud, indlæggelse eller udskrivning fra behandlingspsykiatri eller ved kontakt med handlekommunen, politi, kriminalforsorg eller andre.

Kendskab til bestemmelser om videregivelse af oplysninger er afgørende for at sikre, at det voldsforebyggende arbejde kan udføres optimalt, og at borgerens retssikkerhed opretholdes.

- 112** Det anbefales, at tilbuddet sikrer, at der er en tilgængelig oversigt over reglerne om videregivelse af oplysninger, samt regler for indhentning af samtykke. Det er eksempelvis vigtigt at have fokus på

39 Liversage, A. (2017), VIVE: *Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem*.

bestemmelserne i forvaltningsloven, serviceloven, psykiatriloven, sundhedsloven og persondataloven^{40,41} (Se bilag 2 for henvisning til relevant lovgivning).

Fokus på inddragelse af borgeren i samarbejdet med andre samarbejdspartnere kan være med til at sikre, at aftalerne tager afsæt i borgerens behov og ressourcer, og at borgeren er tryk ved de aftaler, der bliver indgået.

- 113** Det anbefales, at man på tilbuddet er særligt opmærksomme på, at der bliver lavet klare aftaler, når der samarbejdes med andre aktører. Når et møde eller en telefonsamtale afsluttes, kan man sammen med, eller på vegne af borgeren, sikre sig, at der er lavet aftale om, hvornår det aftalte skal være gennemført, samt hvem der følger op på aftaler.

Det er vigtigt at skabe gode samarbejdsrelationer til samarbejdspartnere, der har betydning for det voldsforebyggende arbejde.

- 114** Det anbefales, at tilbuddet overvejer at anvende relationel koordinering i samarbejdet med andre aktører⁴². En gensidig indsigt i de enkelte aktørers procedurer, ansvarsområder og indsatser samt fælles viden og mål i forhold til borgeren kan styrke både det overordnede samarbejde og samarbejdet i forbindelse med håndteringen af enkelte voldsomme episoder. Der kan også hentes inspiration i en generisk model for forløbsprogrammer for mennesker med psykiske lidelser, der er udgivet af Socialstyrelsen i samarbejde med Sundhedsstyrelsen⁴³. Af relevante samarbejdspartnere kan nævnes:

- Almen psykiatri, retspsykiatri og distriktspsykiatri
- Praktiserende læge
- Politi
- Kriminalforsorg
- Socialforvaltning
- Jobcenter
- Misbrugscenter

- 115** For at fremme disse samarbejdsrelationer, anbefales det, at tilbuddet har særligt fokus på:

- Rettidig kommunikation mellem forskellige instanser og efterfølgende adgang til tværfaglige ressourcer og netværksrelationer. Opmærksomheden henledes på krav til samtykke i forhold til inddragelse af pårørende og netværk. Opmærksomheden henledes desuden på, hvornår der er behov for en værgebeskikkelse^{GGG}.

40 Socialstyrelsen (2016), *Kortlægning af lovgivning og initiativer målrettet sikkerhed og forebyggelse af voldsepisoder på social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet*.

41 Sundheds- og Ældreministeriet arbejder aktuelt (december 2017) på at udforme en vejledning om reglerne for videregivelse af oplysninger om borgerne på botilbud.

42 Bancefællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration (2015), *Samarbejde – Relationel koordinering*.

43 Socialstyrelsen (2017), *Generisk model for forløbsprogrammer for mennesker med psykiske lidelser*.

- Klar ledelsesmæssig opbakning til prioritering af tværgående samarbejde og sikring af måder, hvorpå man tidligt kan løse udfordringer og konflikter.
- Opbygning af en større gensidig forståelse på tværs af sektorgrænser.
- Klar fordeling af roller og ansvar på tværs af fagområder og sektorer.

Gode skriftlige samarbejdsaftaler, som er kendt af alle på tilbuddet, kan lette arbejdsgangene og skabe forudsigelighed, når en voldsom episode indtræder.

116 Det anbefales, at samarbejdet har afsæt i skriftlige samarbejdsaftaler med primære samarbejdspartnere som eksempelvis behandlingspsykiatrien (hospitalspsykiatri, retspsykiatri og distriktspsykiatri), handlekommunen, almen lægepraksis, politi med mere. I sådanne samarbejdsaftaler kan det være særlig vigtigt at aftale:

- hvor ofte, der afholdes samarbejds møder om det generelle samarbejde?
- hvem, der har ansvaret for samarbejds møderne?
- hvordan den løbende kontakt og samarbejdet om borgerne skal foregå?

Klare aftaler for samarbejdet med behandlingspsykiatrien kan medvirke til at forebygge voldsomme episoder.

117 Det anbefales, at tilbuddet er særligt opmærksom på at indhente og videregive relevante oplysninger i forbindelse med *indlæggelse* eller *udskrivning* fra psykiatrisk afdeling, herunder om medicinforhold. Dette *skal* ske med borgerens samtykke og under hensyntagen til de øvrige muligheder, der er i lovgivningen for indhentning og videregivelse af oplysninger. Det kan sikres ved, efter aftale med borgeren, at deltage ved en indlæggelses- eller udskrivelsessamtale eller ved deltagelse i forbindelse med udarbejdelse af henholdsvis en udskrivningsaftale, koordinationsplan eller udarbejdelse af en koordinerende indsatsplan. Ved udskrivning fra behandlingspsykiatrien gælder, at for borgere, som må antages ikke selv vil søge de nødvendige behandlings- eller sociale tilbud, skal den ansvarlige overlæge udarbejde en "udskrivningsaftale" i samarbejde med alle relevante myndigheder og parter. Hvis borgeren ikke ønsker at deltage i denne, skal der i stedet udarbejdes en "koordinationsplan"⁴⁴. Herudover anbefales det af Sundhedsstyrelsen og Socialstyrelsen, at der for borgere med både psykiatriske og misbrugsmæssige problemstillinger indledes et koordinerende samarbejde mellem region, kommune samt almen praksis, og at dette samarbejde følger anbefalingerne for koordinerende indsatsplaner⁴⁴.

118 Det anbefales at være opmærksom på at drøfte muligheden for pædagogisk støtte fra botilbuddet under en indlæggelse på sygehus.

119 Det anbefales, at der i forhold til de borgere, der vurderes at have gavn af dette, foreligger konkrete aftaler om, hvilke særlige observationer, der bør reageres på i form af kontakt til behandlingspsykiatrien.

44 Sundhedsstyrelsen og Socialstyrelsen (2014), *Retningslinjer for udarbejdelse af koordinerende indsatsplaner. Udgivelsen indeholder fælles retningslinjer for, hvordan kommuner og regioner kan tilrettelægge en koordineret indsats.*

Et godt samarbejde med politiet kan medvirke til, at voldsomme episoder håndteres konstruktivt ⁴⁵.

120 Det anbefales, at tilbuddet løbende er i tæt kontakt med det lokale politi både i forhold til det overordnede samarbejde og i forbindelse med håndtering af konkrete voldsomme episoder. For at sikre det gode samarbejde kan det være særlig vigtigt at have klare aftaler internt i tilbuddet og med politiet om:

- hvornår og i hvilke situationer, der tages kontakt til politiet
- hvem der ringer til politiet
- hvad politiet gør, når de bliver kontaktet
- hvordan politiet forholder sig, når de ankommer til tilbuddet.

Det anbefales i denne sammenhæng at være opmærksom på PSP-samarbejdet.

I alle kommuner findes et PSP-samarbejde, som er et forum mellem politi, sociale myndigheder og behandlingspsykiatrien, hvor deltagerne kan koordinere indsatsen over for særligt udsatte borgere, herunder blandt andet udveksle oplysninger om borgere, når konkrete forhold er opfyldt^{III,46}.

Støtte borgeren i tæt og løbende kontakt til relevante samarbejdspartnere kan skabe større tryghed.

121 Det anbefales, at tilbuddet støtter borgeren i at holde tæt og løbende kontakt med borgerens praktiserende læge, praktiserende psykiater, distriktpsikiater, sagsbehandlere eller psykolog i det omfang, det er relevant. Når borgeren giver sit samtykke, kan tilbuddet deltage ved samtaler med ovennævnte aktører med henblik på at støtte borgeren i at følge sin behandling⁴⁷. Der er herunder behov for, at tilbuddet understøtter en koordinering af de forskellige planer, som borgeren kan have i tilknytning til forskellige lovgivninger eller forvaltningsområder.

Metoder og redskaber

- Bestilling i Voksenudredningsmetoden (VUM)
- Koordinationsplan (psykiatriloven § 13b)
- Koordinerende indsatsplaner
- Relationel koordinering
- Social netværksanalyse

45 Rigspolitiet forventes ultimo 2017 at offentliggøre et "actioncard" til botilbud om politianmeldelser i sager vedrørende vold m.v. på botilbud. Formålet hermed er bl.a. at sikre en ensartet anmeldelsesprocedure, herunder at sikre, at de relevante oplysninger videregives til politiet, så sagen kan håndteres på den korrekte og mest hensigtsmæssige måde.

46 Socialjura§ (2013), Vejledning nr. 60 af 10.7.2009: *Vejledning om politiets samarbejde med de sociale myndigheder og psykiatrien som led i indsatsen over for socialt udsatte personer (PSP-samarbejdet) og om videregivelse af oplysninger i forbindelse med samarbejdet.*

47 Her skal det undersøges, om andre kan deltage, f.eks. værge.

Lovgivning og vejledning – notehenvvisninger til retningslinje 11

GGG Værgemålsloven, kapitel 2 om Værgemål for voksne. Værgemålsformer, §§ 5-7.

HHH Bekendtgørelse af lov om anvendelsen af tvang i psykiatrien, kapitel 4a.

III Retsplejeloven §§ 114 og 115.



BILAG

Bilag 1: Katalog over metoder og redskaber

1. RETNINGSLINJE FOR AFDÆKNING AF BORGERENS SITUATION SAMT FREMME AF BORGERENS TRIVSEL OG EVNE TIL AT MESTRE HVERDAGEN

METODER TIL AFDÆKNING AF BORGERENS RESSOURCER OG UDFORDRINGER

Canadian Occupational Performance Measure (COPM)

Beskrivelse

COPM er et standardiseret redskab til måling af borgerens oplevelse af tilfredshed med udøvelsen af vigtige daglige aktiviteter anvendt af ergoterapeuter og fysioterapeuter. COPM udføres som et semistruktureret interview før, eventuelt under og efter et forløb.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at redskabet COPM er virkningsfuldt i forhold til afdækning af borgerens ressourcer og udfordringer.

Mere viden

Ergoterapeutforeningens hjemmeside: COPM
<http://www.etf.dk/ergoterapi-og-politik/copm-0>

Danske fysioterapeuters hjemmeside: COPM
<https://ffyd.dk/fafo/Maleredskaber/Maleredskaber-alfabetisk/COPM/?noredir=True>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Udredningsmetoden i Voksenudredningsmetoden (VUM)

Beskrivelse

Udredningsmetoden i VUM belyser, hvordan borgerens funktionsnedsættelse og/eller sociale problem påvirker borgerens mulighed for aktivitet og deltagelse. Udredningsmetoden er bygget op omkring 11 temaer, som dækker forskellige aspekter af borgerens liv og situation.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at udredningsmetoden i VUM er virkningsfuld i forhold til afdækning af borgerens ressourcer og udfordringer.

Mere viden

Socialstyrelsen (2013): Voksenudredningsmetoden Metodehåndbog <https://socialstyrelsen.dk/tva-ergaende-omrader/sagsbehandling/vum-og-dhuv/viden-og-metoder/dhuv-metodehandbogen>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

METODE TIL AFDÆKNING AF BORGERENS NETVÆRK

Netværkskortlægning (Åben Dialog)

Beskrivelse

Netværkskortlægning (Åben Dialog) er et redskab til at kortlægge borgerens private og professionelle netværk gennem dialog og fortællinger, så relevante dele af netværket identificeres og inddrages.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at redskabet Netværkskortlægning (Åben Dialog) er virkningsfuldt i forhold til afdækning af borgerens netværk.

Mere viden

Socialstyrelsen (2014): Metodemanual for Åben Dialog <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/metodemanual-for-aben-dialog>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

METODER TIL AT FREMME BORGERENS MESTRINGSEVNE OG SELVOPLEVEDE TRIVSEL

Afstemt Pædagogik

Beskrivelse

Afstemt Pædagogik, der er inspireret af "Low Arousal», går ud på at identificere tegn på udfordrende adfærd, have en plan for hvad man gør under en negativ hændelse (udadreagerende, selvskadende adfærd), samt en plan for hvad der gøres efter en hændelse.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at metoden Afstemt Pædagogik er virkningsfuld i forhold til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel.

Mere viden

Socialstyrelsen (2016): Afstemt Pædagogik – Metode i forhold til særforanstaltninger <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/afstemt-paedagogik>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	

Feedback Informed Treatment (FIT)

Beskrivelse

FIT er et evidensbaseret dialog- og evalueringsredskab, der er udviklet til fagprofessionelle behandlere og kan anvendes på alle behandlingsforløb. FIT består af to enkle skemaer med fokus på effekt og samarbejde. Skemaerne udfyldes hver gang den fagprofessionelle og borgeren mødes i behandlingsprocessen. Skemaerne behandles efterfølgende med henblik på, hvordan den fagprofessionelle kan udvikle sin praksis og tilpasse indsatsen til den enkelte borger.

Viden om effekt

Effekten af FIT er forskningsmæssigt veldokumenteret. Undersøgelser dokumenterer, at FIT kan være med til at forhindre, at borgeren afslutter indsatsen før tid. Der er positive erfaringer fra praksis for, at redskabet FIT er virkningsfuldt i forhold til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel.

Mere viden

Socialstyrelsens hjemmeside: Feedback Informed Treatment (FIT) <https://socialstyrelsen.dk/tvaer-gaende-omrader/dokumenterede-metoder-voksne-og-handicap/om/feedback-informed-treatment-fit>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	X	X

KRAP – Kognitiv, Ressourcefokuseret og Anerkendende Pædagogik

Beskrivelse

KRAP er et socialpædagogisk system, der indeholder analyser, metoder og værktøjer til at bibringe borgerne større personlig og social kompetence.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at systemet KRAP er virkningsfuldt i forhold til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel.

Mere viden

PsykologCentrets hjemmeside: Hvad er KRAP, <http://krap.com/hvad-er-krap/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X		

LA 2

Beskrivelse

LA 2 er et Low Arousal inspireret redskab til forebyggelse, håndtering og læring af kritiske episoder, der understøtter samtaler om vold og trusler om vold mellem borgeren og de fagprofessionelle.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet LA 2 er virkningsfuldt i forhold til at fremme borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel.

Mere viden

Socialstyrelsen (2017): LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/la2-2013-metodemanual-til-forebyggelse-af-vold-og-fremme-af-trivsel-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

Mestringsskema i kombination med Brøset Violence Checklist (BVC)

Beskrivelse

Mestringsskema i kombination med BVC er en systematisk metode til risikovurdering og dialog om vold og magtanvendelse. Mestringsskemaet er et samarbejds- og dialogredskab, der anvendes til at opnå en fælles forståelse af borgerens situation og til at opstille handleanvisninger for både borger og fagprofessionelle med henblik på at øge borgerens evne til at mestre hverdagslivet. BVC er et screeningsredskab, der bruges til at vurdere, hvorvidt der inden for de kommende 24 timer er risiko for voldsomme episoder fra en borger. BVC tages i brug, når scoringen i Mestringsskemaet indikerer, at der er risiko for, at en voldsom episode kan opstå.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Mestringsskema i kombination med BVC er virkningsfuld i forhold til fremme af borgerens mestringsevne og selvoplevede trivsel.

Mere viden

Socialstyrelsen (2016): Mestringsskema i kombination med BVC <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

METODE TIL MÅLING AF EFFEKT

WHO 5

Beskrivelse

WHO 5 er et redskab, der måler borgerens trivsel og velbefindende i de seneste to uger. Trivselsindekset består af fem spørgsmål, der måler graden af positive oplevelser på en tidsbestemt skala. WHO 5 kan anvendes til måling af borgerens generelle velbefindende, samt betragtes som et termometer for trivsel.

Viden om effekt

WHO 5 er på Socialstyrelsens nettoliste over validerede måleinstrumenter til brug for belysning af outcome på tværs af evalueringer på det sociale område.

Mere viden

Sundhedsstyrelsen: Guide til trivselsindekset WHO-5 [https://sundhedsstyrelsen.dk/~media/874C7A337C5F4450B55476CA535461E3.ashx](https://sundhedsstyrelsen.dk/~/media/874C7A337C5F4450B55476CA535461E3.ashx)

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

KOMMUNIKATIONS- OG DIALOGREDSKABER TIL INDDRAGELSE AF BORGERE MED KOMMUNIKATIVE VANSKELIGHEDER

ASK – Alternativ og Supplerende Kommunikation

Beskrivelse

ASK er en fællesbetegnelse for de mange måder, man kan kommunikere på, hvis talen ikke er tilstrækkelig. Mennesker uden et funktionelt talesprog er i høj grad henvist til at udnytte andre udtryksmåder end det gængse talesprog.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at tilgangen ASK er virksom i forhold til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder.

Mere viden

Vidensportalen på det sociale område: ASK – Alternativ og Supplerende Kommunikation <https://vidensportal.dk/handicap/mennesker-med-komplekse-kommunikationsbehov/alternativ-og-stot-tende-kommunikation>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X		

Boardmaker

Beskrivelse

Boardmaker er et computerprogram, der bruges til at designe og oprette symbolbaseret materiale og kommunikationstavler. Det er et tegneprogram kombineret med en grafisk database med mere end 4500 symboler.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Boardmaker er virkningsfuldt i forhold til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder.

Mere viden

Søg efter "Boardmaker" på Hjælpemiddelbasen <http://www.hmi-basen.dk/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

KAT kassen

Beskrivelse

KAT kassen - Kognitiv Affektiv Træning er et redskab til at inspirere og strukturere samtaler mellem mennesker om tanker, følelser og adfærd ved hjælp af visuelle værktøjer.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet KAT kassen er virkningsfuldt i forhold til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder.

Mere viden

CAT-KIT.COMs hjemmeside <http://www.cat-kit.com/da/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	

Sociale historier

Beskrivelse

Sociale historier er et redskab til at støtte en borger i at forstå og handle hensigtsmæssigt i en given social situation. En social historie er en kort fortælling, der som en drejebog beskriver en given social situation og anviser handlemuligheder for borgeren.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Sociale historier er virkningsfuldt i forhold til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder.

Mere viden

Howley, M., & Arnold, E. (2008). Afdækning af den skjulte sociale kode: Sociale historier for mennesker med en autisme spektrum forstyrrelse. Skive: Autismedforlaget.

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykelige vanskeligheder	Sociale problemer
x		

Talking Mats

Beskrivelse

Talking Mats er en struktureret interview- og samtalemetode, der støtter borgere med komplekse kommunikationsbehov i at kommunikere mere effektivt til og med deres omgivelser.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Talking Mats er virkningsfuld i forhold til inddragelse af borgere med kommunikative vanskeligheder.

Mere viden

Vidensportalen på det sociale område: <https://vidensportal.dk/handicap/mennesker-med-komplekse-kommunikationsbehov/indsatser/artikel-2>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykelige vanskeligheder	Sociale problemer
x		

REDSKABER TIL AFDÆKNING AF KOMMUNIKATIONSRESSOURCER OG -VANSKELIGHEDER

Pragmatisk Profil

Beskrivelse

Pragmatisk Profil er et redskab til at afdække, hvordan en borger med multiple funktionsnedsættelser kommunikerer. Redskabet bruges til at dele viden om at kommunikere med borgeren på en struktureret måde.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Pragmatisk Profil er virkningsfuldt i forhold til udredning af kommunikationsressourcer og -vanskeligheder.

Mere viden

Dewart, H. & Summers, S. (2012). PRAGMATISK PROFIL Af dagligdags kommunikationsfærdigheder hos voksne. Aalborg: Institut for Syn og Hørelse.

Socialstyrelsens hjemmeside: Pragmatisk profil

<https://socialstyrelsen.dk/handicap/multiple-funktionsnedsaettelser/metoder/pragmatisk-profil>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

Social Networks

Beskrivelse

Social Networks er et udrednings- og planlægningsværktøj, som gennem interviews indsamler viden på en række vigtige områder i forbindelse med alternativ og supplerende kommunikation.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at værktøjet Social Networks er virkningsfuldt i forhold til udredning af kommunikationsressourcer og vanskeligheder.

Mere viden

Blackstone, S. W. & Berg, M. H. (2006). Social Networks. Virum: VIKOM.

Socialstyrelsens hjemmeside: Social Networks <https://socialstyrelsen.dk/handicap/multiple-funktionsnedsaettelser/metoder/social-networks>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

Videoanalyse i team

Beskrivelse

Videoanalyse i team er en pædagogisk arbejdsmåde, der har til formål at kvalificere forståelsen af mennesket med multiple funktionsnedsættelser uden talesprog og udvikle samspillet.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at arbejdsmåden Videoanalyse i team er virkningsfuld i forhold til udredning af kommunikationsressourcer og -vanskeligheder.

Mere viden

Sollied, S., Kirkebæk, B. & Christensen, M. (2016). Videoanalyse i team – at skabe og dele viden i udviklingsstøttende netværk. Dansk Psykologisk Forlag.

Socialstyrelsens hjemmeside: Videoanalyse i team <https://socialstyrelsen.dk/handicap/multiple-funktionsnedsaettelser/metoder/videoanalyse>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

2. RETNINGSLINJE FOR SOCIALE OG SUNDHEDSMÆSSIGE FORHOLD

Koordinerende indsatsplaner

Beskrivelse

Individuelle, koordinerende indsatsplaner skaber overblik over borgerens aktuelle udfordringer og koordinerer de indsatser, der skal sættes i værk i det psykiatriske ambulatorium i den kommunale stof- og alkoholbehandling samt på det somatiske-, sociale- og/eller beskæftigelsesområdet.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Koordinerende indsatsplaner er virkningsfuldt i forhold til fokus på særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold.

Mere viden

Sundhedsstyrelsen (2014): Retningslinjer for udarbejdelse af koordinerende indsatsplaner <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/retningslinjer-for-udarbejdelse-af-koordinerende-indsatsplaner>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	X	X

Mestringsskema

Beskrivelse

Mestringsskemaet er et samarbejds- og dialogredskab, der anvendes til at opnå en fælles forståelse af borgerens situation og til at opstille handleanvisninger for både borger og fagprofessionelle med henblik på at øge borgerens evne til at mestre hverdagslivet.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis for, at redskabet Mestringsskema er virkningsfuldt i forhold til fokus på særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold.

Mere viden

Socialstyrelsen (2016): Mestringsskema i kombination med BVC <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	X	X

Motiverende samtale

Beskrivelse

Motiverende samtale eller Motiverende interview er en tilgang til at styrke en borgers indre motivation for forandring. Tilgangen er baseret på, at der er en sammenhæng mellem måden, man taler med borgeren på og borgerens vilje til at ændre adfærd.

Viden om effekt

Der er lavet et meget stort antal undersøgelser af Motiverende samtale, og en del af disse undersøgelser kommer ud med positive resultater. Der er positive erfaringer fra praksis med, at tilgangen Motiverende samtale er virkningsfuld i forhold til fokus på særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold.

Mere viden

Socialstyrelsens hjemmeside: Motiverende interview <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omraeder/dokumenterede-metoder-born-og-unge/om-dokumenterede-metoder/mi>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

Tryghedsplan

Beskrivelse

Der er udviklet flere udgaver af tryghedsplaner i dansk praksis. Tryghedsplanen er borgerens og tilbuddets fælles plan for tryghed, og samtidig er det et risikovurderingsredskab. Tryghedsplanen udarbejdes i dialog mellem fagprofessionelle og borgeren, ligesom risikovurderingen altid sker i dialog med borgeren. Tryghedsplanen tager udgangspunkt i borgerens historik, mestring og selvindsigt.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Tryghedsplan især er virkningsfuldt i forhold til fokus på særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold.

Mere viden

Møller, B. Brasch, B. B. & Pedersen, K. (red.), (2014). Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse. Vold som udtryksform / Socialt Udviklingscenter SUS <https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/risikovurdering-et-bidrag-til-voldsforebyggelse/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

Åben Dialog

Beskrivelse

Åben Dialog er en netværks- og helhedsorienteret tilgang, der inddrager relevante fagprofessionelle og private netværk i forhold til borgerens situation. Tilgangen er baseret på syv principper for hurtig og samtidig indsats i forhold til borgeren og dennes netværk. Inddragelse af netværkene sker på baggrund af borgerens ønske. Som noget af det grundlæggende i Åben Dialog vægter alle udsagn lige, og den fagprofessionelle rolle er ikke at søge løsninger, men at give et fagligt perspektiv som kan supplere borgerens eget og resten af netværkets perspektiver.

Viden om effekt

Der er gennemført en mindre quasiexperimentel evaluering af Åben Dialog sammenlignet med traditionel indsats i Finland. Resultaterne herfra viser, at de der modtog Åben Dialog i mindre grad modtog en offentlig ydelse, samt at der var færre tilbagefald for denne gruppe og færre indlæggelsesdage. Der er positive erfaringer fra praksis for, at tilgangen Åben Dialog er virkningsfuld i forhold til fokus på særligt relevante sociale og sundhedsmæssige forhold.

Mere viden

Socialstyrelsens hjemmeside: Åben Dialog <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/dokumenterede-metoder-voksne-og-handicap/om/aben-dialog>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

3. RETNINGSLINJE FOR VURDERING AF RISIKOEN VED ARBEJDET MED KONKRETE BORGERE

Brøset Violence Checklist (BVC)

Beskrivelse

BVC er en klinisk struktureret metode, der fokuserer på her og nu situationen. BVC er beregnet til en kortsigtet (24 timer) vurdering af risiko for voldsomme episoder. BVC består af seks risikofaktorer, som vurderes tre gange dagligt.

Viden om effekt

Der er evidens for effekten af BVC ift. at identificere kritiske episoder, der kan udvikle sig til voldsomme episoder på psykiatriske afdelinger. Der er positive erfaringer fra botilbud med, at metoden BVC er virkningsfuld i forhold til risikovurdering.

Mere viden

Vold som Udtryksforms hjemmeside: BVC <https://voldsomudtryksform.dk/metoder/identifikation/risikovurdering/broeset-violence-checklist-bvc/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykkiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

HCR-20 - Historical Clinical Risk Management

Beskrivelse

HCR-20 er en struktureret klinisk metode til identifikation af risikofaktorer og til at udarbejde en handleplan med henblik på at håndtere og forebygge risikoen for fremtidige voldsomme episoder. HCR-20 består af 20 risikofaktorer til identifikation af både historiske, aktuelle og fremtidige problemområder.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden HCR-20 er virkningsfuld i forhold til risikovurdering.

Mere viden

Møller, B. Brasch, B. B. & Pedersen, K. (red.), (2014). Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse. Vold som Udtryksform / Socialt Udviklingscenter SUS <https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/risikovurdering-et-bidrag-til-voldsforebyggelse/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

Mestringsskema i kombination med Brøset Violence Checklist (BVC)

Beskrivelse

Mestringsskema i kombination med BVC er en systematisk metode til risikovurdering og dialog om vold og magtanvendelse. Mestringsskemaet er et samarbejds- og dialogredskab, der anvendes til at opnå en fælles forståelse af borgerens situation og til at opstille handleanvisninger for både borger og fagprofessionelle med henblik på at øge borgerens evne til at mestre hverdagslivet. BVC er et screeningsredskab, der bruges til at vurdere, hvorvidt der inden for de kommende 24 timer er risiko for voldsomme episoder fra en borger. BVC tages i brug, når scoringen i Mestringsskemaet indikerer, at der er risiko for, at en voldsom episode kan opstå.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Mestringsskema i kombination med BVC er virkningsfuld i forhold til risikovurdering.

Mere viden

Socialstyrelsen (2016): Mestringsskema i kombination med BVC <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud/styrket-indsats-til-forebyggelse-af-vold-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

Trafiklys / Blinklys

Beskrivelse

Redskabet består af et skema, som beskriver borgerens adfærd inden for en række områder i henholdsvis grøn, gul eller rød zone. Grøn zone er borgerens komfortzone, gul beskriver problemadfærd, og rød beskriver truende eller voldsom adfærd. Skemaerne beskriver ud over adfærd også de pædagogiske tiltag og handlemuligheder i de tre zoner.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Trafiklys / Blinklys er virkningsfuldt i forhold til risikovurdering.

Mere viden

Møller, B. Brasch, B. B. & Pedersen, K. (red.), (2014). Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse. Vold som Udtryksform / Socialt Udviklingscenter SUS <https://voldsomudtryksform.dk/metoder/identifikation/risikovurdering/trafiklysmetoden-gul-roed/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykelige vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Tryghedsplan

Beskrivelse

Der er udviklet flere udgaver af tryghedsplaner i dansk praksis. Tryghedsplanen er borgerens og tilbuddets fælles plan for tryghed, og samtidig er det et risikovurderingsredskab. Tryghedsplanen udarbejdes i dialog mellem fagprofessionelle og borgeren, ligesom risikovurderingen altid sker i dialog med borgeren. Tryghedsplanen tager udgangspunkt i borgerens historik, mestring og selvindsigt.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Tryghedsplan er virkningsfuldt i forhold til risikovurdering.

Mere viden

Møller, B. Brasch, B. B. & Pedersen, K. (red.), (2014). Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse. Vold som udtryksform / Socialt Udviklingscenter SUS <https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/risikovurdering-et-bidrag-til-voldsforebyggelse/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykelige vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

4. RETNINGSLINJE FOR HÅNDTERING AF VOLDSOMME EPISODER

Afstemt Pædagogik

Beskrivelse

Afstemt Pædagogik, der er inspireret af "Low Arousal», går ud på at indentificere tegn på udfordrende adfærd, have en plan for hvad man gør under en negativ hændelse (udadreagerende, selvskadende adfærd), samt en plan for hvad der gøres efter en hændelse.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Afstemt Pædagogik er virkningsfuld i forhold til håndtering af voldsomme episoder.

Mere viden

Socialstyrelsen (2016): Afstemt Pædagogik – Metode i forhold til særforanstaltninger <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/afstemt-paedagogik>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	

Durewall

Beskrivelse

Durewall metoden bruges til at forebygge konflikter og til at undgå og håndtere vold, trusler og verbale overgreb. Ud fra ti principper håndteres urolige personer med kropssprog, verbal kommunikation og fysiske greb/teknikker.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at Durewall metoden er virkningsfuld i forhold til håndtering af voldsomme episoder.

Mere viden

Durewall Instituttets hjemmeside <http://durewall.dk/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

LA 2 - Min Tryghedsplan

Beskrivelse

LA 2 - Min Tryghedsplan er et "Low Arousal" inspireret redskab til at håndtere kritiske episoder, der med udgangspunkt i borgerens indefra-perspektiv understøtter samarbejdet mellem borger og fagprofessionelle om at lave en plan for håndtering af borgerens affekt.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet LA 2 - Min Tryghedsplan er virkningsfuldt i forhold til håndtering af voldsomme episoder.

Mere viden

Socialstyrelsen (2017): LA 2 - Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/la2-2013-metodemanual-til-forebyggelse-af-vold-og-fremme-af-trivsel-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Safewards

Beskrivelse

Safewards er en metode, der indeholder ti konkrete redskaber og en model til at udtænke strategier, der fremmer sikkerheden for borgere og personale.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Safewards er virkningsfuld i forhold til håndtering af voldsomme episoder.

Mere viden

Safewards' hjemmeside <http://www.safewards.net/da/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

5. RETNINGSLINJE FOR LÆRING AF VOLDSOMME EPISODER

ASK – Alternativ og Supplerende Kommunikation

Beskrivelse

ASK – Alternativ og Supplerende Kommunikation er en fællesbetegnelse for de mange måder, man kan kommunikere på, hvis talen ikke er tilstrækkelig. Mennesker uden et funktionelt talesprog er i høj grad henvist til at udnytte andre udtryksmåder end det gængse talesprog.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at tilgangen ASK er virksom i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Vidensportalen på det sociale område: ASK – Alternativ og Supplerende Kommunikation <https://vidensportal.dk/handicap/mennesker-med-komplekse-kommunikationsbehov/alternativ-og-stot-tende-kommunikation>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

Boardmaker

Beskrivelse

Boardmaker er et computerprogram, der bruges til at designe og oprette symbolbaseret materiale og kommunikationstavler. Det er et tegneprogram kombineret med en grafisk database med mere end 4500 symboler.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Boardmaker er virksomt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Søg efter "Boardmaker" på Hjælpemiddelbasen <http://www.hmi-basen.dk/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

KAT kassen

Beskrivelse

KAT kassen – Kognitiv Affektiv Træning er et redskab til at inspirere og strukturere samtaler mellem mennesker om tanker, følelser og adfærd ved hjælp af visuelle værktøjer.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet KAT kassen er virkningsfuldt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

CAT-KIT.COMs hjemmeside <http://www.cat-kit.com/da/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	

LA 2 – Læringsplan for fagprofessionelle

Beskrivelse

LA 2 – Læringsplan for fagprofessionelle er et "Low Arousal" inspireret redskab til analyse og refleksion over en konkret kritisk episode, der med udgangspunkt i den fagprofessionelles udefra-perspektiv understøtter den kollegiale, faglige refleksion og vidensdeling om at støtte borgeren.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet LA 2 – Læringsplan for fagprofessionelle er virkningsfuldt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Socialstyrelsen (2017): LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/la2-2013-metodemanual-til-forebyggelse-af-vold-og-fremme-af-trivsel-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

LA 2 – Min Læringsplan

Beskrivelse

LA 2 – Min Læringsplan er et "Low Arousal" inspireret redskab til analyse og refleksion over en konkret kritisk episode, der med udgangspunkt i borgerens indefra-perspektiv understøtter samtaler om vold og trusler om vold mellem borgeren og de fagprofessionelle.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet LA 2 – Min Læringsplan er virkningsfuldt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Socialstyrelsen (2017): LA2 – Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/la2-2013-metodemanual-til-forebyggelse-af-vold-og-fremme-af-trivsel-pa-botilbud>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X	X	X

Sociale historier

Beskrivelse

Sociale historier er et redskab til at støtte borgere i at forstå og handle hensigtsmæssigt i en given social situation. En social historie er en kort fortælling, der som en drejebog beskriver en given social situation og anviser handlemuligheder for borgeren.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Sociale historier er virkningsfuldt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Howley, M., & Arnold, E. (2008). Afdækning af den skjulte sociale kode: Sociale historier for mennesker med en autisme spektrum forstyrrelse. Skive: Autisemeforlaget.

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
X		

Supervision

Beskrivelse

Supervision giver mulighed for at reflektere over og dele dilemmaer og udfordringer i arbejdet. Gennem supervision bliver de fagprofessionelle bedre i stand til at forstå, hvad der foregår i samspillet mellem borgere og fagprofessionelle og indbyrdes i personalegruppen.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Supervision er virkningsfuldt i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Vold som Udtryksforms hjemmeside: Supervision <https://voldsomudtryksform.dk/metode/supervision/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Talking Mats

Beskrivelse

Talking Mats er en struktureret interview- og samtalemetode, der støtter borgere med komplekse kommunikationsbehov i at kommunikere mere effektivt til og med deres omgivelser.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at metoden Talking Mats er virkningsfuld i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Vidensportalen på det sociale område: <https://vidensportal.dk/handicap/mennesker-med-komplekse-kommunikationsbehov/indsatser/artikel-2>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

Åben Dialog

Beskrivelse

Åben Dialog er en netværks- og helhedsorienteret tilgang, der inddrager relevante fagprofessionelle og private netværk i forhold til borgerens situation. Tilgangen er baseret på syv principper for hurtig og samtidig indsats i forhold til borgeren og dennes netværk. Inddragelse af netværkene sker på baggrund af borgerens ønske. Som noget af det grundlæggende i Åben Dialog vægter alle udsagn lige, og den fagprofessionelles rolle er ikke at søge løsninger, men at give et fagligt perspektiv, som kan supplere borgerens eget og resten af netværkets perspektiver.

Viden om effekt

Der er gennemført en mindre quasiexperimentel evaluering af Åben Dialog sammenlignet med traditionel indsats i Finland. Resultaterne herfra viser, at de der modtog Åben Dialog i mindre grad modtog en offentlig ydelse, samt at der var færre tilbagefald for denne gruppe og færre indlæggelsesdage. Der er positive erfaringer fra praksis med, at tilgangen Åben Dialog er virkningsfuld i forhold til læring af voldsomme episoder.

Mere viden

Socialstyrelsens hjemmeside: Åben Dialog <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/dokumenterede-metoder-voksne-og-handicap/om/aben-dialog>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

6. RETNINGSLINJE FOR REGISTRERING OG ANVENDELSE AF OPLYSNINGER OM VOLDSOMME EPISODER OG NÆRVED-EPISODER

EASY

Beskrivelse

EASY er Arbejdsmarkedets Erhvervssikrings og Arbejdstilsynets fælles elektroniske anmeldesystem til anmeldelse af arbejdsulykker. EASY indeholder bl.a. EASY Forebyggelse, der er et værktøj til at undersøge arbejdsulykker, analysere årsagen, udarbejde handlingsplaner og orientere medarbejderne.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet EASY er virkningsfuldt i forhold til registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder.

Mere viden

Arbejdstilsynet: At-vejledning om vold <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-3-vold>

8. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDET OM DET VOLDSFOREBYGGENDE ARBEJDE PÅ TILBUDET

BFA – Velfærd og Offentlig Administrations værktøjer til fremme af social kapital

Beskrivelse

Social kapital handler om samarbejde og relationer på arbejdspladsen. Grundtanken er, at man ved at opbygge og udnytte stærke relationer i organisationen kan gavne kvalitet og effektivitet, og samtidig styrke trivsel og godt arbejdsmiljø.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at det er virkningsfuldt at fremme social kapital på arbejdspladsen i forhold til et psykisk arbejdsmiljø, der understøtter det voldsforebyggende arbejde.

Mere viden

ARBEJDSMILJØWEB.DK: Social kapital: Samarbejde og relationer på arbejdspladsen http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/social_kapital

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

10. RETNINGSLINJE FOR TRIVSELSFREMMEDE FYSISKE RAMMER OG FACILITETER

Snoezelen

Beskrivelse

Snoezelen er et multisensorisk miljø, der har til formål, at borgeren opnår en behagelig og stimulerende stemning, at vække sanserne, give oplevelser og motivere til aktivitet eller berolige alt efter borgerens individuelle behov. Sanseindtrykkene skabes ved hjælp af lys, lyd, farver og dufte, tryk, massage og bevægelse. Snoezelen praktiseres i et særligt indrettet rum.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at Snoezelen er virksom i forhold til trivselsfremmende og tryghedsskabende fysiske rammer.

Mere viden

VISS – Videnscenter Sølund Skanderborgs hjemmeside: Hvad er Snoezelen? <https://viss.skanderborg.dk/VIDEN/Artikler1/Metoder/Hvad-er-snoezelen-1.aspx>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psyriske vanskeligheder	Sociale problemer
x		

11. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDE OG KOORDINERING PÅ TVÆRS AF SEKTORER

Bestilling i Voksenudredningsmetoden (VUM)

Beskrivelse

Bestilling i VUM er et redskab, der skal understøtte myndighedens kommunikation til udfører omkring igangsættelse af indsatsen. I bestillingen samles de oplysninger, der er nødvendige for, at udfører kan igangsætte og levere indsatserne. Desuden sikres en systematisk kommunikation til udfører vedrørende indsatsformål og indsatsmål.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Bestilling i VUM er virkningsfuldt i forhold til samarbejde og koordination på tværs af sektorer.

Mere viden

Socialstyrelsen (2013): Voksenudredningsmetoden Metodehåndbog <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/sagsbehandling/vum-og-dhuv/viden-og-metoder/dhuv-metodehandbogen>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Koordinationsplan (psykiatriloven § 13b)

Beskrivelse

Koordinationsplanen udarbejdes af en psykiatrisk afdeling i samarbejde med relevante fagprofessionelle parter. Planen beskriver de behandlingsmæssige og sociale tilbud til borgeren efter indlæggelsen. Koordinationsplanen udarbejdes, når det antages, at borgeren ikke selv vil søge den behandling eller de sociale tilbud, der er nødvendige for borgerens helbred, og borgeren ikke vil medvirke til indgåelse af en udskrivningsaftale.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Koordinationsplaner (psykiatriloven § 13b) er virkningsfuldt i forhold til samarbejde og koordination på tværs af sektorer.

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	x

Relationel koordinering

Beskrivelse

Relationel koordinering er en tilgang til at forbedre samarbejdet om en fælles opgave gennem fokus på relationer og kommunikation.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at tilgangen Relationel koordinering er virkningsfuld i forhold til samarbejde og koordination på tværs af sektorer.

Mere viden

Væksthus for Ledelse (2016): Relationel koordinering – ledelse af et effektivt samarbejde <http://www.lederweb.dk/dokumentarkiv/publikationer/relationel-koordinering/>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
x	x	x

Social netværksanalyse

Beskrivelse

Social netværksanalyse er et redskab til kortlægning af sociale ressourcer og netværk i et lokalsamfund.

Viden om effekt

Der er positive erfaringer fra praksis med, at redskabet Social netværksanalyse er virkningsfuldt i forhold til samarbejde og koordination på tværs af sektorer.

Mere viden

Socialstyrelsens hjemmeside: Samarbejde mellem det offentlige og civilsamfundet til forebyggende indsatser for personer med sindslidelser (15M-puljen 2013-2016) <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/15m-puljen-2013-2016>

Målgruppe

Kognitive vanskeligheder	Psykiske vanskeligheder	Sociale problemer
	x	

Bilag 2: Lovgivning

Retningslinjerne omfatter borgere, som bor på botilbud eller § 110 boformer for hjemløse efter følgende bestemmelser:

- Serviceloven § 107: ophold på botilbud – midlertidig
- Serviceloven § 108: ophold på botilbud – længerevarende
- Serviceloven § 110: ophold i boform – midlertidig
- Almenboligloven § 105, stk. 2

I arbejdet med retningslinjerne skal man altid iagttage forvaltningslovens regler, lov om retssikkerhed og administration på det sociale område (retssikkerhedsloven), lov om offentlighed i forvaltningen (offentlighedsloven) og lov om behandling af personoplysninger (persondataloven). Herunder kan følgende bestemmelser være relevante:

- Forvaltningslovens §§ 7, 8, 9 og 19:
Vejledning, repræsentation, retten til aktindsigt og partshøring
- Forvaltningslovens §§ 22, 23, 24 og 25:
Skriftlig og mundtlig afgørelse, henvisning til retsregler i henhold til hvilke afgørelser er truffet og begrundelse for administrativt skøn og klagevejledning
- Forvaltningslovens §§ 27, 28 og 29:
Tavshedspligt, videregivelse af oplysninger (samtykke) og indhentelse af oplysninger
- Offentlighedslovens §§ 13 og 15:
Notatpligt og journalisering
- Persondatalovens §§ 5, 6, 7 og 8:
God databehandlingskik og behandling af oplysninger
- Retssikkerhedslovens § 1, nr. 3:
Myndighedernes pligt til at tilrettelægge en tidlig helhedsorienteret hjælp
- Retssikkerhedslovens §§ 4 og 5:
Borgerens mulighed for at medvirke ved sagen og helhedsorienteret sagsbehandling
- Retssikkerhedslovens §§ 10, 11, 11 c og 12:
Oplysningspligt, samtykke, fravigelse af krav om samtykke og myndighedernes oplysningspligt

I forbindelse med opfølgning efter udskrivelse fra behandlingspsykiatrisk afdeling er det relevant at kende:

- Psykiatrilovens § 13a vedrørende udskrivningsaftale med borgerens samtykke
- Psykiatrilovens § 13b vedrørende koordinationsplan uden borgerens samtykke

Ansatte på botilbud og § 110 boformer for hjemløse er underlagt de gældende regler om tavshedspligt, og borgeren skal som udgangspunkt altid give samtykke til, at et botilbud må indhente og videregive oplysninger til andre offentlige myndigheder m.v. Den psykiatriske afdeling kan jf. psykiatrilovens § 13c videregive oplysninger om patienters rent private forhold til andre myndigheder, privatpraktiserende sundhedspersoner m.fl., hvis videregivelsen må anses for nødvendig af hensyn til

indgåelse af og tilsyn med overholdelse af en udskrivningsaftale eller en koordinationsplan. I samme omfang kan myndigheder, privatpraktiserende sundhedspersoner m.fl. videregive oplysninger om patienter til den psykiatriske afdeling og andre myndigheder, privatpraktiserende sundhedspersoner m.fl.

Magtanvendelse

- Servicelovens kapitel 24 om magtanvendelse m.v. over for voksne
- Servicelovens kapitel 24a om fuldbyrdelse af strafferetlige foranstaltninger m.v.
- Bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten

Borgere, der modtager hjælp efter serviceloven har, ligesom alle andre borgere, en række grundlæggende rettigheder, der følger af Grundloven og internationale konventioner, for eksempel Den Europæiske Menneskerettighedskonvention samt FN's konvention om rettigheder for personer med handicap. Borgere har fx ret til bevægelsesfrihed, ret til privatliv, ret til selvbestemmelse og ret til beskyttelse af deres personlige integritet.

I det daglige arbejde med en borger kan der imidlertid opstå situationer, hvor tilbuddet kan være nødt til at foretage handlinger, der er et indgreb i borgerens rettigheder. Det overordnede formål med bestemmelserne om magtanvendelse efter serviceloven er derfor at øge retssikkerheden for mennesker med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne, det vil sige borgere, som ikke er i stand til at tage vare på egen tilværelse, og som oftest ikke er i stand til at give et gyldigt samtykke. Tilbuddet kan alene foretage handlinger, der er indgreb i borgernes rettigheder, hvis de specifikt er omfattet af kapitel 24 og 24a.

Magtanvendelse må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand, og forud for enhver form for magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten skal personalet eller kommunen forsøge at opnå borgerens frivillige medvirken til en nødvendig foranstaltning⁴⁸.

Magtanvendelse kan alene finde sted efter bestemmelserne i servicelovens kapitel 24 og kapitel 24a⁴⁹.

Reglerne i kapitel 24, §§ 125 - 129, slår fast, at magt kan anvendes, hvis der er klar hjemmel i lovgivningen, over for borgere

- for hvem, der foreligger dokumentation for betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne
- som er i målgruppen for hjælp i form af personlig og praktisk hjælp samt socialpædagogisk bistand m.v., behandling eller aktiverende tilbud efter serviceloven, som ikke samtykker eller kan give informeret samtykke til en foranstaltning efter bestemmelserne om magtanvendelse.

48 Der er ikke tale om frivillig medvirken, hvis en borger ikke kan give informeret samtykke.

49 Det er vigtigt, at der skelnes mellem, hvad der er omsorg, og hvad der er magtanvendelse, og om den form for magtanvendelse, der ønskes anvendt, er omfattet af servicelovens kapitel 24 og § 24a.

Anvendelse af magt skal registreres af tilbuddet inden for nærmere fastsatte tidspunkter og herefter indberettes af tilbuddet til den kommunalbestyrelse, der har ansvaret for borgerens ophold i tilbuddet, jf. §§ 9 og 9b i lov om retssikkerhed og administration på det sociale område.

Kapitel 24a i serviceloven giver tilbuddene mulighed for særlige indgreb over for borgere med psykisk nedsat funktionsevne, der er anbragt i en boform efter servicelovens § 108, som led i en strafretlig afgørelse afsagt ved dom eller kendelse. Reglerne kan således ikke anvendes over for andre. Der er opstillet en række betingelser i relation til de enkelte indgreb, som skal være opfyldt, for at det kan gennemføres.

Indgrebsmulighederne er beskrevet i servicelovens § 137g-§ 137j.

Kommunens omsorgspligt

- Servicelovens § 81 – pligt til at yde en særlig indsats over for borgere med betydelig funktionsnedsættelse
- Servicelovens § 82 – pligt til at yde en særlig indsats over for borgere med betydelig funktionsnedsættelse til borgere, der ikke kan tage vare på egne interesser

Kommunen har en særlig omsorgspligt over for voksne med nedsat funktionsevne eller særlige sociale problemer. Omsorgsplikten består i at tilbyde en særlig indsats, som skal forebygge forværing af problemer, forbedre funktioner og udviklingsmuligheder og forbedre livskvalitet. Kommunen skal også som en del af omsorgen sikre sig, at borgeren kan udnytte sine partsbeføjelser, eller om der er grundlag for at anmode om værgebeskikkelse i Statsforvaltningen.

ARBEJDSMILJØLOVGIVNINGENS BESTEMMELSER OM ARBEJDSRELATERET VOLD

Arbejdstilsynet har ikke specifikke regler i arbejdsmiljølovgivningen om forebyggelse (og håndtering af) vold, bortset fra regler om forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. At der ikke er flere konkrete bestemmelser vedrørende arbejdsrelateret vold skyldes bl.a., at området reguleres af de generelle bestemmelser i arbejdsmiljølovgivningen, dvs. regler, der gælder for både det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø.

Arbejdsgivere har overordnet pligt til:

- at sikre, at arbejdet i alle led *planlægges og tilrettelægges*, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
- at sikre, at arbejdet i alle led faktisk *udføres* sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt
- at sørge for at give den *nødvendige oplæring og instruktion* til medarbejderne, oplyse medarbejderne om de ulykkes- og sygdomsfarer, der er forbundet med arbejdet og føre effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge voldsrisikoen ved at iværksætte forebyggende foranstaltninger ved planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet. Dette er uanset om voldsrisikoen forekom-

mer i eller uden for arbejdstiden, og uanset hvor medarbejderen fysisk befinder sig. Voldsrisikoen skal således også forebygges uden for arbejdsstedet, fx under transport fra en borger til den næste og på midlertidige og skiftende arbejdssteder, fx ved besøg hos borgere.

Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, som medarbejderne udsættes for. For at kunne målrette forebyggelsen er det derfor vigtigt, at virksomheden får overblik over, om der kan forekomme vold i og/eller uden for arbejdstiden, og får synliggjort eventuelle voldsepisoder. Det handler ikke om at have så mange forebyggelsestiltag som muligt, men om at have de rigtige tiltag i forhold til den risiko, der er ved arbejdet.

Som udgangspunkt skal man altid forsøge at reducere forekomsten af voldsepisoder så meget som muligt. Er det ikke muligt at fjerne risikoen fuldstændigt, skal medarbejderne være instrueret i, hvordan de kan udføre arbejdet på en sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlig måde.

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren løbende:

- vurdere, hvor og hvornår der er risiko for voldsepisoder
- vurdere, hvem der kan blive udsat
- vurdere, hvilke typer af vold der kan være tale om, og hvor alvorlige voldsepisoderne kan være
- reducere forekomsten og alvorligheden af voldsepisoder mest muligt
- instruere og oplære medarbejdere og ledere i, hvordan de i forbindelse med arbejdet forebygger og håndterer voldsepisoder
- instruere i brugen af tekniske hjælpemidler, herunder alarmer
- føre effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- sørge for, at arbejdsstedet indrettes sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, herunder sikre flugtveje
- træffe foranstaltninger om førstehjælp i situationer, hvor der er særlig risiko for voldsepisoder i arbejdstiden
- evaluere og evt. justere forebyggelsen efter voldsepisoder.

Arbejdsgiveren skal endvidere:

- registrere og undersøge arbejdsulykker i form af fysisk vold, trusler og anden krænkende adfærd i regi af arbejdsmiljøorganisationen
- anmelde arbejdsrelaterede voldsulykker til Arbejdstilsynet, hvis ulykken medfører fravær i mere end én dag ud over den dag, den fandt sted.

Arbejdsgiveren skal sikre, at forebyggelsen tager højde for, hvad det konkrete arbejde betyder for risikoen for vold i arbejdet og for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Har arbejdets karakter og arbejdsfunktionerne fx betydning for risikoen? Og har arbejdsmetoder og den måde, arbejdet er tilrettelagt på, indflydelse på risikoen?

Endelig skal arbejdsgiveren overveje, om der er den nødvendige viden i virksomheden til at håndtere det forebyggende arbejde i forhold til voldsrisikoen. Arbejdsgiveren skal indhente ekstern, sagkyndig bistand, hvis den nødvendige sagkundskab til at varetage sikkerheds- og sundhedsarbejdet ikke er til stede i virksomheden.

Reglerne fremgår af lov om arbejdsmiljø, som gengives (i uddrag) i det følgende, og en række tilhørende bekendtgørelser.

Lovbekendtgørelse nr. 1084 af 19. september 2017 om arbejdsmiljø: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/love/sam-1072-arbejdsmiljolovent>

De tilhørende bekendtgørelser er:

- Bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse med senere ændringer: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/a/sam-arbejdets-udforelse-559>
- Bekendtgørelse nr. 1181 af 15. oktober 2010 om samarbejde om sikkerhed og sundhed med senere ændringer: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/s/samarbejde-om-sikkerhed-og-sundhed-1181>
- Bekendtgørelse nr. 96 af 13. februar 2001 om faste arbejdssteders indretning med senere ændringer: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/f/sam-faste-arbejdssteders-indretning-96->
- Bekendtgørelse nr. 1109 af 15. december 1992 om anvendelse af tekniske hjælpemidler med senere ændringer <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/a/sam-anv-af-tekniske-hjaelpemidler-1109>
- Bekendtgørelse nr. 1504 af 4. december 2015 om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/v/arbejdsrelateret_vold_uden_for_arbejdstid
- Bekendtgørelse nr. 615 af 8. juni 2010 om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet med senere ændringer <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/bekendtgorelser/a/anmeldelse-af-arbejdsulykker-615>
- At-vejledning Vold D.4.3-3: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-3-vold>

Lov om arbejdsmiljø (uddrag)

§ 12 Hvis arbejdsgiveren ikke selv råder over den nødvendige sagkundskab til at varetage sikkerheds- og sundhedsarbejdet i virksomheden, skal arbejdsgiveren indhente ekstern, sagkyndig bistand med henblik på at sikre, at de ansattes arbejdsmiljø til stadighed er fuldt forsvarligt. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler herom.

§ 15 Arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarlige.

Der henvises her særligt til

1. kapitel 5 om arbejdets udførelse
2. kapitel 6 om indretning af arbejdsstedet
3. kapitel 7 om tekniske hjælpemidler m.v.
4. kapitel 8 om stoffer og materialer

§ 15a Arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering af sikkerheds- og sundhedsforholdene på arbejdspladsen under hensyntagen til arbejdets art, de arbejdsmetoder og

arbejdsprocesser, der anvendes, samt virksomhedens størrelse og organisering. Arbejdspladsvurderingen skal forefindes i virksomheden og være tilgængelig for virksomhedens ledelse, de ansatte og Arbejdstilsynet, som fører tilsyn med arbejdspladsvurderingen. En arbejdspladsvurdering skal revideres, når der sker ændringer i arbejdet, arbejdsmetoder og arbejdsprocesser m.v., og disse ændringer har betydning for sikkerhed og sundhed under arbejdet, dog senest hvert tredje år.

Stk. 2. En arbejdspladsvurdering skal omfatte en stillingtagen til virksomhedens arbejdsmiljøproblemer, og hvordan de løses, under iagttagelse af de forebyggelsesprincipper, der er angivet i arbejdsmiljølovgivningen.

Vurderingen skal indeholde følgende elementer:

1. Identifikation og kortlægning af virksomhedens arbejdsmiljøforhold
2. Beskrivelse og vurdering af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer
3. Prioritering og opstilling af en handlingsplan til løsning af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer
4. Retningslinjer for opfølgning på handlingsplanen

Stk. 3. Arbejdsgiveren skal inddrage arbejdsmiljøorganisationen eller de ansatte i planlægningen, tilrettelæggelsen og gennemførelsen af samt opfølgningen på arbejdspladsvurderingen, jf. stk. 1 og 2.

Stk. 4. Beskæftigelsesministeren fastsætter nærmere regler om arbejdsgiverens pligter efter stk. 1-3.

Stk. 5. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om arbejdsgiverens pligt til at sikre, at læger, arbejdsmedicinske klinikker og sundhedsmyndigheder med ansvar for arbejdsmedicinske undersøgelser har adgang til virksomhedens arbejdspladsvurdering, når det er relevant for helbreds-kontrollen af de ansatte.

Stk. 6. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om arbejdsgiverens pligt til efter anmodning at videregive eller offentliggøre virksomhedens arbejdspladsvurdering vedrørende elektromagnetiske felter.

§ 16 Arbejdsgiveren skal sørge for, at der føres effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.

§ 17 Arbejdsgiveren skal gøre de ansatte bekendt med de ulykkes- og sygdomsfarer, der eventuelt er forbundet med deres arbejde.

Stk. 2. Arbejdsgiveren skal endvidere sørge for, at de ansatte får nødvendig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på farefri måde.

Stk. 3. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om arbejdsgiverens pligter efter stk. 1 og 2.

§ 17a En ansat har ret til at forlade sin arbejdsplads eller et farligt område i tilfælde af en alvorlig og umiddelbar fare, som ikke kan undgås.

Stk. 2. Den ansatte må ikke udsættes for forringelse af sine forhold, fordi den ansatte forlader sin arbejdsplads eller et farligt område, jf. stk. 1.

Stk. 3. Ansatte, hvis rettigheder er krænket efter stk. 1 og 2, kan tilkendes en godtgørelse.

§ 17b Arbejdsgiveren skal sørge for, at en ansat under hensyntagen til sin viden og adgang til tekniske hjælpemidler selv har mulighed for at træffe hensigtsmæssige foranstaltninger med henblik på at undgå følgen af en alvorlig og umiddelbar fare for sin egen eller andres sikkerhed, når det ikke er muligt at kontakte arbejdsgiveren, virksomhedslederen eller arbejdslederen.

Stk. 2. Den ansatte må ikke udsættes for forringelse af sine forhold, fordi den ansatte har iværksat foranstaltninger efter stk. 1, medmindre den ansatte i den forbindelse har handlet forsætligt eller groft uagtsomt.

Stk. 3. Ansatte, hvis rettigheder er krænket efter stk. 2, kan tilkendes en godtgørelse.

§ 18 Arbejdsgiveren har pligt til at gøre de ansattes arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter inden for vedkommende område bekendt med de afgørelser, som Arbejdstilsynet har truffet og de påbud, som Arbejdstilsynet skriftligt har afgivet. Tilsvarende pligt påhviler arbejdsgiveren over for andre arbejdsmiljørepræsentanter og tillidsrepræsentanter, der fremsætter anmodning om at blive gjort bekendt med afgørelsen eller påbuddet, jf. § 78.

§ 42 (stk. 1.) Arbejdsstedet skal indrettes således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt for-svarligt.

Bilag 3: Oversigt over medlemmerne af arbejdsgruppen, følgegruppen og styregruppen

Medlemmer af arbejdsgruppen:

- Bjarne Møller, chefkonsulent, Socialt Udviklingscenter SUS
- Britta Martinsen, social- og tilbudschef/Gitte Leve Clausen, Esbjerg Kommune
- Erik Søndergaard, forsorgshjemsleder, Saxenhøj, Guldborgsund Kommune
- Kirsten Overgaard, konsulent, Defactum
- Kjeld Høgsbro, professor, Aalborg Universitet
- Lars Christian Lidsmoes, psykolog, Arbejdstilsynet
- Line Top Abildstrup, botilbudsleder, Orion, Region Hovedstaden
- Mette Brandt-Christensen, klinikchef, Psykiatrisk Center Glostrup, Region Hovedstaden
- Mogens Seider, leder og formand, Fountain House og DS Psykosocial Rehabilitering
- Sara Priskorn, konsulent, Københavns Kommune
- Trine Uhrskov, psykolog, SOPRA
- Ulla Leth, rehabiliteringsleder, Holluf Pile, Odense Kommune

Medlemmer af følgegruppen:

- Arbejdstilsynet
- Bedre Psykiatri
- Dansk Psykiatrisk Selskab
- Dansk Selskab for Almen Medicin
- Dansk Selskab for Psykosocial Rehabilitering
- Dansk Socialrådgiverforening
- Dansk Sygeplejeråd
- Danske Regioner
- Det Sociale Netværk
- Ergoterapeutforeningen
- Foreningen af offentligt ansatte - FOA
- Kommunernes Landsforening
- Kriminalforsorgen
- Landsforeningen af nuværende og tidligere psykiatribrugere
- Landsforeningen af væresteder
- Landsforeningen LEV
- LOS – de private tilbud
- Rigspolitiet
- Sammenslutningen af Boforner for Hjemløse

- SAND – De Hjemløses Landsorganisation
- SIND – Landsforeningen for psykisk sundhed
- Socialpædagogernes Landsforbund - SL
- Socialt Lederforum
- Socialtilsyn
- Sundhedsstyrelsen
- ULF – Udviklingshæmmedes Landsforbund
- Den nationale Videns- og Specialrådgivningsorganisation - VISO
- Socialstyrelsen

Medlemmer af styregruppen:

- Sara Lindhardt, souschef, Socialstyrelsen (styregruppeformand)
- Christina Skytte Christensen/Anne Skov Christensen, fuldmægtig, Børne- og Socialministeriet
- Nanna Julie Jørgensen, fuldmægtig, Børne- og Socialministeriet
- Signe Caspersen, kontorchef, Børne- og Socialministeriet
- Lisa Bugge-Toft, fuldmægtig, Center for Sundhedsjura og Psykiatri, Sundheds- og Ældreministeriet
- Jane Hansen, kontorchef, Arbejdstilsynet
- Mikkel Lambach, teamleder og chefrådgiver, Danske Regioner
- Tina Levysohn, konsulent, Kommunernes Landsforening KL

Bilag 4: Litteratur

Priskorn, S., Lauritsen, K og Fredens, T (2017): *Vold og trusler – faglige tilgange til identifikation, forebyggelse og håndtering*. Københavns Kommune, Socialforvaltningen

Breinholt Larsen, F. og Nielsen, A. L. (2012): *Psykisk syges sundhed i Region Midtjylland*. Region Midtjylland

Meulengracht Flachs, E. m.fl. (2014): *Sundhedstilstanden blandt voksne med udviklingshæmning*. Statens Institut for Folkesundhed, Syddansk Universitet, København

Jensen, P. Mørch (2017): *Vold og magt og når det ikke går så galt – Voldsforebyggelse og konflikt-håndtering i Orion. Vold som Udtryksform*.

Klitgaard, C og Clausen, T.(2010): *Kortlægning af positive arbejdsmiljøfaktorer. Notat udarbejdet for Arbejdsmiljørådet*. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Croen et al. (2015); *The health status of adults on the autism spectrum*. Autism, 2015 October; 19 (7)

Arbejdstilsynet (2015). Vejledning om oplæring, instruktion og tilsyn med arbejdet: At-vejledning 1.7.1, januar 2015. *Arbejdstilsynet*. Online tilgængelig: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledning/o/1-7-1-oplaerin-instruktion-tilsyn>

Arbejdstilsynet (2015). Vejledning om vold: At-vejledning D.4.3-3, juni 2011, opdateret december 2015. *Arbejdstilsynet*. Online tilgængelig: <https://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-3-vold>

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration (2017). Prioritering af kerneopgaver. *Arbejdsmiljøweb.dk - Inspiration til et godt arbejdsmiljø*. Online tilgængelig: https://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/social_kapital/prioritering-af-kerneopgaven

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration (2015). Samarbejde - relationel koordinering. *Arbejdsmiljøweb.dk - Inspiration til et godt arbejdsmiljø*. Online tilgængelig: http://www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel/social_kapital/de-tre-noeglebegreber/relationel_koordinering.

Christensen, B.B. (2016). Lys og musik dæmper gemytterne. *Videnscenter for Arbejdsmiljø*. Online tilgængelig: <http://www.arbejdsmiljoviden.dk/God-praksis/Vold/Lys-og-musik-daemper-gemytterne>

Frandsen, A. K.; Mullings, M. F.; Ryhl, C.; Folmer, M.B.; Fich, L.B.; Øien, T. B. og Sørensen, N.L. (2009). Helende Arkitektur. *Aalborg Universitet*. Online tilgængelig: http://vbn.aau.dk/files/17765285/Helende_arkitektur.pdf

- Høgsbro, K.; Eskelinen, L.; Fallov, M. A.; Mejlvig, K. og Berger, N. P. (2012). Når grænserne udfordres: Arbejdsbelastninger og pædagogiske udfordringer i specialpædagogiske boenheder, KORA. Online tilgængelig: https://www.kora.dk/media/1227/udgivelser_2012_pdf_2888_naar_graenserne_udfordres.pdf
- Liversage, A. (2017). Voldsforebyggelse på botilbud og forsorgshjem. *Viden til Velfærd (VIVE)*. Online tilgængelig: <https://www.sfi.dk/publikationer/voldsforebyggelse-paa-botilbud-og-forsorgshjem-12781/>
- Merriam-Webster's dictionary and thesaurus (2017). Episode. *Merriam-Webster Inc.* Online tilgængelig: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/episode>
- Møller, B.; Bækgaard Brasch, B. & Pedersen, K. (red.) (2013). Konflikter og vold – en faglig udfordring. *Vold som Udtryksform*. Online tilgængelig: <https://voldsomudtryksform.dk/udgivelser/konflikter-og-vold-en-faglig-udfordring/>
- Overgaard, K. (2016). Vold på botilbud og forsorgshjem – tværgående analyse af 10 cases om voldsepisoder. *DEFACTUM og Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/vold-pa-botilbud-og-forsorgshjem>
- Retsinformation (2017). Arbejdsmiljøloven: LBK nr. 1072 af 07/09/2010. *Beskæftigelsesministeriet*. Online tilgængelig: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=192632>
- Retsinformation (2015). Bekendtgørelse af lov om anvendelse af tvang i psykiatrien. Psykiatriloven LBK nr. 1160 af 29/09/2015. *Sundheds- og Ældreministeriet*. Online tilgængelig: <https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=174248>
- Socialjura§ (2017). Lov om social service. Børne- og Socialministeriets lov nr. 573 af 24/6 2005, jf. lovbekendtgørelse nr. 988 af 17/8 2017. *Forlaget Jurainformation*. Online tilgængelig: <http://www.socialjura.dk/content-storage/love/love/servicelov/>
- Socialjura§ (2013). Vejledning om politiets samarbejde med de sociale myndigheder og psykiatrien som led i indsatsen over for socialt udsatte personer (PSP-samarbejdet) og om videregivelse af oplysning i forbindelse med samarbejdet: Justitsministeriets vejledning nr. 60 af 10/7 2009. *Forlaget Jurainformation*. Online tilgængelig: <http://www.socialjura.dk/content-storage/regler/2009/vejl-60-af-107-2009/>
- Socialpædagogernes Landsforbund (2016). Trioen – Fælles om arbejdsmiljøet i hverdagen: En guide til det daglige arbejde. *Socialpædagogerne*. Online tilgængelig: <https://sl.dk/media/4642/trio.pdf>
- Socialstyrelsen (2017). Generisk model for forløbsprogrammer for mennesker med psykiske lidelser. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/projekter-og-initiativer/handicap/generisk-model-for-forlobsprogrammer-for-mennesker-med-psykiske-lidelser>

Socialstyrelsen (2017). Guide til udarbejdelse af lokale retningslinjer for magtanvendelse i forhold til voksne med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/guide-til-udarbejdelse-af-lokale-retningslinjer-for-magtanvendelse>

Socialstyrelsen (2017). Håndbog for tilsynsførende. Kvalitetsmodel: Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsforende/kvalitetsmodel>

Socialstyrelsen (2017). Håndbog for tilsynsførende. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/tvaergaende-omrader/socialtilsyn/redskaber-for-tilsynsforende>

Socialstyrelsen (2014). Håndbog: Indgreb som del af den kriminalpræventive sociale indsats – til professionelle på boformer for sigtede og domfældte med udviklingshæmning og lignende. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/handbog-indgreb-som-del-af-den-kriminalpraeventive-sociale-indsats-2013-til-professionelle-pa-boformer-for-sigtede-og-domfaeldte-med-udviklingshaemning-og-lignende>

Socialstyrelsen (2016). Kortlægning af lovgivning og initiativer målrettet sikkerhed og forebyggelse af voldsepisoder på social-, sundheds- og beskæftigelsesområdet. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/kortlaegning-af-lovgivning-og-initiativer-malrettet-sikkerhed-og-voldsforebyggelse>

Socialstyrelsen (2016). Kortlægning af lovgivning og initiativer målrettet sikkerhed og voldsforebyggelse. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/kortlaegning-af-lovgivning-og-initiativer-malrettet-sikkerhed-og-voldsforebyggelse>

Socialstyrelsen (2015). Magtanvendelse i forhold til personer med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne – til fagpersoner. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/magtanvendelse-i-forhold-til-personer-med-betydelig-og-varigt-nedsat-psykisk-funktionsevne-til-fagpersoner>

Socialstyrelsen (2016). Nationale retningslinjer for den sociale stofmisbrugsbehandling. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/retningslinjer-for-den-sociale-stofmisbrugsbehandling>

Socialstyrelsen (2017). Recovery: Definition. *Vidensportalen på det sociale område*. Online tilgængelig: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery/definition>

Socialstyrelsen (2017) Voksne: Recovery. *Vidensportalen på det sociale område*. Online tilgængelig: <https://vidensportal.dk/voksne/recovery>

Styrelsen for Patientsikkerhed (2017). Sundhedsprofessionelle og myndigheder. *Styrelsen for Patientsikkerhed*. Online tilgængelig: <https://stps.dk/da/sundhedsprofessionelle-og-myndigheder>

Sundhedsstyrelsen og Socialstyrelsen (2014). Retningslinjer for udarbejdelse af koordinerende indsatsplaner. *Sundhedsstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/retningslinjer-for-udarbejdelse-af-koordinerende-indsatsplaner>

The Australian Psychological Society Ltd (2011): *Evidence-based guidelines to reduce the need for restrictive practices in the disability sector*. Melbourne: The Australian Psychological Society

Thoft, E.; Bro, K.; Bichel, M. og Falhof, L. (2014). Social Kapital: Inspiration og øvelser til lederen med personaleansvar. *BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration*. Online tilgængelig: <https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/4403308/social-kapital-print-.pdf>

Uhrskov, T. (2012). *En undersøgelse af Low Arousal metodens teoretiske grundlag og de mulige komplikationer for den professionelle praksis*. Københavns Universitet

Uhrskov, T. og Naver, K. (2017). LA 2: Metodemanual til forebyggelse af vold og fremme af trivsel på botilbud. *Socialstyrelsen*. Online tilgængelig: <https://socialstyrelsen.dk/udgivelser/la2-2013-metodemanual-til-forebyggelse-af-vold-og-fremme-af-trivsel-pa-botilbud>.



Socialstyrelsen

Socialstyrelsen
Edisonsvej 1
5000 Odense C
Tlf.: 72 42 37 00

www.socialstyrelsen.dk

December 2017