



**Socialstyrelsen**

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

**Kort og klart**

---

**Viden til gavn**

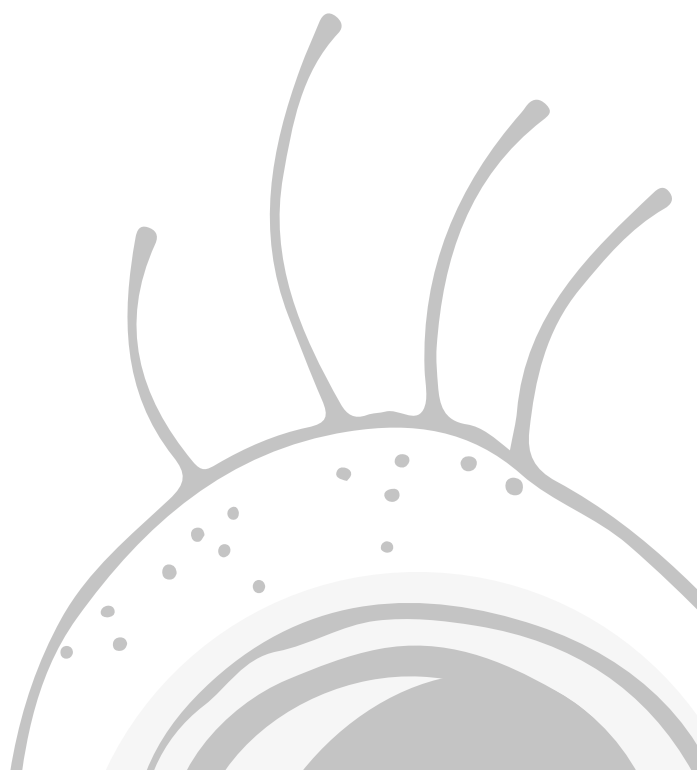
# INDHOLD

Introduktion til retningslinjerne.....	3
<b>1. Forebyggelse af voldsomme episoder i samarbejde med borgeren</b>	
1. Retningslinje for afdækning af borgerens situation samt fremme af borgerens trivsel og evne til at mestre hverdagen .....	5
2. Retningslinje for sociale og sundhedsmæssige forhold.....	6
3. Retningslinje for vurdering af risikoen ved arbejdet med konkrete borgere.....	7
<b>2. Håndtering af voldsomme episoder</b>	
4. Retningslinje for håndtering af voldsomme episoder .....	8
<b>3. Læring af voldsomme episoder</b>	
5. Retningslinje for læring af voldsomme episoder .....	9
6. Retningslinje for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder .....	10
<b>4. Organisatoriske rammer for forebyggelse, læring og håndtering af voldsomme episoder</b>	
7. Retningslinje for ledelsens rolle.....	11
8. Retningslinje for samarbejdet om det voldsforebyggende arbejde på tilbuddet .....	12
9. Retningslinje for faglige kvalifikationer og kompetencer .....	13
10. Retningslinje for trivselsfremmende fysiske rammer og faciliteter .....	14
11. Retningslinje for samarbejde og koordinering på tværs af sektorer.....	15

Publikationen er udgivet af:  
Socialstyrelsen  
Edisonsvej 1  
5000 Odense C  
Tlf: 72 42 37 00  
E-mail: [info@socialstyrelsen.dk](mailto:info@socialstyrelsen.dk)  
[www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk)

Udgivet august 2018  
Download eller se publikationen på [www.socialstyrelsen.dk](http://www.socialstyrelsen.dk).  
Der kan frit citeres fra publikationen med angivelse af kilde.

Layout: 4PLUS4  
Illustrationer: GladDesign



# INTRODUKTION TIL RETNINGSLINJERNE

Dette er en kort udgave af Socialstyrelsens *Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse*. Denne udgave giver et overblik over retningslinjerne og de hovedpointer, som indgår i dem.

Den fulde version af retningslinjerne indeholder handlingsanvisende anbefalinger og krav til forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder samt til rammerne for det voldsforebyggende arbejde. Desuden indeholder den fulde version et katalog med forslag til redskaber og metoder.

Find den fulde version på Socialstyrelsens hjemmeside:

*Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud og boformer for hjemløse*  
[www.socialstyrelsen.dk/NR-forebyggelse-af-voldsomme-episoder](http://www.socialstyrelsen.dk/NR-forebyggelse-af-voldsomme-episoder)

## Trivsel og nedbringelse af voldsomme episoder

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

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.

Det gælder både voldsomme episoder mellem borgere og medarbejdere og mellem borgerne. Det forventes også, at antallet af magtanvendelser derved kan nedbringes.

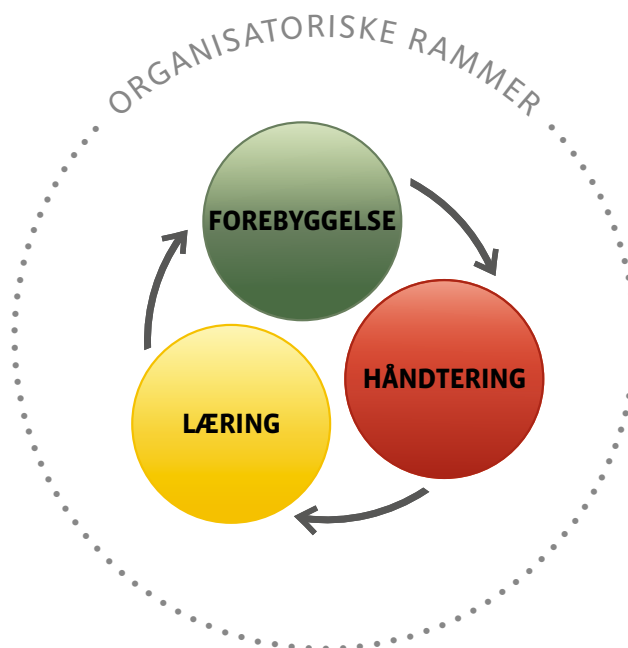
Begrebet ‘voldsom episode’ defineres som en situation, hvor en person udøver vold af fysisk eller psykisk karakter. Betegnelsen *episode* fremhæver, at en voldsom handling eller tale bedst kan forklares, forstås og forebygges ved at se den i sammenhæng med de begivenheder, der gik forud for handlingen. Begrebet ‘voldsom episode’ er således bredere end den definition, der anvendes i arbejdsmiljølovgivningen. I arbejdsmiljølovgivningen anvendes begrebet ‘arbejdsrelateret vold’, som omfatter psykisk og fysisk vold, der udøves af borgere mod medarbejdere.

### Forebyggelse, håndtering og læring

Voldsomme episoder opstår i samspil mellem borgere og medarbejdere eller borgere imellem – et samspil, der foregår inden for 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.

Retningslinjerne er bygget op omkring fire centrale elementer i forebyggelsen af voldsomme episoder:

- **Forebyggelse** af voldsomme episoder i samarbejde med borgeren.
- **Håndtering** af voldsomme episoder.
- **Læring** af voldsomme episoder.
- **Organisatoriske rammer** for forebyggelse, håndtering og læring af voldsomme episoder.



### **Et socialfagligt perspektiv og et arbejdsmiljøperspektiv**

Retningslinjerne indeholder både et socialfagligt og et arbejdsmiljøperspektiv. Hovedfokus er på, hvordan ledere og medarbejdere kan tilrettelægge det socialfaglige arbejde, så voldsomme episoder forebygges.

Nogle steder i retningslinjerne er krav fra arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser desuden nævnt, dog uden 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.

Der henvises under hver af de 11 retningslinjer til relevant lovgivning, primært servicelovens og arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser. Der kan læses mere om lovgrundlaget i relation til retningslinjerne i bilag til retningslinjerne.

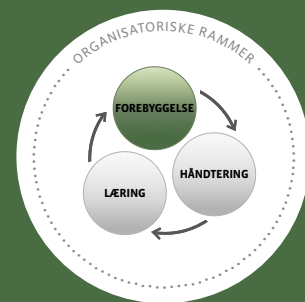
### **Borgerinddragelse og selvbestemmelse er voldsforebyggende**

Borgerinddragelse og selvbestemmelse er centralt, når voldsomme episoder skal forebygges. Oplevelsen af at have indflydelse på eget liv og af at få støtte til at følge egne ønsker, håb og drømme, er i sig selv voldsforebyggende.

Det voldsforebyggende arbejde lykkes bedst, når det sker i tæt samarbejde mellem de medarbejdere og borgere, det handler om. Når borgeren oplever sig inddraget, styrker det oplevelsen af kontrol over eget liv, og det gør borgeren bedre i stand til at samarbejde.

Medarbejdernes forudgående tilgang til borgeren er af afgørende betydning for, at der sker en vellykket borgerinddragelse. Når medarbejderne forstår borgeren, oplever de i højere grad at have kontrol over situationen – og reagerer ofte også mere rummeligt, løsningsorienteret og mindre restriktivt.

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

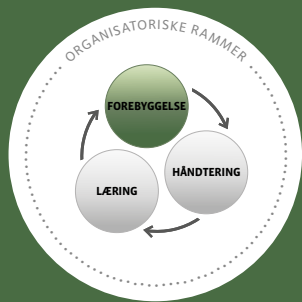


## Formål

At fremme en systematisk og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation, så borgeren kan tilbydes den rette rehabiliterende og forebyggende indsats.

## Hovedpointer

- I den indledende samtale med en borger, der lige er flyttet ind, er det vigtigt at foretage en indledende afdækning og beskrivelse af borgerens situation.
- Efter samtalen er det vigtigt, at tilbuddet foretager en mere grundig og helhedsorienteret afdækning og beskrivelse af borgerens situation og i samarbejde med borgeren udvikler strategier for trivsel, mestring og håndtering.
- Afdækningen og beskrivelsen kan med fordel anvendes i arbejdet med borgerens pædagogiske plan.
- Inddragelse af borgerens netværk kan give en bedre afdækning af borgerens situation og bidrage til at fremme borgerens trivsel.
- Information fra eksterne parter kan give tilbuddet brugbar viden om borgerens historik.
- Løbende opfølgning og tilpasning af indsatsen gør det muligt bedre at støtte borgeren i kritiske situationer.
- Når det løbende dokumenteres, hvordan den rehabiliterende og forebyggende indsats virker, kan denne dokumentation løbende anvendes til at forbedre indsatsen for den enkelte borger.



## 2. RETNINGSLINJE FOR SOCIALE OG SUNDHEDSMÆSSIGE FORHOLD

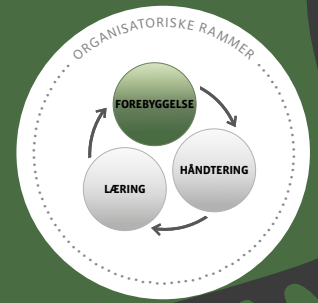
### Formål

At understøtte fokus på og viden om de sociale og sundhedsmæssige forhold hos borgeren, der kan virke voldsoptrappende.

### Hovedpointer

- Ledelsen skal sikre, at medarbejderne har en viden om, hvilke særlige sociale og sundhedsmæssige forhold hos borgeren, der generelt udgør en risikofaktor i forhold til voldsomme episoder.
- Når forbedring af borgerens sociale og sundhedsmæssige forhold ikke er mulig, anbefales det at være opmærksom på, hvordan følgerne for borgeren kan lindres og kompenseres.
- Borgerens manglende fysiske trivsel i form af smerter, uro i kroppen og dårlig ernæring kan øge borgerens frustration og stressniveau, svække borgerens modstandskraft samt medføre øget risiko for voldsomme episoder.
- Sund kost, fysisk aktivitet og meningsfulde aktiviteter kan understøtte social og sundhedsmæssig trivsel og derved forebygge voldsomme episoder.
- Et alkohol- eller stofmisbrug er ofte forbundet med store negative konsekvenser for borgernes sundhed, trivsel og evne til at mestre sårbare situationer, hvilket ofte fører til voldsomme episoder.
- Når borgeren føler sig presset og stresset af en dårlig økonomi, kan det medføre øget risiko for voldsomme episoder.

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



#### Formål

At understøtte en systematisk vurdering af, hvornår der er risiko for, at der opstår voldsomme episoder i arbejdet med en borger.

#### Hovedpointer

- Systematiske risikovurderinger kan bidrage til mere systematik i den voldsforebyggende indsats og til et fælles fokus på at forebygge voldsomme episoder.
- Når tilbuddet foretager risikovurdering af borgeren, anbefales det at være opmærksom på den kontekst og situation, som borgeren befinder sig i.
- Ledelsen skal sikre, at medarbejderne får opbygget og vedligeholdt deres kompetencer i at foretage og anvende risikovurderinger.
- Risikovurdering anbefales altid anvendt i sammenhæng med en samlet faglig vurdering.
- Er der tegn på øget risiko, skal ledelsen iværksætte trivsels- og tryghedsskabende tiltag for både borger og medarbejdere. Hvis der er en 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.



## 4. RETNINGSLINJE FOR HÅNTERING AF VOLDSOMME EPISODER

### Formål

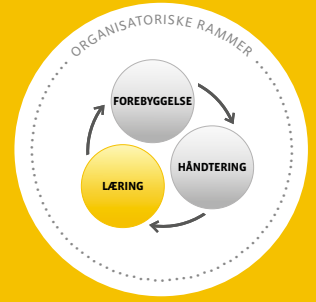
At tilbuddet har retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder og nærved-episoder, og at medarbejderne har de rette faglige kompetencer hertil.

### Hovedpointer

- Er der risiko for, at medarbejderne kan blive udsat for voldsomme episoder, skal ledelsen forebygge og håndtere disse.
- Retningslinjer for håndtering af voldsomme episoder i arbejdstiden understøtter ledelsens og medarbejdernes håndtering af episoderne, idet medarbejderne på forhånd ved, hvordan de forventes at forholde sig.
- Det er vigtigt, at medarbejderne kan anvende individuelt tilpassede håndteringsstrategier og metoder til at nedtrappe konflikter.
- På nogle tilbud er det relevant at have kompetencer i fysisk konflikthåndtering for nænsomt at kunne afværge voldsomme episoder.
- Når der opstår en voldsom episode, kan det føre til 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.
- Umiddelbart efter en voldsom episode og dagene efter skal ledelsen tilbyde medarbejdere den støtte, de har krav på og behov for. Borgere bør tilbydes den samme hjælp. Det kan mindske eftervirkningerne af en voldsom episode.
- Der skal fastlægges retningslinjer for og vejledes i håndtering af arbejdsrelaterede voldsomme episoder uden for arbejdstiden, hvis det er en risiko.



## 5. RETNINGSLINJE FOR LÆRING AF VOLDSOMME EPISODER

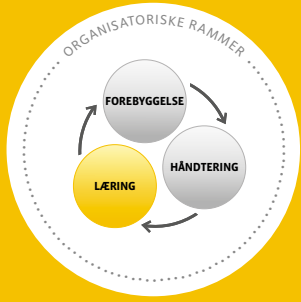


### Formål

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, de kan have.

### Hovedpointer

- Der skal foretages refleksion og læring, når der har været en voldsom episode. Det anbefales, at tilbuddet har en fast procedure for refleksion, analyse og læring efter en voldsom episode.
- Konkrete metoder til at lære af kritiske og voldsomme episoder kan gøre det lettere at forebygge, at nye episoder opstår.



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

### Formål

At understøtte løbende registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder.

### Hovedpointer

- Tilbuddet skal have en fast procedure for registrering og anvendelse af oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder.
- Arbejdsgiveren har pligt til at registrere oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder mellem medarbejdere og borgere som arbejdsulykker.
- Det anbefales, at tilbuddet også opsamler og vurderer oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder mellem borgerne.
- Ledelse og medarbejdere skal anvende oplysninger om voldsomme episoder og nærved-episoder i faglige refleksioner over tilbuddets forebyggende indsatser.
- Ledelsen skal i samarbejde med medarbejderne anvende oplysninger om borgerne og voldsomme episoder samt nærved-episoder i risikovurderinger på tilbuds- og afdelingsniveau.

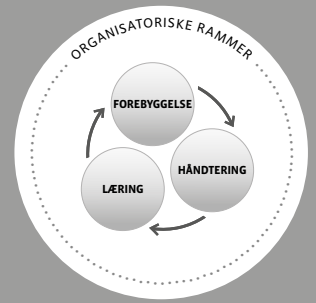
## 7. RETNINGSLINJE FOR LEDELSENS ROLLE

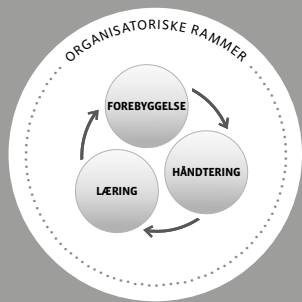
### Formål

At give anbefalinger til ledelsen om opgaver og ansvar i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder.

### Hovedpointer

- Ledelsen har ansvaret for, at der er et arbejdsmiljø, der er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, og som understøtter arbejdet med at forebygge voldsomme episoder.
- Ledelsen har instruktions- og tilsynspligt med hensyn til arbejdets udførelse. Som del af dette skal ledelsen sikre, at der udarbejdes lokale retningslinjer om forebyggelse af voldsomme episoder, samt at alle medarbejdere følger disse retningslinjer.
- Ledelsen skal forebygge arbejdsrelaterede voldsomme episoder uden for arbejdstiden, når disse udgør en risiko for medarbejderne.
- Aktiv inddragelse af medarbejder- og borgerrepræsentanter kan sikre mere succesfuld implementering af metoder og retningslinjer i arbejdet med at forebygge voldsomme episoder.
- Ledelsen har behov for løbende at udvikle og fastholde egne ledelsesmæssige og faglige kompetencer i det voldsforebyggende arbejde.





## 8. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDET OM DET VOLDSFOREBYGGENDE ARBEJDE PÅ TILBUDET

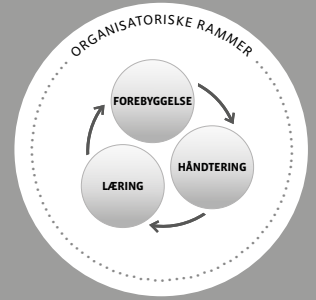
### Formål

At fremhæve vigtige fokuspunkter i samarbejdet, der kan understøtte tilbuddets voldsforebyggende arbejde.

### Hovedpointer

- Ledelsen skal samarbejde med MED- og arbejdsmiljøorganisationen i forhold til det voldsforebyggende arbejde.
- Fokus på positive arbejdsmiljøfaktorer i det forebyggende arbejde, såsom medarbejderindflydelse, social støtte og tillid, kan understøtte det voldsforebyggende arbejde.
- Fokus på at fremme social kapital på arbejdspladsen, såsom gode sociale relationer kendetegnet ved tillid og retfærdighed, kan understøtte det voldsforebyggende arbejde.

## 9. RETNINGSLINJE FOR FAGLIGE KVALIFIKATIONER OG KOMPETENCER

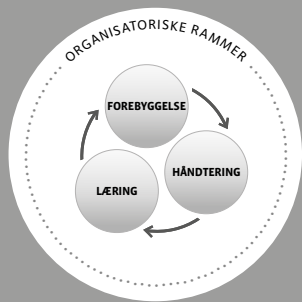


### Formål

At understøtte, at medarbejderne har de nødvendige kvalifikationer og kompetencer, det vil sige uddannelse, erfaring og viden, i forhold til borgergruppen og specifikt i forhold til det voldsforebyggende arbejde.

### Hovedpointer

- Uddannelse, viden og erfaring med voldsforebyggelse er i sig selv forebyggende faktorer.
- Ledelsen har 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.
- Ledelsen skal løbende afdække, hvorvidt medarbejderne har de nødvendige faglige kvalifikationer og kompetencer til at udføre arbejdet på en farefri måde. Denne afdækning samt udarbejdelse af en kompetenceudviklingsplan kan sikre, at tilbuddet arbejder systematisk med udviklingen af de faglige kvalifikationer og kompetencer.
- Et introduktionsforløb for nyansatte og vikarer kan virke forebyggende.
- Jævnlig faglige refleksioner og supervision kvalificerer den faglige praksis og den rehabiliterende og forebyggende indsats.



## 10. RETNINGSLINJE FOR TRIVSELSFREMMENDE FYSISKE RAMMER OG FACILITETER

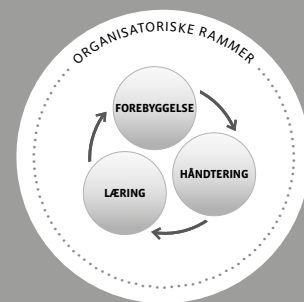
### Formål

At give anbefalinger til, hvordan man kan skabe hensigtsmæssige fysiske rammer og faciliteter på tilbuddene.

### Hovedpointer

- Fysiske rammer, der imødekommer borgernes ønsker og behov, kan fremme trivsel og begrænse stress.
- Mulighed for at indgå i meningsfulde aktiviteter er væsentlig.
- Borgerens mulighed for at trække sig tilbage og være sig selv er væsentlig.
- Indretningens sansemæssige påvirkning kan virke voldsforebyggende.
- Sanserum kan modvirke stress hos borgerne.
- Lokalerne skal være indrettet, så risikoen reduceres mest muligt, når der er risiko for voldsomme episoder på et tilbud.

# 11. RETNINGSLINJE FOR SAMARBEJDE OG KOORDINERING PÅ TVÆRS AF SEKTORER



## Formål

At understøtte et velfungerende tværsektorielt samarbejde, så borgeren får en sammenhængende, helhedsorienteret, rehabiliterende og forebyggende indsats.

## Hovedpointer

- Videndeling og koordinering mellem tilbud, borger og øvrige samarbejdspartnere er særlig vigtig ved ændringer i borgerens livssituation.
- Lederes og medarbejderes kendskab til bestemmelser om videregivelse af oplysninger er afgørende for, at det voldsforebyggende arbejde kan udføres optimalt, og at borgerens retssikkerhed opretholdes.
- 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 aftalerne.
- Det er vigtigt at skabe gode samarbejdsrelationer til samarbejdspartnere, der har betydning for det voldsforebyggende arbejde.
- Gode skriftlige samarbejdsaftaler, som er kendt af alle på tilbuddet, kan lette arbejdsgangene og skabe forudsigelighed, når en voldsom episode indtræder.
- Klare aftaler for samarbejdet med behandlingspsykiatrien kan medvirke til at forebygge voldsomme episoder.
- Et godt samarbejde med politiet kan medvirke til, at voldsomme episoder håndteres konstruktivt.
- Når borgeren støttes i at holde tæt og løbende kontakt til relevante samarbejdspartnere kan der skabes større tryk.



# Socialstyrelsen

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

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

August 2018