

Ældrecentret Gildhøjhjemmet

Udarbejdet af: Afdelingsleder Bente Grønhøj

Godkendt i ledergruppen: 11. december 2014

Ansvarlig: Centerleder Mia Linda Møller

Revideret: Marts 2019

Revideres senest: Marts 2021

Vejledning: Håndtering af vold og trusler fra beboere	
Målgruppe	Medarbejdere på Ældrecentret Gildhøjhjemmet
Formål	At medarbejdere sammen og hver for sig arbejder forebyggende i forhold til vold og udadreagerende adfærd. At medarbejderne har kendskab til, hvad man skal gøre, hvis man udsættes for vold eller trusler om vold. At medarbejderne er opmærksomme på, hvordan de kan varetage egen sikkerhed, hvis de befinder sig i en situation med en udadreagerende beboere eller pårørende.
Mål	At medarbejderne ved, hvordan de kan forebygge vold og udadreagerende adfærd samt hvordan de skal handle i situationen, hvis de har været udsat for vold eller trusler om vold i arbejdet
Forebyggelse	Vold og trusler om vold opstår oftest i situationer, hvor borgeren føler frustration, utryghed, aggression, afmagt eller nedværdigelse. Det kan også være følge af manglende impuls kontrol / forgrovet social adfærd som følge af en hjerneskade. Eller et middel til at opnå medicin, penge eller andre værdier.
Personcentreret omsorg	Personcentreret omsorg anvendes som overordnet tilgang i forhold til at understøtte den enkelte beboers identitet samt ønsker til eget liv med henblik på beboers oplevelse af tryghed, selvbestemmelse og livskvalitet, hvilket vil forebygge udadreagerende adfærd. Vi anvender Beboerkonferencer som et målrettet redskab til at opnå dette, ligesom vi er bevidste om, at vi med vores adfærd kan ændre beboeres/pårørendes adfærd.
Nænsom voldsforebyggelse	Kurset nænsom voldsforebyggelse tilbyder viden om forebyggelse af udadreagerende adfærd, aflæsning af tegn på aggression samt hensigtsmæssig adfærd i forhold til dette samt giver redskaber til varetagelse af egen sikkerhed i en situation med aggression eller risiko for dette. <u>Kurset er et skal-kursus for ansatte på den skærmede demensenhed.</u>
Forvarsler	Vær opmærksom på borgerens adfærd og tegn som kan være forvarsel <ul style="list-style-type: none"> • Ændret vejrtrækning, fx hurtigere/ tilbageholdt • Sammenbidt mund • Overraskelse, fx øjnene spærres op

<p>Trusler om vold</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sammenknebne øjne • Vigende øjenkontakt • Anspændt muskulatur, fx knyttede hænder/ hævede skuldre • Utilfredse tilkendegivelser, fx grynt/ vrede/ nedladende • Hævet stemmeleje <p>Føler du dig angst eller usikker over borgerens adfærd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gå væk fra borgeren, du har lov til at forlade borgerens bolig og få hjælp af en kollega. • Kontakt <u>umiddelbart herefter</u> din ansvarshavende/ sygeplejerske eller leder. • Du og din leder skal afklare det oplevede problem, samt planlægge evt. tiltag. • Kontakt Demenskonsulenten mhp. rådgivning og vejledning. • Afhold BBK om problemstillingen med henblik på at afklare årsager og handlemuligheder • Drøft problemet åbent i gruppen, på personalemøder og Teammøder. • Det er vigtigt at du gør opmærksom på, hvis du føler dig usikker over for en bestemt borger. Du skal have mulighed for at få vejledning/ kompetenceudvikling til at tackle opgaven anderledes. Det kan være, at en kollega skal overtage plejen i en periode, eller at I skal være 2 personer om opgaven.
<p>Demenskonsulenten</p>	<p>Demenskonsulenten kan inddrages i forbindelse med oprettelse/ revidering af døgnrytmeplaner, socialpædagogiske handleplaner og evt. indberetning af magtanvendelse.</p>
<p>Har du har været udsat for vold</p>	<p>En voldelig hændelse kan være grænseoverskridende, både fysisk og psykisk, derfor er det vigtigt at få hjælp til at tackle episoden også selv om det umiddelbart ikke virker så voldsom.</p>
<p>Skal du</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Du skal straks forlade borgeren/boligen 2. Kontakt den ansvarshavende og/eller din leder, så I sammen kan vurdere skadens omfang og planlægge, hvordan der skal følges op på hændelsen. 3. Hvis det er aften, nat eller weekend, skal lederen kontaktes først kommende hverdag.
<p>Den ansvarshavende / din leder skal sørge for</p>	<p>Kollegial første hjælp lige efter en voldelig episode er vigtig.</p> <p>Den, der yder førstehjælpen(den ansvarshavende eller lederen) skal være opsøgende, da offeret ikke altid selv opsøger hjælp.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Psykisk støtte, skabe ro omkring den voldsramte 2. Evt. ledsagelse til skadestue, lægehjælp 3. Politianmeldelse, evt. elektronisk (skal <u>altid</u> finde sted efter voldsepisoder) 4. Evt. kontakt til voldsramtes pårørende 5. Kontakt til AMIR – episoden skal anmeldes som arbejds-

<p>Henvisning til opfølgende samtale med psykolog</p>	<p>skade indenfor 9 arbejdsdage.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Debriefing med alle involverede i episoden 7. Episoden skal registreres i Nexus 8. Har det været nødvendigt at anvende magt overfor borgeren, skal dette også indberettes. Skema 2 skal udfyldes samme dag og sendes til leder og demenskonsulent 9. Krisehjælp – se Bilag 1 <p>Mail med info om episode sendes til afdelingsleder</p> <p><u>Ved alle episoder, hvor en medarbejder har været udsat for fysisk vold eller alvorlige trusler fra beboer/borger/pårørende, henvises medarbejderen i samråd med daglig leder til en opfølgende samtale med psykolog hos Trekanten med henblik på at mindske belastning af episoden på kort såvel som lang sigt hos medarbejderen. Nærmeste leder kontakter Trekanten og henviser medarbejderen til samtale snarest muligt efter episoden. I en akut situation, og hvis en leder ikke er til stede, kan ansvarshavende eller AMIR foretage henvisning til Trekanten. Nærmeste leder orienteres altid via mail om dette.</u></p>
<p>Politianmeldelse</p>	<p>Hvis en beboer/borger eller pårørende udøver vold eller trusler mod en medarbejder, skal episoden <u>altid</u> anmeldes til politiet. Dette skal ske indenfor 72 timer efter hændelsen og kan evt. ske elektronisk. Politianmeldelse af en episode med vold eller trusler om vold er nødvendigt som dokumentation for en arbejdsskade/erstatningssag, og det er nærmeste leders ansvar at sikre, at politianmeldelse sker.</p> <p>Den skriftlige anmeldelse skal indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fakta: Hvor, hvornår, hvem, hvad • Årsagen til, at medarbejderen er blevet bange • Navn og telefonnummer på den voldsramte • Navn og telefonnummer på vidner(husk, at vidner skal orienteres om politianmeldelsen) • Vedlæg evt. bilag/bevismateriale, fx skadestueattest.
<p>På længere sigt</p>	<p>Den senere opfølgning på en voldsepisode kan i forhold til offeret omfatte opfølgende samtaler og kontakt med den forurettede medarbejder, herunder også hvis medarbejderen er sygemeldt. Det er vigtigt at være opmærksom på, at eftervirkningerne af en voldsepisode kan strække sig over flere dage, uger og måneder.</p> <p>Episoder med vold, eller alvorlige trusler om vold registreres med henblik på analyse, der sigter mod at skabe læring i forebyggende øjemed, både hos den involverede kollega og generelt. Registrering af episoderne foretages som udgangspunkt af AMIR, og analysen foretages af nærmeste leder og AMIR sammen i AM gruppen.</p>

<p>Implementering</p>	<p>Afdelingslederen er ansvarlig for, at personalet i afdelingen er bekendt med retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler på kommunens arbejdspladser. Samt nærværende instruks- og andre retningsgivende dokumenter omkring vold og trusler.</p> <p>Det er vigtigt jævnligt at evaluere, om retningslinjerne har fungeret efter hensigten og særligt, om der kan gøres andet for at forebygge en lignende episode.</p> <p>Personalet tilbydes undervisning/faglig sparring i forhold til håndtering af vold og psykisk førstehjælp.</p> <p>Løbende drøftelse af vold og trusler på personalemøder.</p> <p>Sikre, at alle nyansatte og elever får udleveret pjecen og bliver introduceret til ” Vold på din arbejdsplads” udgivet af Brøndby Kommune, Ældre og Omsorg, januar 2010</p>
<p>Lovgrundlag Referencer Kilder</p>	<p>Vold på din arbejdsplads. Til medarbejdere i Ældre og Omsorg Brøndby Kommune, Brøndby Kommune, januar 2010</p> <p>”Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler på kommunens arbejdspladser” Godkendt på HMU 13. oktober 2016</p> <p>”Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af mobning og chikane på Kommunens arbejdspladser” (2012)</p> <p>Vold, mobning og chikane. Identifikation, forebyggelse og håndtering. Sundhedskartellet og Regionernes Lønnings- og Takstnævn, 2008.</p> <p>Justitsministeriets vejledning: VEJ 9376 af 27/04/2016 – Offererstatning mm.</p> <p>AT vejledning D 4.3-3 om Vold- afsnit 2.1 og 2.2 - Reaktioner</p>

Krisepsykiolog

Brøndby kommune har en aftale med Psykologcentret "Trekanten", om Psykologisk Krisehjælp til ansatte.

I Ældre og Omsorg kan alle ledere eller deres stedfortrædere (samt i vagterne kolleger) frit ringe til psykologcentret, hvis der opstår behov. Dette skal ældre chefen dog først give tilladelse til.

Psykologcentret Trekanten kan kontaktes:

Mandag – fredag kl. 9.00 – 15.00

På telefon 33 91 40 41

Uden for dette tidsrum kontaktes vagthavende psykolog på tlf. 33 91 36 76.

Ekstra telefonnumre udenfor kontortid se: www.trekanten.dk

Log på ekstranet/(brugernavn): abonnent/(kodeord)

[Abbonent/brugermappe/procedure for tilkald af krisehjælp/procedure III](#)

Indenfor 2 timer efter henvendelsen, vil der blive etableret telefonisk kontakt mellem medarbejderen og Psykologcentret Trekanten.

Samtalerne forgår på centret i Linnésgade 25, 1. sal, 1361 Kbh. K.

Efter endt behandling fremsender Psykologcentret Trekanten en elektronisk faktura til afdelingen. Afdelingen konterer regningen på arbejdsmiljøkonto.

SÅ - HVIS UHELDET ER UDE SKAL DU VENLIGST GØRE FØLGENDE:

1. Referér til Ældrechef Lisbeth Sommer,
når I ringer til Psykologcentret Trekanten
2. Ved bestilling oplyses EAN nr. 57 98 009 001 399

Orientér din afdelingsleder hurtigst muligt via e-mail: eller på tlf.

Skema til registrering af voldsepisode

Opfølgning på episode med vold eller alvorlige trusler om vold

Voldsramtes stilling og navn		
Ansæt på arbejdspladsen i antal år		
Ansæt på afdeling		
Har følgende kurser Sæt X	Demens 1	
	Socialpædagogik og magtanvendelse	
	Nænsom voldsforebyggelse	
Skadevolders navn		
Er skadevolder beboer, borger eller pårørende?		
Angiv årstal, dato og klokkeslæt for voldsepisoden		
I hvilken situation skete episoden? Sæt X	Hjælp til daglige gøremål	
	Afslag på ønsker/krav	
	Trøst/omsorg	
	Konfliktløsning mellem beboere/borgere	
	Andet, hvad:	
Voldens karakter	Verbale trusler	
	Trusler md krop eller genstand	
	Fysisk vold med krop (fx nap, krads, bid spark, slag med hånd)	
	Fysisk vold med genstand (fx inventar, bestik)	
Beskriv episoden - Hvad skete inden - Hvem var involveret - Hvem var vidne - Hvordan foregik de - Hvad skete er bagefter		
Var du alene, da episoden indtraf?	Ja	Nej
Var der mulighed for at tilkalde en kollega?	Ja	Nej
Hvordan var din umiddelbare reaktion Sæt ring om tallet	<p>Upåvirket Stærkt chokeret</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	
Beskriv dine følelser efter episoden (angst, magtesløs, vred, utryg, irriteret, anspændt, træt, ligeglad...)		
Gik du hjem pga af episoden	Ja	Nej
Følte du behov for at gå hjem, men kunne ikke?	Ja	Nej
Er der planlagt opfølgning?	Ja	Nej
Er der taget forholdsregler efterfølgende?	Lægehjælp	
	Henvist til samtale i Trekanten	
	Samtale med leder/kolleger	
	Andet, hvad:	

Episoden er anmeldt Sæt X	Til politiet	
	Til arbejdsskadeforsikring	
	Til Arbejdstilsynet	
	Som magtanvendelse	
AM gruppens forslag til forebyggelse		
Skemaet udfyldt af Navn/stilling/dato	Medarbejder	AMIR