**BRØNDBY KOMMUNE G1.1**

**Ældrecentret Gildhøjhjemmet**

**Udarbejdet af:** Bente Grønhøj

**Godkendt i ledergruppen:** dec. 2014 **Ansvarlig:** Centerleder Anette Falk

**Revideret:** april 2021, juli 2023 af demenskonsulent

Karen Jeppesen

**Revideres senest:** juli 2025

|  |  |
| --- | --- |
| **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 vare- tage 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 udad- reagerende 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 nedværdi- gelse.  Det kan også være følge af manglende impulskontrol / 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 for- hold til at understøtte den enkelte beboers identitet samt øn- sker til eget liv med henblik på beboers oplevelse af tryghed, selvbestemmelse og livskvalitet. Der arbejdes ud fra Demensrejseholdets principper. |
| **Nænsom voldsforebyggelse** | Kurset ”nænsom voldsforebyggelse” tilbyder viden om forebyg- gelse 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.  Kurset er et skal-kursus for ansatte på den skærmede demensenhed. |
| **Forvarsler** | **Vær opmærksom på borgerens adfærd og tegn som kan være forvarsel**   * Ændret vejrtrækning, fx hurtigere/ tilbageholdt * Sammenbidt mund * Overraskelse, fx øjnene spærres op |

|  |  |
| --- | --- |
| **Trusler om vold**  **Demens- konsulenten**  **Har du har været udsat for vold**  **Skal du**  **Den ansvarsha- vende / din leder skal sørge for** | * Sammenknebne øjne * Vigende øjenkontakt * Anspændt muskulatur, fx knyttede hænder/ hævede skuldre * Utilfredse tilkendegivelser, fx grynt/ vrede/ nedladende * Hævet stemmeleje   **Føler du dig angst eller usikker over borgerens adfærd.**   * Gå væk fra borgeren, du har lov til at forlade borgerens bolig og få hjælp af en kollega. * Kontakt umiddelbart herefter din ansvarshavende/ sygeple- jerske eller leder. * Du og din leder skal afklare det oplevede problem, samt plan- lægge 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 usik- ker over for en bestemt borger. Du skal have mulighed for at få vejledning/ kompetenceudvikling til at takle opgaven an- derledes. Det kan være, at en kollega skal overtage plejen i en periode, eller at I skal være 2 personer om opgaven.   Demenskonsulenten kan inddrages i forbindelse med oprettel- se/ revidering af døgnrytmeplaner, socialpædagogiske handle- planer og evt. indberetning af magtanvendelse.  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.   * 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 kontak- tes først kommende hverdag.   **Kollegial første hjælp lige efter en voldelig episode er vig- tigt.**  Den, der yder førstehjælpen(den ansvarshavende eller lederen) skal være opsøgende, da offeret ikke altid selv opsøger hjælp.   1. Psykisk støtte, skabe ro omkring den voldsramte 2. Evt. ledsagelse til skadestue, lægehjælp 3. Politianmeldelse, elektronisk (skal altid finde sted efter voldsepisoder) Mail: [kbhv@politi.dk](mailto:kbhv@politi.dk) 4. Evt. kontakt til voldsramtes pårørende 5. Kontakt til AMIR – episoden skal anmeldes som arbejds- |

|  |  |
| --- | --- |
| **Henvisning til opfølgende sam- tale med psyko- log**  **Politianmeldelse**  **På længere sigt** | skade indenfor 9 arbejdsdage.   1. Debriefing med alle involverede i episoden 2. Episoden skal registreres i Nexus 3. Har det været nødvendigt at anvende magt overfor borge- ren, skal dette også indberettes. Skema 1b skal udfyldes samme dag og sendes til leder og demenskonsulent 4. Krisehjælp – se Bilag 1   Mail med info om episode sendes til afdelingsleder  Ved alle episoder, hvor en medarbejder har været udsat for fysisk vold eller alvorlige trusler fra bebo- er/borger/pårørende, tilbydes medarbejderen i samråd med daglig leder 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 medar- bejderen 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 Tre- kanten. Nærmeste leder orienteres altid via mail om dette.  Hvis en beboer/borger eller pårørende udøver vold eller trusler mod en medarbejder, skal episoden altid 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 ar- bejdsskade/erstatningssag, og det er nærmeste leders ansvar at sikre, at politianmeldelse sker.  Den skriftlige anmeldelse skal indeholde:   * 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.   Den senere opfølgning på en voldsepisode kan i forhold til offe- ret 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.  Episoder med vold, eller alvorlige trusler om vold registreres med henblik på analyse, der sigter mod at skabe læring i fore- byggende øjemed, både hos den involverede kollega og generelt. Registrering af episoderne foretages som udgangspunkt af AMIR, og analysen foretages af nærmeste leder og AMIR sam- men i AM gruppen. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Implementering** | Afdelingslederen er ansvarlig for, at personalet i afdelingen er bekendt med retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler på kommunens arbejdspladser. Samt nærvæ- rende instruks- og andre retningsgivende dokumenter omkring vold og trusler.  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.  Personalet tilbydes undervisning/faglig sparring i forhold til håndtering af vold og psykisk førstehjælp.  Løbende drøftelse af vold og trusler på personalemøder.  Sikre, at alle nyansatte og elever bliver introduceret til” **Vold på din arbejdsplads**” udgivet af Brøndby Kommune, Ældre og Omsorg |
| **Lovgrundlag Referencer Kilder** | 1. Vold på din arbejdsplads. Til medarbejdere i Ældre og Omsorg Brøndby Kommune, Brøndby Kommune, januar 2010/ revideret udgave 2021 2. ”Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler på kommunens arbejdspladser” Godkendt på HMU 13. oktober 2016 3. ”Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af mobning og chikane på Kommunens arbejdspladser” ( 2012) 4. Vold, mobning og chikane. Identifikation, forebyggelse og håndtering. Sundhedskartellet og Regionernes Lønnings- og Takstnævn, 2008. 5. Forebygge, håndtering & lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen, version 1, Sund-hedsstyrelsen. 6. Justitsministeriets vejledning: VEJ 9376 af 27/04/2016 – Offererstatning mm. 7. AT vejledning D 4.3-5 om Vold- afsnit 2.1 & 2.2 –Reaktioner 8. Vejledning udarbejdet af København Vestegnens politi. |

# **Bilag 1**

**Krisepsykolog**

Brøndby kommune har en aftale med Psykologcentret ”Trekanten”, om Psykolo- gisk Krisehjælp til ansatte.

I Ældre og Omsorg kan alle ledere eller deres stedfortrædere (samt i vagterne kol- leger) 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](http://www.trekanten.dk/) Log på ekstranet/(brugernavn): abonnent/(kodeord)

Abonnent/brugermappe/procedure for tilkald af krisehjælp/procedure lll

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

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

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

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

1. Referér til Ældrechefen, 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.

# **Bilag 2**

**Skema til registrering af voldsepisode**

**Opfølgning på episode med vold eller alvorlige trusler om vold**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Voldsramtes stilling og navn |  | | | | | | | | | |
| Ansat på arbejdspladsen i antal år |  | | | | | | | | | |
| Ansat på afdeling |  | | | | | | | | | |
| Har følgende kurser Sæt X | ABC Demens | | | | | | | | |  |
| 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 reak- tion  Sæt ring om tallet | Upåvirket 1 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 8 | Stærkt chokeret 9 10 |  |
| Beskriv dine følelser efter episo- den  (angst, magtesløs, vred, utryg, irriteret, anspændt, træt, lige- glad…) |  | | | | | | | | | |
| 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 efter- følgende? | Lægehjælp | | | | | |  | | | |
| Henvist til samtale i Trekanten | | | | | |  | | | |
| Samtale med leder/kolleger | | | | | |  | | | |
| Andet, hvad: | | | | | |  | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Episoden er anmeldt Sæt X | Til politiet på mail: [kbhv@politi.dk](mailto:kbhv@politi.dk) |  |
| Til arbejdsskadeforsikring |  |
| Til Arbejdstilsynet |  |
| Som magtanvendelse |  |
| AM gruppens forslag til forebyg- gelse |  | |
| Skemaet udfyldt af Navn/stilling/dato | Medarbejder | AMIR |