



Socialstyrelsen



Styrket indsats til forebyggelse af vold på botilbud og forsorgshjem

- Del I OM METODEN OG MANUALEN
- Del II METODEMANUAL
– SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN
- Del III KORT UDGAVE AF METODEMANUAL
- DEL IV EKSEMPLER PÅ CASES OG SKEMAER

Viden til gavn

Publikationen er udarbejdet og udgivet af Socialstyrelsen.

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

1. udgave udgivet 2015
2. udgave udgivet juni 2016
3. udgave udgivet november 2018

Layout: 4PLUS4

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

Digital ISBN: 978-87-93676-45-9

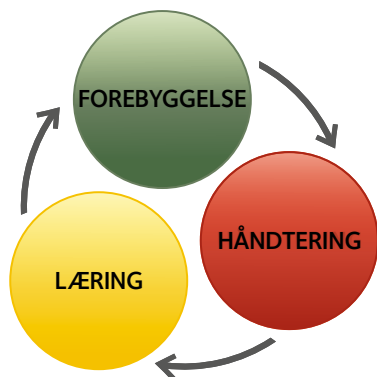
Indhold

1.	Læsevejledning	4
2.	Mestringskemaet	6
3.	Borgeren introduceres til mestringskemaet og BVC.....	7
4.	Inddragelse af borgerens selvvalgte netværk	7
5.	Observation af borgeren.....	8
6.	Indhentning af relevante oplysninger	8
7.	Samtale med borgeren om mestringskemaet.....	9
8.	Teammøde om borgerens mestringskema	9
9.	Mestringskemaet udfyldes.....	10
10.	Daglig stillingtagen til borgerens mestringsniveau.....	12
11.	Mestringskemaets anvendelse i det daglige.....	12
12.	Løbende coaching i brug af mestringskema og BVC.....	13
13.	Opfølgende teammøde.....	13
14.	Opfølgning med borgeren	13
15.	Observerede ændringer i habitualtilstanden	14
16.	Indikatorer for at anvende BVC.....	15
17.	I tilfælde af fysisk eller psykisk vold.....	17
18.	Scoring med BVC.....	17
19.	Iværksættelse af indsats ved øget risiko for vold	18
20.	Scoring med BVC efter genfundet habitualtilstand.....	20
21.	Debriefing efter brug af BVC.....	20
22.	Vurdering af mestringsniveau før, under og efter BVC	20

1. Læsevejledning

Dette er en kort udgave af manualens del 2. For at anvende metoden korrekt er det nødvendigt at have læst både DEL I - OM METODEN OG MANUALEN og DEL II - METODEMANUAL - SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN. Den korte udgave kan således ikke stå alene, men den kan give dig et overblik over arbejdet med mestringskemaet i kombination med BVC og de vigtigste elementer fra hvert af afsnittene, som er udførligt beskrevet i den fulde manual. Det betyder, at hvis du får behov for en uddybende beskrivelse af elementer i denne korte udgave, kan du slå op under afsnittet med samme nummer og navn i DEL II – METODEMANUAL – SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN.

I alle afsnittene i manualen arbejdes der i en eller flere af faserne med forebyggelse, håndtering og læring. For yderligere information se afsnit 6 om *Forebyggelse, håndtering og læring* i DEL I – OM METODEN OG MANUALEN.



Obs: inden du går i gang

Hvis blot én af de generelle indikatorer for at anvende BVC er til stede, eller at du eller en af dine kolleger observerer afvigelser i borgerens habitualtilstand (den tilstand, I kender mest på nuværende tidspunkt/den tilstand, borgeren for det meste er i) inden for en af de seks former for adfærd, gå da straks til afsnit 16-20.

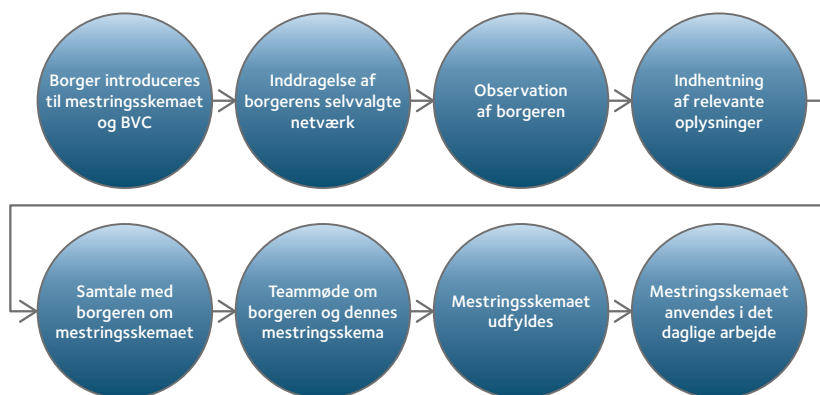
De seks former for adfærd i BVC er, hvis borgeren:

1. er mere forvirret end vanligt
2. er mere irritabel end vanligt
3. er mere støjende end vanligt
4. er mere verbalt truende end vanligt
5. er mere fysisk truende end vanligt
6. går mere til angreb på genstande end vanligt

2. Mestringskemaet

Før borgerens mestringskema er klar til at blive anvendt i det daglige arbejde, er der nogle bestemte ting, som du og dine kolleger skal gøre sammen med borgeren. Dette fremgår af figur 1

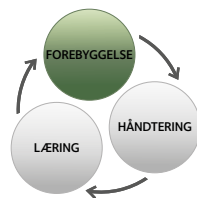
Figur 1.



Alle borgere bør have et mestringskema

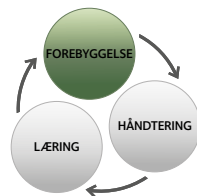
- Udgangspunktet er, at alle borgere bør have et mestringskema. Mestringskemaet kan hjælpe dig og borgeren med at motivere og fremme positiv udvikling af borgerens ressourcer og styrker, og derigennem understøtte trivsel og forebyggelse af vold.

3. Borgeren introduceres til mestringskemaet og BVC



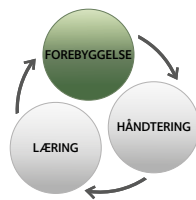
- Som det første skal borgeren orienteres om, hvordan I arbejder med mestringskemaet og BVC. Det kan allerede på dette tidspunkt være en god idé at inddrage borgerens selvvalgte netværk (se afsnit 4).
 - Borgeren er først tilstrækkeligt informeret, når han/hun har tilkendegivet at have forstået indholdet i pjecen med information til borgeren.
-

4. Inddragelse af borgerens selvvalgte netværk



- Borgeren skal så tidligt som muligt i arbejdet med mestringskemaet informeres om muligheden for at inddrage selvvalgte andre fra sit netværk til at hjælpe og støtte i arbejdet med mestringskemaet.
 - Anvend eventuelt netværkshort (se bilag 3) i DEL II – METODEMANUAL – SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN) til at hjælpe borgeren med at identificere de personer, det kan være relevant at inddrage.
 - Husk, at borgeren skal give samtykke, inden du kontakter personer i borgerens netværk.
-

5. Observation af borgeren



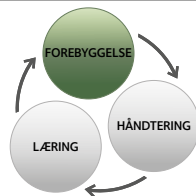
- For at udfylde et præcist og udførligt mestringsskema, som er anvendeligt for alle, skal I observere borgerens adfærd.

Observation: Tilstræbt objektiv beskrivelse af den adfærd, som kan sanses (ses, høres, føles osv.).

Fortolkning: Vurdering af den observerede adfærd. Adfærden tillægges eksempelvis en årsag.

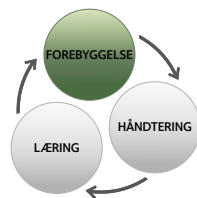
- Husk, at der er forskel på observation og fortolkning – årsagen kendes ikke ud fra observationen! Se eksempler på forskellen mellem observation og fortolkning under afsnit 5 i DEL II – METODEMANUAL – SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN.
- Husk at observere, hvordan borgeren mestrer forskellige situationer med fokus på både ressourcer og styrker samt barrierer og udfordringer.

6. Indhentning af relevante oplysninger



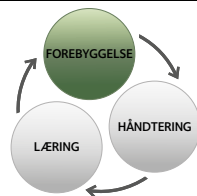
- De fagprofessionelle på botilbuddet eller forsorgshjemmet begynder at indhente relevante oplysninger, som de ikke allerede er i besiddelse af.
- Husk at indhente borgerens samtykke, inden du begynder at indhente oplysninger.

7. Samtale med borgeren om mestringsskemaet



- For at kunne udfylde mestringsskemaet skal du og borgeren, og eventuelt borgerens selvvalgte netværk, have én eller flere samtaler om skemaet.
- Under samtalerne med borgeren – og eventuelt borgerens netværk – er der nogle bestemte former for adfærd, som skal drøftes med henblik på at kende borgerens habitustilstand: Situationer, hvor borgeren føler 1) glæde, 2) tryghed, 3) forvirring, 4) irritabilitet, 5) udøver støjende adfærd, 6) er verbalt truende, 7) er fysisk truende og 8) udøver angreb på genstande.
- For inspiration til emner, som kan drøftes, se afsnit 7 i DEL II – METODEMANUAL – SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN.
- Derudover kan der hentes inspiration i manualens spørgeguide (se bilag 4 i DEL II – METODEMANUAL – SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN).

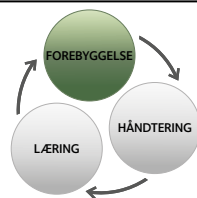
8. Teammøde om borgerens mestringsskema



- I skal afholde et teammøde, hvor I drøfter jeres observationer af borgeren, det indsamlede materiale og de samtaler, som I har haft med borgeren. Den eller de kontaktpersoner, som har haft den primære kontakt med borgeren, er ansvarlige for at medbringe alle oplysninger.

- I starter teammødet med, at alle teammedlemmer bruger to minutter på at skrive stikord ned med deres observationer. Det er vigtigt at alle, så vidt det er muligt, skriver både observationer om borgerens ressourcer og udfordringer. Herefter fortæller alle på skift om deres observationer – alle observationer er lige vigtige og rigtige.
- Afslutningsvis drøftes alle mestringsniveauer i borgerens mestringskema.

9. Mestringskemaet udfyldes



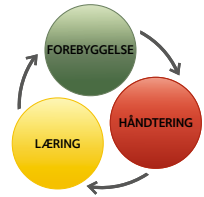
- Mestringskemaet udfyldes på baggrund af de indledende samtaler med borgeren om borgerens trivsel, samt de overvejelser teamet har gjort sig om borgerens adfærd og mestring. Du og borgeren udfylder mestringskemaet sammen i det omfang, borgeren kan og ønsker at være med til at udfylde det.
- Husk, at voldelig adfærd ikke må skrives ind som en del af habitualtilstanden. Habitualtilstanden er en acceptabel tilstand. Voldelig adfærd er ikke acceptabel. Voldelig adfærd kan til gengæld være adfærden i niveau 1 og 2. Hvis dette er tilfældet, er det vigtigt, at der under de faglige indsatser nedskrives nogle initiativer, som kan iværksættes i forbindelse med eventuel voldelig adfærd.
- Hvis der opstår uenighed mellem dig som fagprofessionel og borgeren om, hvad der skal skrives i skemaet, noteres uenigheden, og I går videre til næste felt.

- Husk, at felterne under *Borgerens indsats* er borgerens og borgerens netværks felter. Hvis ikke dette er muligt, kan I hjælpe borgeren til at skrive nogle indsatser, som I har observeret ved at sætte jer grundigt ind i borgerens indefra-perspektiv. Er dette tilfældet, skal det fremgå af skemaet, at det er jeres forslag til borgerens indsats.

Tjekliste:

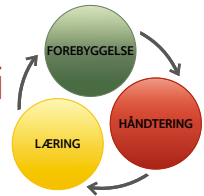
1. Borgeren er informeret om og har tilkendegivet at have forstået mestringskemaet.
2. Eventuelt selvvalgt netværk er inddraget.
3. Grundige observationer af borgeren er foretaget og nedskrevet.
4. Samtykke til at indhente relevante oplysninger foreligger, og borgeren har taget stilling til, om mestringskemaet må videregives til eksempelvis hospital i forbindelse med en indlæggelse.
5. Relevante oplysninger er indhentet.
6. Mestringskemaet er talt igennem med borgeren, som giver udtryk for, at han eller hun oplever at være velinformeret.
7. Teammøde om borgeren og dennes mestringskema er afholdt.
8. Alle felter i mestringskemaet er udfyldt.

10. Daglig stillingtagen til borgerens mestringsniveau



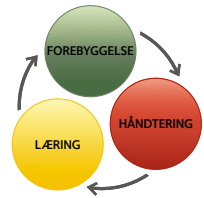
- Ved afslutningen af en arbejdsdag skal I tage stilling til borgerens mestringsniveau. Som udgangspunkt bør borgeren inddrages i vurderingen, men dette er ikke et krav. Hvis du er i tvivl om borgerens mestringsniveau, bør du drøfte det med en kollega.
- Husk at være opmærksom på, om mestringsskemaet giver anledning til, at I skal begynde at anvende BVC (se afsnit 16).

11. Mestringsskemaets anvendelse i det daglige



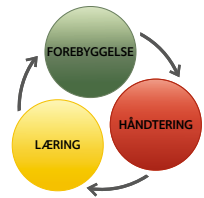
- Når du møder på arbejde, skal du orientere dig i borgernes aktuelle mestringsniveau. Hvis du ikke har et særdeles godt kendskab til den eller de borgere, som du skal være daglig kontaktperson for, skal du orientere dig i mestringsskemaet ved begyndelsen af din arbejdsdag, og ikke kun i det aktuelle mestringsniveau.
- Mestringsskemaet kan du anvende i den daglige dialog med borgeren. Husk at gøre brug af relevante *faglige indsatser* og motivere borgeren til at gøre brug af *borgerens indsatser* med henblik på at støtte borgeren i at øge sit mestringsniveau.

12. Løbende coaching i brug af mestringskema og BVC



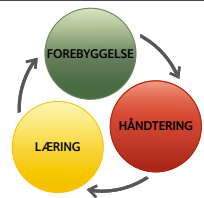
- For at sikre, at metoden følges, og at der er en fælles systematik i brugen af metoden, anbefales det, at botilbud og forsorgshjem organiserer sig således, at det er muligt at få coaching i metoden løbende. Det kan være en hjælp til at håndtere de udfordringer, du kan opleve, når du arbejder med metoden. Se afsnit 12 i DEL II – METODEMANUAL - SÅDAN GØR DU TRIN FOR TRIN.
-

13. Opfølgende teammøde



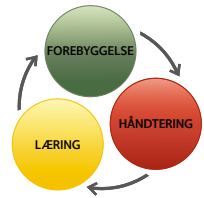
- Her skal I gennemgå skemaet, vurdere, om det fortsat er aktuelt, samt om der er noget, som skal tilrettes eller tilføjes.
 - Det giver jer samtidig mulighed for at vurdere de faglige indsatser, og om der er nogle udfordringer, uenigheder eller andet, som skal drøftes i teamet.
-

14. Opfølgning med borgeren



- Du, borgeren og eventuelt borgerens netværk gennemgår skemaet, og drøfter, om der er noget i skemaet, der giver anledning til ændringer eller tilføjelser.
-

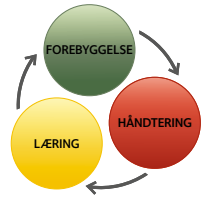
15. Observerede ændringer i habitualltilstanden



- Når du bliver opmærksom på, at der er udsving i en borgers habitualltilstand og/eller mestringsniveau, skal du straks orientere dig i mestringskemaet og handle ud fra de faglige indsatser.
- Bevæger borgerens mestringsniveau sig ned i niveau 1 eller 2, skal du være opmærksom på, om der er anledning til at anvende BVC.
- Sprogbrug kan nogle gange nedtrappe en konflikt, herunder ser du eksempler på sprogbrug, som kan være med til henholdsvis at optrappe og nedtrappe konflikter:

Optrappende sprog	Nedtrappende sprog
"Du"-sprog	"Jeg"-sprog
Afbryder	Lytter til ende
Ledende spørgsmål	Åbne spørgsmål (se spørgeguide i bilag 2)
Bebrejder	Konkret
Fokuserer på fortiden	Fokuserer på nutid/fremtid
Sprog, der går efter personen	Sprog, der går efter problemet

16. Indikatorer for at anvende BVC



- Observerer du eller dine kollegaer ændringer i borgerens habitualtilstand og/eller mestringsniveau, kan det være, at I skal anvende BVC.
- Hvis du/I er tvivl, om hvorvidt BVC skal anvendes, skal det drøftes med nærmeste leder.

Individuelle indikatorer for at anvende BVC ud fra borgerens mestringsniveau		
Niveau 3	BVC <u>forventes ikke</u> at være i brug	Borgeren afviger ikke markant fra sin habitualtilstand.
Niveau 2	BVC <u>KAN</u> anvendes	Vurderes det, at BVC skal tages i brug, foretages straks en scoring med BVC. Vurderes det, at det ikke er nødvendigt at tage BVC i brug, skal dette drøftes og godkendes af nærmeste leder. Beslutningen og argumentationen bag ikke at anvende BVC dokumenteres i daglige noter om borgeren.
Niveau 1	BVC <u>SKAL</u> anvendes	Borgeren afviger i markant grad fra habitualtilstanden.

Generelle indikatorer for at anvende BVC

Afvigelser i habituatilstanden inden for et af de seks parametre jf. BVC, det vil sige, hvis borgeren

1. er mere **forvirret** end vanligt
2. er mere **irritabel** end vanligt
3. er mere **støjende** end vanligt
4. er mere **verbalt truende** end vanligt
5. er mere **fysisk truende** end vanligt
6. går mere til **angreb på genstande** end vanligt.

Borgeren **har udøvet fysisk eller psykisk vold.**

Borgeren har ikke indtaget/modtaget sin vante medicin gennem to døgn, eller der er foretaget ændringer i borgerens vanlige medicin (ændret dosis, nyt eller andet præparat).

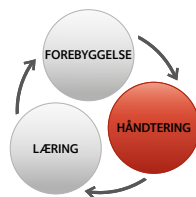
Borgeren har psykotiske hallucinationer, som involverer medborgere på botilbuddet eller forsorgshjemmet, fagprofessionelle eller andre personer, som kan befinde sig i nærområdet.

Borgeren isolerer sig, eller er svær at få kontakt med (fysisk og mentalt).

Store forandringer, da disse ofte går forud for udadreagerende adfærd, eksempelvis:

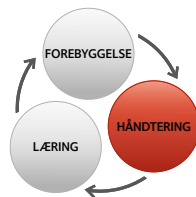
- Efter udskrivelse fra hospital
- Dødsfald eller anden voldsom oplevelse i nærmeste familie/netværk

17. I tilfælde af fysisk eller psykisk vold



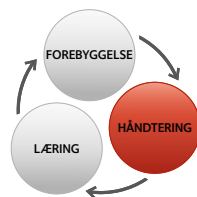
- Har du være udsat for fysisk eller psykisk vold fra en borger, skal du sikre dig, at scoring med BVC straks påbegyndes, såfremt BVC ikke allerede er i brug.
- Du skal sikre dig, at de standardiserede indsatser iværksættes (Se DEL II, afsnit 19).
- Du skal sikre dig, at de faglige indsatser i mestringsskemaet iværksættes.
- Hjælp hinanden med at huske, at: Vold er vold – og vold er ikke acceptabelt, heller ikke selvom voldelig adfærd forekommer ofte!

18. Scoring med BVC



- BVC-scoring finder sted i afslutningen af arbejdsdagen.
- BVC-tjeklisten gennemgås linje for linje:
 - Ved observerede ændringer i habitualtilstanden noteres tallet "1"
 - Ved ingen observerede ændringer i habitualtilstanden noteres tallet "0".
- Scoring med BVC foretages af minimum to fagprofessionelle.
- Eventuel uenighed drøftes, men det er altid den observerede ændring i habitualtilstanden, der noteres og gives tallet "1". Forværres borgerens tilstand mellem to scoringer, skal der straks foretages ekstra scoring.

19. Iværksættelse af indsats ved øget risiko for vold



- Summen af en scoring med BVC kan ligge mellem 0 og 6. BVC angiver risikoen for vold således:

Sum	Risiko
0	Lille risiko for vold.
1-2	Moderat risiko for vold (der skal sættes ind for at hjælpe borgeren ud af denne tilstand).
3 og højere	Høj risiko for vold (der skal sættes ind for at hjælpe borgeren ud af denne tilstand, og iværksættes foranstaltninger til at forebygge trusler og vold).

Ved moderat risiko for vold eller høj risiko for vold iværksættes følgende indsatser:

Standardiserede indsatser*

Ved moderat risiko:

- Der skal altid være to fagprofessionelle med, når en borger skal støttes ude af huset.
- Individuelle indsatser jf. mestringskemaet iværksættes.

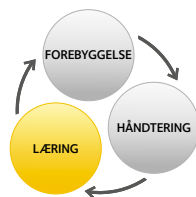
Ved høj risiko:

- Der ydes kun støtte ud af huset til vigtige planlagte aktiviteter, eksempelvis lægelig behandling. Vurderes det, at dette ikke er forsvarligt, må aktiviteten udsættes.
- Der *skal* altid være mindst to fagprofessionelle med, når en borger skal støttes ude af huset.
- Der *skal* altid være to fagprofessionelle til stede ved samtaler med borgeren, eller når borgeren befinder sig i fællesarealer med andre medborgere i botilbuddet eller forsorgshjemmet.
- Individuelle indsatser jf. mestringskemaet iværksættes.

*) "Skal" refererer til erfaringer fra god social praksis, og ikke til lovgivning.

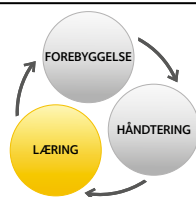
- Indsatserne skal være iværksat, så længe borgerens score er højere end 0, og de skal opretholdes, til borgeren har scoret 0 i tre døgn.
- Forlader en borger, som aktuelt scores med BVC, botilbuddet eller forsorgshjemmet, genoptages scoring med BVC, når han/hun vender tilbage, og til han/hun har scoret 0 i tre døgn.

20. Scoring med BVC efter genfundet habitualtilstand



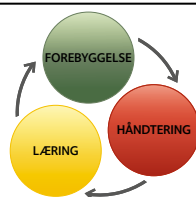
- Når der har været anledning til at anvende BVC, og borgeren har genfundet sin habitualtilstand og igen scorer 0, fortsætter scoringen, indtil alle scoringer har været 0 tre døgn i træk. De indsatser, som har været iværksat, opretholdes igennem disse tre døgn.

21. Debriefing efter brug af BVC



- I det omfang, I vurderer at det er forsvarligt, skal borgeren orienteres om, at BVC har været anvendt. Når du taler med borgeren, er det vigtigt at anvende et konfliktnedtrappende sprog. Derudover er det vigtigt, at I drøfter, om den forudgående episode/adfærd, som har udløst BVC, giver anledning til ændringer og tilføjelser i mestringskemaet.

22. Vurdering af mestringsniveau før, under og efter BVC



- Husk, at uanset hvilken fase borgeren befinder sig i, skal der tages stilling til borgerens mestringsniveau ved afslutningen af en arbejdsdag.