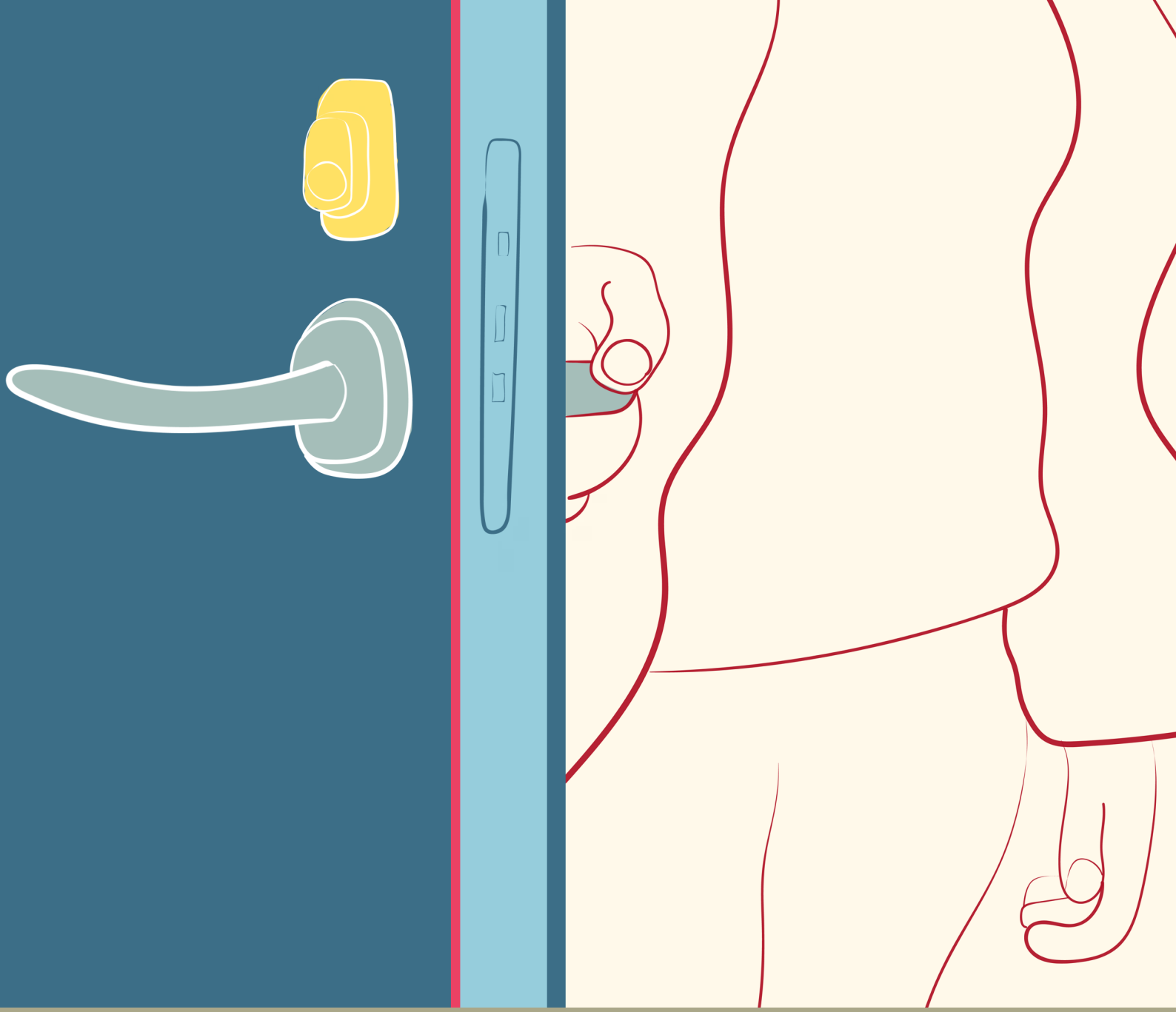


At arbejde i borgernes hjem

Branchevejledning til social- og sundhedsområdet

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration



Gennemset af Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet har haft BFA-vejledningen til gennemsyn og finder, at det indhold, herunder tekst og billeder, der knytter sig til arbejdsmiljøforhold, opfylder de krav, der følger af arbejdsmiljølovgivningen. Arbejdstilsynet har alene vurderet vejledningen, som den foreligger, og gør opmærksom på, at der kan være arbejdsmiljøproblemstillinger og -krav, der ikke er behandlet i vejledningen. Arbejdstilsynet har gennemgået vejledningen i overensstemmelse med regler og praksis pr. oktober 2026

BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø
for Velfærd og Offentlig administration

Studiestræde 3, 3.
1455 København K

Projektleder: Jytte Tolstrup

Tekst: Mette Hørsman,
Arbejdsmiljø København

Omslagsillustration: Ida Tryg Grue Fridell
Grafik: Tegnestuen Troja
Layout: Rune Flensted, Paper & Words

Oktober 2026

ISBN: 978-87-7590-039-8

Styregruppen bag branchevejledningen er:
KL, FOA, BUPL, Kost og Ernæringsforbundet,
Veterinærsygeplejerskernes Fagforening,
Danske Fysioterapeuter, Danske Regioner,
HK Kommunal, DLF, Socialpædagogerne og
Medarbejder- og Kompetencestyrelsen.



BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration vil med denne branchevejledning sætte fokus på, hvordan arbejdsmiljøgruppen kan arbejde systematisk med de udfordringer, der kan opstå i borgernes hjem. Branchevejledningen beskriver forskellige dilemmaer og giver eksempler på handlinger,der kan afhjælpe situationer, der kan opstå i borgernes hjem.

INDHOLD

UDFORDRINGER VED ARBEJDET I BORGERNES HJEM 4

RAMMERNE FOR ARBEJDET. 5

FRA DILEMMA TIL HANDLING – LØS DE SVÆRE UDFORDRINGER. 9

BRUG DILEMMAERNE TIL INDSIGT I ARBEJDSMILJØET 10

Dilemma 1
Hvor går grænsen for, hvor uhygiejnisk et miljø man kan henholdsvis arbejde i og lade borgerne bo i?. 12

Dilemma 2
Hvornår skal man lade borgerne leve det liv, som borgerne selv vil leve?. 14

Dilemma 3
Hvordan tackler I det, når borgerne ryger i hjemmet, mens medarbejderne er der? 16

Dilemma 4
Skal man bare lukke ørerne for den støj, man arbejder i? 18

Dilemma 5
Hvordan kan man indgå i dialog, når plejen kræver plads, særlige hjælpemidler eller inventar – og hvad kan man forlange? 20

Dilemma 6
Hvad skal medarbejderne finde sig i? 22

Dilemma 7
Hvordan kan I sætte grænser for seksuelt krænkende adfærd fra borgerne? 24

Dilemma 8
Hvis I ikke gør det ordentligt – gør jeg det viralt 26

UDFORDRINGER VED ARBEJDET I BORGERNES HJEM

Inden for social- og sundhedssektoren arbejder mange medarbejdere i borgernes hjem. Det gælder medarbejdere i ældreplejen, medarbejdere, der hjælper mennesker med fysiske handicap, medarbejdere, der arbejder med socialt udsatte og psykisk sårbare borgere og udkørende hospitalsmedarbejdere.

Et hovedbudskab er, kommuner og regioner har et dobbelt ansvar. De skal på den ene side sikre, at borgerne får den hjælp og behandling, de har krav på, og samtidig sørge for, at medarbejderen kan udføre opgaverne sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt – det kan i praksis give nogle dilemmaer, fordi flere lovgivninger gælder på samme tid.

Et andet hovedbudskab i vejledningen er, at der skal arbejdes systematisk med risikovurdering i forbindelse med en løbende APV-proces. Det sikrer systematikken i forhold til den kerneopgave, der skal løses, samtidig med at det sikrer et godt arbejdsmiljø.

HVEM ER BORGERNE?

I denne branchevejledning betyder 'borgere' ældre, syge, sindslidende personer med fysisk eller psykisk handicap samt socialt udsatte personer og familier, som har brug for professionel støtte og hjælp.

HVEM ER ARBEJDSGIVEREN?

Vær opmærksom på, at du kan arbejde sammen med kollegaer med en anden arbejdsgiver end din egen – fx region, kommune eller privat leverandør. Arbejdsgiverne har pligt til at samarbejde og koordinere indsatsen om arbejdsmiljøet.

HVAD ER ET PRIVAT HJEM?

Et privat hjem er en privat bolig i eller uden for et etableret botilbud, herunder fx i bofællesskab eller i ældrebolig. Det indbefatter også en stue på et plejecenter eller et værelse på et botilbud.

SERVICELOVEN

Omhandler personlig pleje, praktisk bistand, rehabilitering, forebyggelse, socialpædagogisk støtte m.v.

SUNDHEDSLOVEN

Omhandler behandling, genoptræning, sundhedsfaglig pleje, forebyggelse af sygdom, andre lidelser og funktionsbegrænsninger.

ÆLDRELOVEN

Sikrer ældre borgere støtte, selvbestemmelse, pleje og tryghed med fokus på rettigheder, service, livskvalitet og behovstilpasset omsorg.

ARBEJDSMILJØLOVEN

Gælder for arbejde i borgernes hjem og skal sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø på arbejdspladsen. Arbejdsgivers og leders pligter og ansvar samt medarbejderes og deres repræsentanters opgaver og roller skal sammen sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø på arbejdspladsen.

RAMMERNE FOR ARBEJDET

RAMMERNE FOR OPGAVELØSNINGEN ER VIGTIGE

Serviceloven, Sundhedsloven, Ældreloven og Arbejdsmiljøloven sætter rammerne for og krav til kommunernes og regionernes opgaveløsning.

Kommuner og regioner skal sikre, at borgerne får den nødvendige hjælp og rette behandling, omsorg og pleje i forhold til den lovgivning, der er, og det forløb, som borgerne er visiteret til – og samtidig skal kommunerne og regionerne sørge for, at arbejdsopgaverne kan løses på en sikker og sund måde.

I langt de fleste tilfælde er der et godt samarbejde med borgerne. Borgerne – og pårørende – kan nogle gange nægte at samarbejde, de kan have særlige krav, behov eller adfærd, eller der kan være andre ydre omstændigheder som fx dyr, pladsforhold eller hygiejne, der udfordrer arbejdsmiljøet.

Det er vigtigt, at udfordringerne vurderes og løses konkret, så at medarbejderen kan udføre arbejdsopgaverne, uden at vedkommendes sikkerhed eller sundhed bringes i fare.

I det daglige er det arbejdsgiveren, der har ansvaret for at sikre et godt arbejdsmiljø. Ofte arbejder medarbejderne alene og er derfor de første, der oplever konkrete problemer. Arbejdsgiveren har derfor et ansvar for at sikre, at medarbejderne er grundigt oplært og instrueret i, hvordan de bedst muligt kan agere, hvis de støder på udfordringer i borgernes hjem, som påvirker arbejdsmiljøet.

Arbejdsgiveren skal forklare, hvilke regler og rammer der gælder for opgaverne, så medarbejderne ved, hvem der har ansvar for hvad – fx ved medicinhåndtering, forflytning eller dokumentation – og hvem de kan spørge, hvis de er i tvivl. Det skal være nemt at få hjælp og sparring, når en situation er svær, fx ved borgerkontakt, etiske dilemmaer eller arbejdspres.

Borgerstyret Personlig Assistance (BPA)
En BPA-ordning kan gives til borgere over 18 år med betydelig og varigt nedsat fysisk eller psykisk funktionsevne, der har meget omfattende hjælpebehov. Vær opmærksom på, at borgerne i disse sammenhænge kan fungere som arbejdsleder for hjælperne og som udgangspunkt også som arbejdsgiver. Læs mere:

www.sm.dk/arbejdsomraader/handicap/personlig-stoette/bpa-borgerstyret-personlig-assistance

ARBEJDSPLADSVURDERING (APV) SOM OMDREJNINGSPUNKT FOR ARBEJDET I BORGERNES HJEM

Inden arbejdet går i gang i borgernes hjem, skal I sikre jer, at forholdende er i orden. I skal også tjekke arbejdsforholdene løbende, så I til hver en tid arbejder sikkert og sundt. APV skal minimum laves hvert tredje år.

APV'en er et aktivt værktøj i jeres systematiske arbejdsmiljøarbejde. Det er en løbende proces, som skal gennemføres hver gang, der sker en ændring i jeres arbejde, arbejdsmetoder eller arbejdsprocesser, som kan have betydning for jeres arbejdsmiljø. Der er frihed til at vælge den metode, der passer jer bedst og kan integreres sammen med de daglige, faglige dialoger, som I har om borgerne.

Hvis I undervejs i APV-processen bliver opmærksomme på forhold, som er alvorlige, eller som I ikke kan løse, er der krav om, at I laver en skriftlig handleplan.

SKEMA TIL RISIKOVURDERING:
www.godtarbejdsmiljo.dk/arbejdsmiljoearbejdet/arbejdsulykker/skema-til-risikovurdering



APV'en er vigtig af flere grunde:

- **Den giver jer en klar og fælles forståelse af de risikofaktorer, der er forbundet med de opgaver, I løser, og det, I sætter i gang.**
- **Den er en ressource til, at I løbende skaber forbedring, da den giver jer mulighed for at følge op på, hvordan handlinger virker.**
- **Den hjælper jer med at få øje på nye områder, hvor der kan være behov for yderligere indsats.**

Hvis risikoen er lille, men har en stor konsekvens, kræver det handling nu, og selvom konsekvensen er begrænset, kan der ved et stort omfang også kræves handling. Der skal laves en risikovurdering af, hvor lav eller høj risikoen er, samt omfanget af konsekvenserne. Hvis risikoen er høj, skal der handles – fx ved at ændre arbejdsmetoden, bruge hjælpemidler eller justere opgaven.

Borgerne skal orienteres om, hvilke forhold der af hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø skal være i orden for at modtage serviceydelser i eget hjem. Det kan fx dreje sig om regler for rygning i hjemmet, brug af rengøringsmidler, indretning m.v.

KILDEHENVISNING

Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 65 af 22. januar 2024 om systematisk arbejdsmiljøarbejde med senere ændringer:
www.retsinformation.dk/eli/lta/2024/65

Der er en række krav til APV'en. Læs mere om de krav her:
www.godtarbejdsmiljo.dk/arbejdsmiljoe-arbejdet/apv-arbejdspladsvurdering/grundlaeggende-intro-til-apv

I praksis er det ofte først, når arbejdet i hjemmet begynder, at problemerne viser sig. Samtidig kan forhold ændres undervejs – fx kan borgernes helbred, psykiske symptomer eller misbrugsproblemer forværres. Det kræver regelmæssig dialog blandt den gruppe af medarbejdere, der kommer i borgernes hjem, så arbejdsmiljøgruppen kan følge op på, om tiltag virker, og håndterer nye, der opstår. Dialogen kan foregå på morgenmøder, personalemøder eller ved regelmæssig sparring om opgaverne. Ved at tale om arbejdsmiljøet og de udfordringer, som medarbejderne møder i opgaverne, skaber I mulighed for at justere på fremgangsmåder, arbejdsredskaber eller andet og få opdateret APV'en, så den stemmer overens med de opgaver, I løser. Som arbejdsplads kan I selv bestemme, hvordan I griber APV-arbejdet an. Det vil sige, at I kan vælge den metode, som passer bedst til netop jeres arbejdsplads.

Risikovurdering skal foretages så ofte, som situationen kræver det. Der findes ingen fast grænse, tværtimod er hyppige, korte vurderinger en naturlig del af det daglige arbejde.

I praksis betyder det, at risikovurderinger kan ske:

- **Flere gange dagligt, når borgerens tilstand svinger, eller opgaverne ændrer karakter.**
- **Ved hver ny opgave, hvor det skal vurderes, om arbejdet kan udføres sikkert.**
- **Løbende i situationen, fx hvis borgerens adfærd ændrer sig, eller hvis fysiske forhold pludselig bliver usikre.**

Der er ingen faste lovkrav, så risikovurdering kan foregå ved regelmæssig dialog blandt den gruppe af medarbejdere, der kommer i borgernes hjem, så arbejdsmiljøgruppen kan følge op på, om tiltag virker, og håndtere nye der opstår.

Risikovurdering er ikke en enkeltstående aktivitet, men en kontinuerlig proces, hvor borgernes behov og ønsker skal afvejes i forhold til et forsvarligt arbejdsmiljø.



RISIKOVURDER LØBENDE PÅ ARBEJDSMILJØET

Risikovurdering i arbejdsmiljøet handler om, at I systematisk identificerer, analyserer og prioriterer de risici, som I kan møde, når I arbejder i borgernes hjem.

Der findes en række forskellige metoder, som kan bruges til risikovurdering på arbejdsmiljøområdet. Fælles for dem er, at man kigger på sandsynligheden for, at en skade eller en belastning finder sted og sammenholder det med, hvor slem konsekvensen vil være. Man vurderer så, om der på baggrund af risikoen skal iværksættes andre tiltag.

I skal risikovurdere alle relevante fysiske, psykiske og sociale aspekter, der kan påvirke medarbejdernes sundhed og sikkerhed. De kan være forskellige, afhængigt af hvilken borger I hjælper – og risikoen kan ændre sig i takt med, at borgernes livssituation ændres. Risikovurdering er ikke en enkeltstående aktivitet, men en kontinuerlig proces, hvor medarbejdernes behov skal afvejes i forhold til et forsvarligt arbejdsmiljø.

NÅR ARBEJDSMILJØET MØDER BORGERNES HVERDAG

At udføre pleje, socialpædagogisk arbejde eller sygeplejeopgaver i borgernes hjem kræver en særlig tilgang, faglighed og forståelse. Arbejdsopgaverne kan variere afhængigt af borgernes behov og situation. De kan omfatte personlig pleje som hjælp til badning, påklædning og medicinering samt praktiske opgaver som rengøring, madlavning og indkøb. Der kan være behov for socialpædagogisk støtte, som kan omfatte hjælp til strukturering af hverdagen, støtte til sociale aktiviteter og udvikling af borgernes selvstændighed.

En udfordring ved at arbejde i borgernes hjem er, at medarbejderne skal tilpasse sig borgernes personlige miljø og rutiner. De skal være i stand til at opbygge en tillidsfuld relation til borgerne og deres pårørende, hvilket kræver faglighed, empati, tålmodighed og gode kommunikationsevner. Og samtidig skal de kunne forholde sig til arbejdsmiljøet, som kan være uforudsigeligt, og skal være forberedt på at håndtere forskellige situationer og behov, der kan opstå.

Ofte arbejder medarbejderne alene i borgernes hjem. Her er der ingen nærmeste leder tæt på til at støtte eller hjælpe, hvis der opstår en vanskeligere situation. Det kan gøre, at medarbejderen kan stå i risikofyldte situationer uden mulighed for faglig sparring og vurdering af situationen. Medarbejderen skal derfor være i stand til at træffe beslutninger hurtigt og selvstændigt, og det stiller krav til, hvordan arbejdspladsen klæder medarbejderne på til opgaverne.

Det kan i hverdagen være en udfordring for lederen at få et klart billede af arbejdsmiljøet, da lederen ikke er til stede ude i borgernes hjem og derfor er afhængige af medarbejdernes orientering.

Medarbejderne er ofte de første, der bemærker ændringer og udfordringer, som påvirker arbejdsmiljøet i borgernes hjem og bør ikke kunne komme i tvivl om, hvordan de skal løse opgaver.

Lederen skal derfor tage initiativ til, at der kan ske drøftelser om dilemmaer og handlinger, som kan optimere arbejdsmiljøet i borgernes hjem, hvilket vil gavne både medarbejderne og borgerne.

De rammer for, hvordan arbejdet skal udføres, skal være kendt af medarbejderne, men også af den borger, der skal modtage ydelsen, så arbejdet kan udføres forsvarligt i forhold til arbejdsmiljøet.

Rammerne kan være præciseret i retningslinjer, fx voldspolitik eller forflytningspolitik, som anviser handlemuligheder, og hvor den enkelte medarbejder kan få hjælp og sparring. Idet mange arbejder alene i hverdagen og er alene om beslutningerne i den konkrete situation, er det vigtigt, at der er tydelige procedurer og rammer, som er kendt af alle i organisationen. Desuden er det vigtigt med støtte fra det faglige fællesskab, og at lederen bakker op om den enkelte medarbejder.

Gå altid til jeres arbejdsgiver, hvis I er i tvivl. Arbejdsgiveren har ansvar for arbejdsmiljøet og kan handle hurtigt.

ARBEJDSMILJØGRUPPENS OPGAVE I HVERDAGEN

Som arbejdsmiljøgruppe skal I guide og hjælpe ledere og medarbejdere, så den kompleksitet, der kan være i at arbejde i borgernes hjem, omsættes til konkrete handlinger, der forebygger og styrker arbejdsmiljøet.

Det, at arbejdsmiljøgruppen hjælper medarbejdergruppen med at tænke arbejdsmiljø, fremmer, at de kan udføre opgaverne med mindst mulig risiko. Det kræver, at I har effektive kommunikationskanaler og rum til, at I kan dele observationer – og det anbefales, at I regelmæssigt følger op på møder, hvor arbejdsmiljøet kan drøftes.

I hverdagen er det ofte arbejdsmiljøgruppen, der står for det praktiske arbejdsmiljøarbejde, sikrer, at APV'en bliver lavet og får potentielle udfordringer risikovurderet. Det sker ofte som en løbende proces i tæt samarbejde med medarbejderne, borgerne og eventuelle pårørende.

MED-udvalget spiller en rolle i APV-processen ved at drøfte de samlede resultater, identificere de væsentlige arbejdsmiljøudfordringer og prioritere indsatser, så der træffes beslutninger, der styrker arbejdsmiljøet på tværs af organisationen.

APV'en er ikke blot en engangsøvelse, men en dynamisk proces, som hele tiden bidrager til, at I opretholder et sikkert og sundt arbejdsmiljø.

Se mere om APV side 5.

Den første afdækning foretager I ofte allerede inden, I møder borgerne første gang – når I gennemgår borgernes helbredstilstand, fysiske og psykiske funktionsevner samt sociale og miljømæssige faktorer, som kan have en direkte indvirkning på arbejdsmiljøet. Jo mere information I kan få på forhånd, desto lettere er det at afdække forhold, som kan udgøre en risiko i arbejdet.

Opfølgning på APV'en er en anden vigtig opgave for arbejdsmiljøgruppen. I skal løbende evaluere på, om det, I sætter i gang, fungerer i praksis, og tilpasse efter behov. Derfor er det vigtigt, at arbejdsmiljøgruppen regelmæssigt er i dialog med de medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

SÅDAN FÅR I ØJE PÅ ARBEJDSMILJØETS UDFORDRINGER

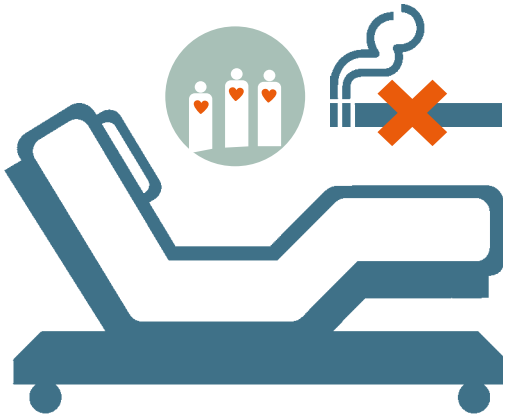
Arbejdsmiljøgruppen kan indhente informationer om arbejdsmiljøet i borgernes hjem på forskellige måder, fx gennem:

- **Observationer af borgernes adfærd, mobilitet, helbredstilstand eller fysiske omgivelser i hjemmet, såsom episoder med uro, fald eller udfordringer ved forflytninger.**
- **Ved at tale med borgeren og eventuelt pårørende for at få indsigt i, hvordan ændringer i hjemmet eller borgernes helbred kan påvirke jeres arbejdsopgaver.**
- **Ved at kigge på muligheder for at optimere indretning, fx ændringer i møblering eller placering af hjælpemidler.**
- **Vurdere eventuelle farer, såsom trappetrin, løse tæpper eller manglende belysning.**
- **Tidligere dokumentation, såsom journaler og APV-rapporter, for et billede af borgernes situation og behov for hjælp.**
- **Tale om borgerne ved morgenmøder, tavlemøder eller lignende, hvor I sætter fokus på de udfordringer og dilemmaer, I møder.**



FRA DILEMMA TIL HANDLING

– LØS DE SVÆRE UDFORDRINGER



BRUG DILEMMAERNE TIL INDSIGT I ARBEJDSMILJØET

Brug de otte dilemmaer, der beskrives på de følgende sider, som eksempler til dialog i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller på et teammøde om, hvordan I kan tackle jeres egne udfordringer.

Ved at I sammen sætter fokus på dilemmaerne, får I forskellige perspektiver og erfaringer på bordet. Det gør, at I kan være på forkant, og sammen kan I blive klogere på, hvordan I kan agere i situationerne. Gennem fælles refleksion kan I finde handlemuligheder på konkrete situationer.

Om I bruger dilemmaerne, fordi det er situationer, I konkret står i, eller som læringscases, vil dialogen kunne hjælpe jer til at forstå den sundhedsmæssige eller sikkerhedsmæssige risiko, der kan være i opgaverne.

SÅDAN GØR I

Vælg en blandt jer til at guide igennem de fem trin (se næste side). Det kan være leder, AMR eller medarbejder, der tager et eller flere af de otte dilemmaer op i arbejdsmiljø-, medarbejder- eller ledergruppen.

Dialogen giver jer mulighed for at udvikle fælles tilgange og retningslinjer, som kan guide jer til fælles beslutninger og handlinger.

Processen følger samme fremgangmåde, som når I laver APV'en. Det er vigtigt, at I skaber et rum, hvor alle er trygge ved at dele deres tanker og følelser. Det fremmer en kultur af åbenhed og tillid, så I kan samarbejde og tale om dilemmaerne.

Den, som guider, har til opgave at hjælpe med at sikre, at gruppen arbejder konstruktivt og inkluderende, så I sammen kommer frem til handlinger ved at:

- **Skabe tryghed og engagement**
- **Strukturere dialogen og hjælpe med at holde den på sporet**
- **Fremme refleksion og dialog**
- **Sikre, at alle stemmer bliver hørt.**

Dilemmaerne er tænkt som en hjælp til, at I styrker systematikken og får arbejdsmiljøperspektivet bragt ind i hverdagen.

De første par gange, I afprøver værktøjet, sættes en halv time af. Over tid vil I kunne integrere de enkelte trin, når I taler om borgerne, fx ved morgenmøder eller overlevering.

I kan tale om dilemmaet i jeres AMG eller i jeres personalegruppe. Hvis I er en stor gruppe, er det en god ide, at I deler jer op i mindre grupper af tre-fire.

I kan også vælge at gennemføre de enkelte trin med den gruppe af medarbejdere, der har brug for at drøfte en konkret borger, som følger processen.

Eksemplerne fra dilemmaerne er ikke udtømmende, så suppler med erfaringer og eksempler fra jeres egen hverdag. De enkelte trin vil være de samme, uanset hvilken problemstilling I arbejder med. Det kan fx være, at I står med en udfordring med kæledyr i borgernes hjem eller pårørende, som udfordrer jeres samarbejde med og om borgerne.

DE ENKELTE TRIN

Tiden, I sætter af til at tale om et eller flere dilemmaer, afhænger af jeres behov. De første par gange har I måske brug for at gå struktureret til værks og sætter 5-7 minutter af per trin, over tid vil I hurtigere forstå dilemmaet, I står med, og kunne lave risikovurderingen og komme med forslag til handlinger. Det vigtige er, at I har øje for, at jeres arbejdsmiljø skal fungere på lige fod med de hensyn, I skal tage til borgerne.

1. FORSTÅ DILEMMAET

5 min.

- Introducér dilemmaet, og skab fælles forståelse.
- Læs dilemmaet højt, eller giv deltagerne et par minutter til at læse det selv.
- Afklar spørgsmål og usikkerhed i dilemmaet.
- Saml relevante nøgleinformationer på en visuel måde, fx en tavle, flip-over eller Post-it's.

2. VURDER RISIKOEN I DET KONKRETE DILEMMA

10 min.

- Stil åbne spørgsmål, og se dilemmaet fra flere vinkler.
- Vurder, hvilke risici der kan være i dilemmaet, så I undgår at komme til skade eller blive påvirket i situationen.
- Hvilke potentielle konsekvenser er der?

3. KOM FRA IDEER TIL MULIGE HANDLINGER

7 min.

- Brainstorm på mulige konkrete handlinger i gruppen.
- Overvej de etiske, praktiske og følelsesmæssige aspekter.
- Reflektér i fællesskab over de forskellige handlemuligheder.
- Overvej, hvordan hver handlemulighed vil påvirke de involverede medarbejdere såvel som borgere, og hvilken handling der opleves mest rigtig.

4. LAV EN HANDLINGSPLAN

5 min.

- Gennemgå de foreslåede mulige handlinger og diskuter fordele og ulemper ved hver enkelt.
- Tag en fælles beslutning om, hvilke handlinger, der skal vælges.
- Skab enighed om de aftaler, I laver om handlingen. Hvem gør hvad?
- Lav en handleplan, hvor I inkluderer beskrivelse af specifikke trin og tids-plan for afprøvning.

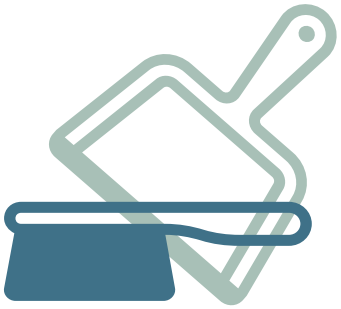
5. HUSK OPFØLGNING

3 min.

- Aftal, hvornår I følger op på, hvordan de nye handlinger fungerer, og om der er behov for justeringer.
- Bliv enige om, hvem der sørger for, at der bliver fulgt op.

Dilemma 1

HER ER RENT NOK!



Hvor går grænsen for, hvor uhygiejnisk et miljø man kan henholdsvis arbejde i og lade borgerne bo i?

Frida kommer hos Karsten, som bor alene i en mindre lejlighed. Karsten er førtidspensionist og har haft et højt forbrug af alkohol i mange år. Han har flere gange været indlagt på hospitalet og er blevet gangbesværet. Derfor har Karsten fået visiteret praktisk hjælp.

De sidste 14 dage har Karsten siddet og drukket sammen med nogle venner i lejligheden. Der er ikke ryddet op, og der står flasker overalt. I køkkenet står der flere dage gamle madrester og opvask. Karsten har også en hund, som sjældent bliver luftet, og der ligger gammelt hundemad i skålen.

Da Frida kommer onsdag formiddag, ligger Karsten på sin seng med tøjet på. Der hænger en indelukket lugt i lejligheden, og Frida kan se, at Karstens seng er beskidt. Frida siger, at der trænger til at blive gjort rent, ryddet op og lagt rent på sengen. Karsten bliver sur og siger, at det er ham, der bor der, og at der er rent nok til ham.

Frida går ud i køkkenet og begynder at rydde lidt op og gøre klar til frokosten. Karsten kommer farende og overfuser hende: "Du skal ikke begynde at rode rundt i mit køkken.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- Er der risiko for, at I kommer i kontakt med affald, madrester eller skadedyr?
- Kan I komme til skade ved at færdes i hjemmet – fx på grund af glasskår, rod eller manglende plads?
- Hvordan påvirker det jer fagligt og menneskeligt at udføre opgaver i et uhygiejnisk miljø?
- Hvordan kan hensynet til borgernes selvbestemmelse balanceres med et sikkert og sundt arbejdsmiljø?
- Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?

BRUG AF VÆRNEMIDLER

Mikroorganismer kan fremkalde forskellige typer af sygdomme i form af infektionssygdomme, luftvejslidelser som fx astma og allergisk lungebetændelse, mavetarmsygdomme og influenzalignende symptomer samt eksem og kan spænde fra harmløs forkølelse til mere alvorlige sygdomme. Er det ikke muligt at forebygge påvirkningen af mikroorganismer, skal der bruges værnemidler.

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Hav klare retningslinjer for fx vold og trusler.
- Sørg for, at retningslinjer er kendt af alle.
- Følg op på, om det løbende APV-arbejde fungerer i praksis.
- Hav vejledninger og skabeloner til nødvendig dokumentation af episoder.
- Sikr tværgående opgaveløsning med inddragelse af og i samarbejde med andre fagprofessionelle.

GRUPPEN

- Tal i gruppen om erfaringer, bekymringer og mulige handlinger.
- Skab dialog i medarbejdergruppen om borgernes ret til selvbestemmelse – retten til at leve sit liv, som man vil.
- Lav aftaler om faglig og kollegial støtte.
- Vær lydhør over for forskellige perspektiver og erfaringer med borgerne.
- Sørg for opbakning om fælles handlinger og retningslinjer.
- Samarbejd om de fælles handlinger.

KOMMUNIKATION FRA START

Det er vigtigt, at betingelserne og forhold omkring det at få hjælp er klart kommunikeret fra visitator til borgerne fra start. Det starter med visitationen, men senere henvendelser er typisk nødvendige. Afsæt god tid til møder og dialog, og vær lydhør over for borgernes ønsker og perspektiv. Så kan I undgå at optrappe en konflikt.

LEDER

- Indgå aftale med borgerne om betingelser for modtagelse af hjælp.
- Sørg for særligt arbejdstøj.
- Etablér jævnlig hovedrengøring.
- Etablér kontakt til andre støttemuligheder (pårørende, besøgsven, netværk, hjælp til hundeluftning, misbrugsbehandling etc.)
- Sikr, at den enkelte medarbejder har tilstrækkelige kompetencer til at udføre opgaven – sæt evt. flere medarbejdere på.
- Skab dialog om fælles tilgang til at hjælpe borgerne.
- Sørg for nødvendig dokumentation.
- Vurdér behov for ny visitation.

MEDARBEJDER

- Sæt dig ind i og følg arbejdspladsens retningslinjer for fx hygiejne, vold og trusler.
- Følg retningslinjerne for brug af værnemidler, fx overtrækstøj m.v., så evt. smitterisiko begrænses.
- Forlad borgernes hjem, hvis din sikkerhed og/eller sundhed er truet.
- Giv tilbagemelding til leder og arbejdsmiljøgruppe om dine observationer og bekymringer.
- Motivér borgerne til selv at tage ansvar i forhold til hygiejne og sundhed.
- Indgå dialog med borgerne, og lav aftaler for de fremtidige besøg.

Dilemma 2

JEG VIL IKKE HAVE DIN HJÆLP!



Hvornår skal man lade borgerne leve det liv, som borgerne selv vil leve?

Karl bor på et bosted og er fysisk velfungerende, og får hjælp fra Mikkel til at strukturere sin hverdag, medicinindtag og initiativ til egen omsorg. Karl har ikke mange møbler i sin bolig – en seng, et bord, en stol og et fjernsyn.

Karl går ikke synderligt op i egenomsorg. Han ses ofte med fedtet hår, beskidte negle og tøj, der lugter. Karl afviser Mikkel, når han tilbyder at hjælpe ham med hygiejne eller oprydning. Det lugter ofte i Karls bolig, og Mikkel synes også, det er lidt ubehageligt at skulle ind til Karl – han oplever ofte, at der opstår konflikter i relationen, når han forsøger at indgå en dialog med Karl om hygiejne.

Når Mikkel er hos Karl, fortæller Karl mange historier og klager over alt muligt, som han synes er for galt. Han kan være svær at afbryde i sin talestrøm. Prøver Mikkel at stoppe hans fortællinger, bliver han fornærmet og begynder at diskutere med ham. Tonen mellem Karl og medarbejderne er blevet mere hård og rå – og færre fra personalet har lyst til at skulle ind og hjælpe Karl. Mikkel oplever, at Karl godt kan blive nedværdigende i adfærden, og han trækker virkelig mange ressourcer ud af medarbejderne, når de er der for at hjælpe.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Hvilke ønsker har borgerne, og hvordan påvirker de jeres arbejde?**
- **Hvornår er borgernes valg ufarlige for jer – og hvornår skaber de en reel risiko?**
- **Hvordan kan I hjælpe og sparre med hinanden om borgerne?**
- **Hvordan kan I respektere borgernes selvbestemmelse og samtidig sætte tydelige grænser for, hvad I kan acceptere?**
- **Hvordan kan I tale med borgerne om dilemmaet uden at skabe konflikt?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

HØJE FØLELSESMÆSSIGE KRAV

Høje følelsesmæssige krav kan opleves inden for sundheds- og omsorgsarbejde, hvor medarbejdere ofte skal støtte og forholde sig til personer i svære situationer. Forskning fra NFA viser, at der er en sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav på arbejdspladsen og en øget risiko for langtidssygefravær, psykiske lidelser og depression.
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/foelelser/hoeje-foelelsesmaessige-krav-i-arbejdet

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Udarbejd og implementér klare politikker og retningslinjer for håndtering af følelsesmæssigt krævende situationer.
- Følg systematisk op på APV-arbejdet, og vurder løbende, om indsatserne fungerer i praksis.
- Instruér personalet i konfliktnedtrappende pædagogik og sprog, fx Low Arousal-metoder.
- Tilbyd supervision, og skab rum for faglig og kollegial sparring, så medarbejderne kan efterbearbejde belastende hændelser.
- Sørg for lettilgængelige vejledninger, skabeloner og viden om borgeren, herunder tidligere erfaringer, så arbejdet kan udføres kvalificeret og trygt.

LEDER

- Sikr, at hver medarbejder har de nødvendige kompetencer til at udføre opgaverne gennem oplæring, kompetenceudvikling og løbende udvikling.
- Tilbyd støtte fra erfarne kolleger, så mindre erfarne medarbejdere kan få hjælp og vejledning i praksis.
- Skab løbende dialog om fælles tilgang og metoder, så arbejdet udføres ensartet og professionelt.
- Giv medarbejderne indflydelse på planlægning og fordeling af opgaver, så ressourcer og kompetencer udnyttes bedst muligt.
- Anerkend og håndter følelsesmæssige krav som legitime arbejdsmiljøudfordringer, og skab trygge rum for sparring og supervision.
- Sikr tid og rammer til opgaveløsning samt nødvendig dokumentation.

GRUPPEN

- Taler vi i gruppen om erfaringer, bekymringer og mulige handlinger?
- Har vi aftaler om faglig og kollegial støtte?
- Har vi regelmæssig faglig supervision med fokus på følelsesmæssige udfordringer?
- Er der lydhørhed over for forskellige perspektiver og erfaringer?
- Bakker vi op om fælles handlinger og retningslinjer?
- Er der mulighed for, at vi kan lære at drøfte uhensigtsmæssige episoder i arbejdsfællesskabet?

MEDARBEJDER

- Sæt jer ind i, og følg arbejdspladsens retningslinjer for fx egenomsorg.
- Giv tilbagemelding til leder og arbejdsmiljøgruppe om observationer og bekymringer.
- Forventningsafstem med dine kollegaer.
- Bliv bevidst om dine triggere og situationer med stærk følelsesmæssig påvirkning.

SUPERVISION

Supervision er kyndig vejledning og kan udføres af en person uden for arbejdspladsen eller det kan være en kollegial supervision. Supervision er særligt velegnet til at give faglig og menneskelig støtte og opbakning til personer, som arbejder med mennesker. Ved en supervision kan både den enkelte og medarbejdergruppen forholde sig til faglige problemstillinger, fx borgere eller pårørende, som man har svært ved at tackle.

Find gode råd til processen i værktøjet Supervision:
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/stress/stress-i-social-og-sundhedssektoren/supervision-og-sparring

Dilemma 3

JEG RYGER, NÅR DET PASSER MIG



Hvordan tackler I det, når borgerne ryger i hjemmet, mens medarbejderne er der?

Emma og hendes kolleger kommer flere gange daglig – to ad gangen – for at hjælpe Gerda med personlig pleje, varm mad og oprydning. Herudover får Gerda hjælp til rengøring og vasketøj hver 14. dag.

Gerda sidder i kørestol efter amputation af det ene underben. Hun har haft flere mindre blodpropper i hjernen, som præger hendes adfærd. Hun er meget direkte og "uden filter" og kan være kommanderende og grænseoverskridende.

Gerda ryger mange cigaretter. Emma og hendes kolleger vil gerne lufte ordentligt ud ved at åbne døre og vinduer. Og de fortæller, at Gerda skal respektere reglerne om, at hun ikke må ryge, når de er i hjemmet.

En formiddag i februar er Emma og hendes kollega igen på besøg. Der er tåget af røg, men Gerda ønsker ikke, at der bliver luftet ud, højst et vindue i stuehjørnet lidt på klem. Hun synes, det trækker, og siger, at hun vil have lov at ryge, når det passer hende. Det vil også sige, når medarbejderne er i hjemmet. Gerda tænder en cigaret.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Hvordan påvirker tobaksrøg jeres arbejdsmiljø og helbred?**
- **Hvilke regler og retningslinjer har I om rygning i borgernes hjem?**
- **Hvordan kan I tale med borgerne om problemet på en respektfuld måde?**
- **Hvordan kan I støtte hinanden i medarbejdergruppen, når I står i disse situationer?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

PASSIV RYGNING UNDER ARBEJDE

Medarbejderne må ikke udsættes for passiv rygning, og arbejdsgiveren skal altid sikre, at arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlige. Hvis der ikke er stillet betingelse om rygeforbud, mens personalet er i boligen, skal arbejdsgiveren på en anden måde sørge for, at den ansatte ikke udsættes for sundhedsskadelig påvirkning ved udsættelsen for den passive røg. Hvis der forekommer brug af heroin eller hash i hjemmet, skal arbejdsgiveren også være opmærksom på, at påvirkede borgere kan medføre uforudsigelig adfærd, som medarbejderen skal forholde sig til under arbejdet. Det kan fx ske ved at fastsætte retningslinjer for udluftning af hjemmet før og evt. mens, medarbejderne udfører opgaver i borgernes hjem. Det kan også betyde, at opgaven udføres i et andet rum, eller at det er nødvendigt at skabe mere afstand til borgerne.

Det kan også indebære, at tempo, kommunikation og kontaktform tilpasses, særligt hvis borgerne er påvirkede. Ved kendt eller gentagen brug af rusmidler bør situationen drøftes med nærmeste leder, så der kan laves klare aftaler om, hvordan opgaverne håndteres sikkert og professionelt.

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Hav klare retningslinjer for rygeregler i borgernes hjem.
- Giv tydelig information til borgerne.
- Sørg for, at retningslinjer er kendt af alle.
- Følg op på, om det løbende APV-arbejde fungerer i praksis.
- Lav vejledninger, skabeloner og systemer til nødvendig dokumentation.
- Sikr tværgående opgaveløsning med inddragelse af og i samarbejde med andre fagprofessionelle.

LEDER

- Besøg borgerne for at lave aftale om udluftning.
- Motivér til og informér om hjælp til rygestop.
- Igangsæt regler for at arbejde i borgernes hjem, når der ryges i hjemmet.
- Sørg for nødvendig dokumentation.
- Vurdér behov for ny visitation.
- Overvej, om det kan være nødvendigt at bruge værnemidler.

GRUPPEN

- Dialog i gruppen om erfaringer, bekymringer og mulige handlinger.
- Giv faglig og kollegial støtte.
- Vær lydhør over for forskellige perspektiver og erfaringer med borgerne.
- Bak op om fælles handlinger og retningslinjer – så ingen accepterer rygning eller måske ryger sammen med borgerne.
- Samarbejd om de fælles handlinger.
- Håndter rygeloven i praksis, når borgerne ikke må ryge under medarbejdernes besøg.

MEDARBEJDER

- Sæt jer ind i og følg arbejdspladsens retningslinjer om rygning.
- Lav aftale om at ringe eller sms'e inden besøg, så borgerne kan lufte ud.
- Start besøget med at lufte ud.
- Motivér og informér om hjælp til rygestop.
- Giv tilbagemelding til leder og arbejdsmiljøgruppen om problemet.
- Forlad hjemmet, hvis man oplever sin sundhed truet.

STIL KLARE KRAV TIL BORGERNE

Når ydelsen tildeles, skal der være en dialog med borgerne om ikke at ryge i det tidsrum, hvor personalet opholder sig i boligen. Såfremt beboeren ikke overholder denne forudsætning skal visitator vurdere, om der kan aftales nye rammer for serviceydelsen.

HVAD SIGER RYGELOVEN?

I private hjem, hvor der modtages en offentlig serviceydelse i form af personlig og praktisk hjælp, kan det som forudsætning for ydelsen pålægges borgerne ikke at ryge i det tidsrum, hvor personalet opholder sig i boligen.

Dilemma 4

VI HOLDER OS FOR ØRERNE, NÅR HUN RÅBER OM MORGENEN



Skal man bare lukke ørerne for den støj, man arbejder i?

Anja har et udviklingshandicap og bor i egen lejlighed i et botilbud. Hun får hjælp i det daglige med personlig hygiejne, bad og tøj. Anja har fået sværere ved at komme ind og ud af sengen, og medarbejderne er i hverdagen begyndt at flytte Anja med lift. Anja er meget optaget af, at personalet gør tingene i den samme rækkefølge og har brug for forudsigelighed i hverdagen. Medarbejderne har oplevet, at Anja er blevet mere urolig og er begyndt at råbe meget højt under morgenplejen, når hun skal ud af sengen.

Afdelingen på botilbuddet har været ramt af en del sygdom på det seneste. Derfor har der været flere vikarer i vagterne også hos Anja. Da Martin kommer ind til Anja torsdag morgen, er hun mere urolig, end hun plejer at være, og denne morgen er hun meget urolig fra starten af morgenplejen. Anja vifter med armene – og råber den samme sætning igen og igen. Da Martin vil lægge sejl på Anja, bliver råb til gentagen højt skrig, som fortsætter, mens Anja er i bad. Først da Martin er helt færdig med morgenplejen, og Anja spiser morgenmad, falder hun til ro igen.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Påvirker støjen jeres mulighed for at udføre arbejdet fagligt forsvarligt?**
- **Hvornår bliver støjen så belastende, at den udgør en risiko for jeres sikkerhed og sundhed?**
- **Hvordan kan I tage dialogen med borgerne eller pårørende om støjen på en respektfuld måde?**
- **Hvilke aftaler eller retningslinjer har I på arbejdspladsen om støj i borgernes hjem?**
- **Er der en sammenhæng mellem tiltagende råb og skrig, og hvordan I løser opgaverne?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

STØJ

Støj fra mennesker ligger ofte under det niveau, som af Arbejdstilsynet anses for at kunne medføre direkte høreskader, men gentagne lydpåvirkninger i form af høje skrig direkte ind i ørerne kan potentielt påvirke hørelsen.

Det kan være psykisk belastende at arbejde med mennesker, der udtrykker sig gennem støj og skrig. Lydniveauet koblet med arbejdets karakter kan være belastende for medarbejderen og påvirke evnen til at udføre opgaverne, især når arbejdet også indeholder store følelsesmæssige krav.

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Følg systematisk op på forebyggende indsatser, og vurder løbende, om de virker efter hensigten.
- Lav vejledninger, skabeloner og systemer til nødvendig dokumentation.
- Sørg for, at det løbende APV-arbejde gennemføres og følges op, så indsatserne fungerer i praksis.
- Styrk medarbejdernes kompetencer til at skabe struktur og ro om borgerne samt til at udføre forflytninger på en skånsom og sikker måde.

GRUPPEN

- Del erfaringer, bekymringer og mulige handlinger i gruppen, så viden og handlinger bliver fælles.
- Lyt aktivt til forskellige perspektiver og erfaringer om borgerne, og brug dem til at styrke indsatsen.
- Bak op om fælles handlinger og retningslinjer, så indsatsen bliver tydelig og konsekvent.
- Aftal fælles metoder, og samarbejd om handlinger, så arbejdet udføres koordineret og professionelt.
- Skab rum for læring og drøftelse af uhensigtsmæssige episoder.

LEDER

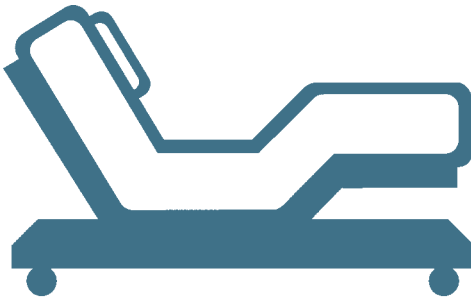
- Sikr, at alle medarbejdere har de nødvendige kompetencer til at udføre opgaverne gennem oplæring og løbende udvikling.
- Vurdér behovet for kontinuitet og bemanding, så der er tilstrækkelige ressourcer til opgaven.
- Skab faste rammer for dialog om en fælles tilgang til arbejdet med borgerne, så indsatsen bliver koordineret og ensartet.
- Aftal brug af høreværn – konsekvent eller på bestemte tidspunkter – og sikr, at retningslinjerne følges.
- Indret omgivelserne med fokus på ro og struktur, så både borgerne og medarbejderne får de bedste betingelser.
- Etablér kontakt til relevante samarbejdspartnere eller fagpersoner, når der er behov for yderligere støtte eller specialviden.

MEDARBEJDER

- Sæt jer ind i og følg fælles retningslinjer i alle vagtlag.
- Brug de aftalte hjælpemidler til forflytning af borgerne.
- Brug høreværn, hvis det ikke er muligt at sænke lydpåvirkningerne.
- Giv tilbagemelding til leder og arbejdsmiljøgruppe om observationer, tiltag, der virker, og bekymringer.

Dilemma 5

FAR OG MORS HJEM SKAL IKKE LIGNE ET PLEJEHJEM



Hvordan kan man indgå i dialog, når plejen kræver plads, særlige hjælpemidler eller inventar – og hvad kan man forlange?

Signe kommer fast hos Anders, som er halvsidig lammet og er visiteret til personlig hjælp og sårpleje. For at Signe skal kunne komme til at hjælpe Anders, er der behov for at få en plejeseng i hjemmet, så Signe kan arbejde med gode arbejdsstillinger. Men der er ikke plads til sengen i det lille soveværelse, hvis sengen skal stå ved siden af Anders hustru, Maries seng, så plejesengen skal være i stuen, og det er nødvendigt at flytte rundt på møblerne.

Anders og Marie er ikke begejstrede for at få en plejeseng i stuen, og da Signe vil tale med dem om det, er datteren Dorthe også til stede.

Datteren Dorthe bliver meget vred på forældrenes vegne over, at der skal en plejeseng ind i hjemmet, og insisterer på, at Signe og hendes kollegaer sagtens kan hjælpe Anders uden en plejeseng og uden at skulle flytte rundt på møbler. Signe forklarer, men Dorthe holder fast i, at hendes fars og mors hjem ikke skal ligne et plejehjem.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Hvilke hjælpemidler eller ændringer er nødvendige for, at I kan udføre arbejdet sikkert?**
- **Hvordan kan I på en respektfuld måde forklare borgerne eller pårørende, hvorfor ændringerne er vigtige – både for jeres arbejdsmiljø og for kvaliteten af plejen?**
- **Hvornår er det tilstrækkeligt at tilpasse jeres arbejdsmetoder, og hvornår er det nødvendigt at ændre på indretningen?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

FOREBYG OVERBELASTNING VED FORFLYTNING

Forflytning er et begreb, der bruges om at understøtte borgerne i selvstændigt eller med den fornødne hjælp at komme fra A til B. I Forflytningsguiden får du anbefalinger til at forebygge overbelastning som følge af forflytning.

Forflytning handler ikke kun om at have de rette hjælpemidler og kende teknikker. Det handler om rutiner, teknik, samarbejde, kommunikation og holdninger til forflytning – altså om den kultur, I har på arbejdspladsen. Læs mere her: www.godtarbejdsmiljo.dk/krop-og-sundhed/forflytning/forflytningsguiden

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Sørg for tydelige retningslinjer vedr. pladsforhold i plejesituationer og pårørendepolitik.
- Sørg for, at retningslinjer er kendt af alle.
- Sørg for tydelig information til borgerne om, at en plejeseng kan være et krav.
- Følg op på, om det løbende APV-arbejde fungerer i praksis.
- Lav vejledninger, skabeloner og systemer til nødvendig dokumentation.
- Sikr tværgående opgaveløsning med inddragelse af og i samarbejde med andre fagprofessionelle.

LEDER

- Tag et møde i hjemmet med borgerne og pårørende, og forklar, hvorfor en plejeseng er vigtig for arbejdsmiljøet, og forklar fordele for borgerne og pårørende.
- Opnå accept af og aftale om plejeseng i stuen.
- Støt medarbejderne i behovet for en plejeseng til opgaveløsningen.
- Igangsæt dialog i teamet.
- Sørg for nødvendig dokumentation.
- Vurdér behov for ny visitation: Skal/kan hjælpen indstilles?

GRUPPEN

- Skab dialog i gruppen om alternativer, erfaringer og mulige handlinger.
- Få praktisk træning i, hvordan I håndterer specifikke situationer, så det er tydeligt, hvordan de fysiske rammer påvirker jer, og hvordan I kan tale om det.
- Lav workshops, hvor I simulerer scenarier i borgernes hjem, så I kan reflektere over og øve jer på at tale om udfordringer i et kontrolleret miljø.
- Giv faglig og kollegial støtte.
- Vær lydhør over for forskellige perspektiver og erfaringer med familien.
- Bak op om fælles handlinger og retningslinjer – så ingen andre i teamet accepterer fx sårpleje i sengen og arbejde på for lidt plads.
- Samarbejd om fælles handlinger.
- Tilbyd uddannelse i konflikthåndtering/konfliktnedtrapning.

MEDARBEJDER

- Sæt jer ind i og følg arbejdspladsens retningslinjer om brug af hjælpemidler.
- Tilbagemeld til leder og arbejdsmiljørepræsentant om problem med plejeseng.
- Oprethold god dialog med både borger og pårørende.
- Følg aftaler og instruktioner om, hvilke opgaver der kan løses og hvordan, indtil ændringerne i hjemmet er foretaget.

FOREBYG SKADER VED PERSONHÅNDTERING

Regelmæssigt arbejde med manuel håndtering af personer kan øge risikoen for at udvikle muskel- og skeletbesvær, skader og smerter samt langtidssygefravær. Disse smerter og skader af den ansattes krop, særligt i ryggen, nakken, skuldrene og armene, kan opstå akut eller gradvist som følge af den manuelle håndtering af personer.

Dilemma 6

DU SKAL BARE BLANDE DIG UDENOM



Hvad skal medarbejderne finde sig i?

Peter lider af skizofreni og drømmer om et liv, hvor han kan købe ind og lave mad – et liv uden konstant støtte på egne præmisser, hvor han kan klare sig selv. Wassim kommer som støtte hos Peter og arbejder med Peters ønsker og drømme, så Peter på sigt kan tage kontrol over sin hverdag og mestre færdighederne.

Wassim støtter og vejleder Peter med at lave indkøbsliste, gå ud og handle og øve madlavning – og Peter begynder at tage små skridt mod at genvinde mestringen. Wassim er opmærksom på at give plads, men også at være der, når Peter har brug for støtten fra ham.

En dag har Peter en dårlig morgen. Han føler sig mere urolig end normalt og har svært ved at overskue dagens opgaver. Han er mere vredladen, end han plejer, og da Wassim ankommer, mærker han straks, at stemningen er anderledes. Peter virker afvisende og kort for hovedet, og da Wassim nævner, at de skal følge den planlagte rutine med indkøb og madlavning, eksploderer Peter i vrede. "Du forstår det ikke! Du presser mig hele tiden! Jeg har sagt, jeg ikke kan!" råber han højt, mens han slår ud med armene. Pludselig knytter Peter hænderne, træder tæt op ad Wassim og siger med kraftig stemme: "Hvis du ikke holder op med at presse mig, så skal du se, hvad der sker."

Det er ikke første gang, Peter har en udadreagerende reaktion over for Wassim, men denne gang føles truslen mere direkte og uforudsigelig.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **I hvilke situationer opstår borgernes udadreagerende adfærd? Og hvordan skal I agere i situationen?**
- **Hvilken adfærd eller hvilke forhold kan I acceptere som en del af borgernes selvbestemmelse – og hvor går grænsen?**
- **Hvornår bliver en situation så konfliktfyldt og belastende, at I skal sige fra?**
- **Hvordan kan I tage dialogen med borgerne på en respektfuld måde, så I sætter grænser uden at skabe unødige konflikter?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

Ved risiko for udadreagerende adfærd skal medarbejderen kunne tilkalde hjælp og have frie flugtveje. Vær opmærksom på indretning, der kan blokere for flugt, og hvordan du placerer dig i forhold til borgerne. Medarbejdere må være instrueret i at vurdere borgernes adfærd, og er flugtvejen usikker, må arbejdet tilrettelægges efter aftale med nærmeste leder.

RISIKOVURDERING I FORHOLD TIL VOLD

En række sociale bo- og servicetilbud har udviklet metoder til risikovurdering og handlingsplaner i forhold til potentielt voldelige borgere. De præsenteres i pjecen fra "Vold som Udtryksform: Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse". Der er meget inspiration og andet materiale på: *www.voldsomudtryksform.dk*

Hæftet "Værd at vide om arbejdsrelateret vold" henvender sig til jer, der har til opgave at forebygge vold – samt at håndtere og lære af de tilfælde, der alligevel opstår. Det vil især sige ledere, arbejdsmiljørepræsentanter, SU/MED-udvalg og arbejdsmiljøorganisationen.
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler-paa-arbejdspladsen/vaerd-at-vide-om-arbejdsrelateret-vold

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Sørg for tydelige retningslinjer for psykisk førstehjælp.
- Hav klare retningslinjer for håndtering af vold og trusler.
- Hav klare retningslinjer for alenearbejde.
- Sørg for, at retningslinjer er kendt af alle.
- Lav opfølgning på, om det løbende APV-arbejde fungerer i praksis.
- Sørg for uddannelse i konflikthåndtering.
- Lav vejledninger, skabeloner og systemer til nødvendig dokumentation og registrering af alle hændelser.
- Skab mulighed for debriefing og supervision for medarbejdere, der arbejder med borgerne med udadreagerende/problemskabende adfærd.

LEDER

- Foretag løbende risikovurdering i forhold til borgernes adfærd og reaktionsmønster.
- Kontakt læge/psykiater vedr. behandling.
- Orientér pårørende om ændringer, og søg erfaringer hos dem?
- Vurder bemanding: Én eller to – og hvem skal komme?
- Vurdér behov for anden støtte.
- Iværksæt psykisk førstehjælp ved udsættelse for vold og/eller trusler/psykisk vold.

GRUPPEN

- Hav kendskab til borgernes adfærd og reaktionsmønster.
- Hav dialog i gruppen om årsager, erfaringer og mulige handlinger.
- Giv faglig og kollegial støtte.
- Vær lydhør over for forskellige perspektiver og erfaringer med borgerne.
- Etablér en fast struktur for kollegial faglig sparring og støtte med mulighed for at drøfte dilemmaer og påvirkninger.
- Bak op om fælles handlinger og retningslinjer.
- Samarbejd om fælles handlinger.

MEDARBEJDER

- Forlad lejligheden ved trusler.
- Få borgeren til at falde til ro – brug viden om konfliktnedtrapning og om, hvad der kan berolige borgeren.
- Tag dialog med borgeren, når han har det godt, om hvordan støtten giver borgeren muligheder for at få kontrol over sit eget liv. Brug motiverende pædagogik.
- Aftal, hvordan hjælp kan tilkaldes, og udfør opgaven, så det er muligt at komme væk fra borgeren hvis nødvendigt.
- Tilkald politi.
- Meld tilbage til leder og arbejdsmiljøgruppen om borgerens tilstand og observerede ændringer.
- Samarbejd med borgerens læge, psykiatri og andre fagpersoner.

FYSISK OG PSYKISK VOLD

Voldsepisoder relateret til arbejdet ses som arbejdsulykker, hvis de medfører personskade. De skal anmeldes. Det gælder både fysisk og psykisk vold og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Arbejdsgiver skal altid dokumentere, registrere og undersøge ulykker som voldsepisoder og tilløb hertil. I forhold til vold ses en nærved-ulykke som optræk til vold, fx en tilspidset konflikt mellem ansat og borgeren, der ikke udvikler sig til egentlig vold.

"VED DU, HVAD JEG KUNNE TÆNKE MIG AT GØRE VED DIG?



Hvordan kan I sætte grænser for seksuelt krænkende adfærd fra borgerne?

Louise og hendes kolleger kommer hos Flemming for at hjælpe ham i hverdagen. Han har fået foretaget en benamputation og bruger derfor kørestol. Flemming får hjælp til kateterpleje og personlig pleje, rengøring og tøjvask.

Flemming er præget af et stort alkoholforbrug og er med tiden blevet mere grænseoverskridende i sin adfærd. Han er optaget af sex, og de kvindelige medarbejdere lægger ører til mange kommentarer om deres kroppe, og hvad Flemming kunne tænke sig at gøre ved dem – og enkelte har oplevet, at han har givet dem et klap bagi. Når de hjælper ham med tøj, lægger han tit en hånd på deres hofte for lige "at holde fast." Nogle gange kan han også røre ved dem og tage fat i deres hånd eller lægge en hånd på deres krop, når de er i gang med at hjælpe ham.

Medarbejderne har flere gange bedt ham om at stoppe med denne adfærd, men de oplever ikke, det hjælper. Han lytter ikke til dem og fortsætter med samme adfærd.

Louise og flere af hendes kolleger prøver altid at være høflige og smilende over for Flemming, men synes efterhånden, det er ubehageligt at komme i hjemmet og har svært ved at navigere i situationen.

LÆS MERE HER

Uønsket seksuel opmærksomhed
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/kraenkende-handlinger/uoensket-seksuel-opmaerksomhed

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Hvilke følelsesmæssige krav stiller situationen til jer – og hvordan påvirker det jeres arbejde?**
- **Hvilke risici er der forbundet med den krænkende adfærd – fysisk, psykisk og socialt?**
- **Ved I, hvordan I skal agere i situationen – og har I fået den nødvendige instruktion og oplæring?**
- **Giver indretningen jer mulighed for at flytte jer hurtigt og sikkert, hvis I har brug for det?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis borgerne ikke ønsker at ændre på forholdene?**

ARBEJDSGIVERENS ANSVAR VED SEKSUELT KRÆNKENDE ADFÆRD FRA BORGERNE

Seksuel krænkelse er aldrig "en del af jobbet", og det er ledelsens opgave at give klart signal om, at den slags adfærd ikke tolereres – og at medarbejderen ikke står alene.

Arbejdsgiveren er forpligtet til at gribe ind. Det handler om arbejdsmiljø, værdighed og retssikkerhed. Ledelsen skal anmelde episoden som en arbejdsulykke, og medarbejderen orienteres om sine muligheder for politianmeldelse og juridisk bistand.

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Sørg for tydelige retningslinjer for håndtering af seksuelt krænkende adfærd.
- Følg op på, om det løbende APV-arbejde fungerer i praksis.
- Udarbejd vejledninger, skabeloner og systemer til nødvendig registrering og dokumentation af alle hændelser.
- Sikr tværgående opgaveløsning med inddragelse af og i samarbejde med andre fagprofessionelle.

LEDER

- Sørg for, at alle kender retningslinjerne for seksuelt krænkende adfærd.
- Aftal, om der skal være to medarbejdere ved hvert besøg.
- Skab dialog og lav aftale om acceptabel adfærd med borgeren.
- Kontakt læge om mulig medicinsk behandling af borger.
- Skab kontakt til arbejdspsykolog, der kan give medarbejderne hjælp til håndteringen af situationen.
- Kontakt pårørende, netværk.
- Vurdér behovet for ny visitation.

GRUPPEN

- Skab dialog i gruppen om erfaringer og mulige handlinger.
- Giv faglig og kollegial støtte.
- Vær lydhør over for forskellige perspektiver og erfaringer med borgerne.
- Skab afklaring af, hvordan en situation kan håndteres ens i teamet.
- Bak op om fælles handlinger, fx at flytte Flemming til et andet rum ved tøjvask og rengøring, to på opgaverne, afledninger.

MEDARBEJDER

- Ved chikane eller trusler forlad hjemmet.
- Giv tilbagemelding til arbejdsleder, arbejdsmiljøgruppen om oplevelser.

PRØV KLUNSESPILLET

Klunsespillet er et dialogværktøj, der giver jer mulighed for at drøfte konkrete situationer med trusler, vold og chikane i et trygt og struktureret format. Med afsæt i virkelighedsnære cases inviteres deltagerne til at dele deres vurderinger og overvejelser om, hvordan hændelser skal håndteres og registreres.
www.godtarbejdsmiljo.dk/klunsespillet

NÅR BORGERNE UDVISER GRÆNSEOVERSKRIDENDE ADFÆRD

Hvis en borgers adfærd overskrider dine grænser, skal du ikke stå alene med det. Tal med din leder, som har ansvaret for et sikkert og trygt arbejdsmiljø.

Grænser er individuelle, og en adfærd kan opleves forskelligt. Det er vigtigt at skabe en åben dialog i teamet og fælles forståelse for seksualitet, lovgivning, retningslinjer, værdier og personlige grænser.

DIGITAL CHIKANE

Hvis I ikke gør det ordentligt – gør jeg det viralt

Når pårørendes engagement bliver grænseoverskridende adfærd

Fru Hansen er en ældre kvinde, der bor alene i sin lejlighed og modtager hjemmepleje tre gange dagligt. Hjælpen dækker medicin, personlig pleje og lettere rengøring, og hendes to voksne børn følger tæt med i hendes hverdag. Deres engagement er dog gradvist gået fra bekymring til konfrontation. Over en periode har de udtrykt utilfredshed med både medarbejdernes indsats og arbejdsgange. Samspillet mellem de pårørende og hjemmeplejen er derfor præget af stigende mistillid og anklager.

En tirsdag morgen ankommer Maria til Fru Hansen for at yde den sædvanlige hjælp med personlig hygiejne. Fru Hansen sidder roligt i sin lænestol efter morgenmaden, men atmosfæren ændrer sig brat, da sønnen, Anders, træder ind i lejligheden med sin mobiltelefon rettet mod Maria og begynder at filme hende uden hendes samtykke. "Nu skal der dokumenteres," erklærer han højt.

Anders fremhæver flere forhold, som han mener bør forbedres – herunder affaldsspanden, der ifølge ham står fremme hele dagen, samt opvask og rengøring, som han oplever som mangelfuld. Han viser billeder fra lejligheden og udtrykker sin frustration over, hvordan han oplever plejen.

OVERVEJELSER, I KAN GØRE JER OM ARBEJDSMILJØET

- **Hvordan kan I håndtere, at pårørende udviser mistillid og konfronterer jer med sociale medier?**
- **Hvordan kan I sætte grænser, når pårørende overskrider jeres ret til et trygt arbejdsmiljø – fx ved at filme uden samtykke?**
- **Hvordan kan I fastholde ro og professionalisme?**
- **Hvornår skal I inddrage jeres leder eller arbejdsmiljøgruppe, hvis forholdene ikke ændres?**

LÆS MERE

Få hjælp til at sætte gang i dialogen om digital chikane på arbejdspladsen gennem faktakort om digital chikane:
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler-paa-arbejdspladsen/digital-chikane/faktakort-digital-chikane

Læs mere om, hvordan et godt samarbejde med pårørende er essentielt for at fremme trivslen hos familierne, borgerne og medarbejderne:
www.godtarbejdsmiljo.dk/trivsel/vold-og-trusler-paa-arbejdspladsen/samarbejde-med-foraeldre-og-paaroerende

Fra risikovurdering til handling

De nævnte handlinger er ikke en fuldstændig facitliste, men en række forslag, som I kan tale om i arbejdsmiljøgruppen, ledergruppen eller gruppen af medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem.

Forslagene tager udgangspunkt i, hvordan I kan handle på forskellige niveauer, og skal sættes i forhold til den risiko, der er i forbindelse med opgaven.

ORGANISATION

- Udarbejd tydeligere retningslinjer med arbejdspladsens håndtering af og sanktioner mod digital chikane.
- Sikr, at arbejdsmiljøloven og GDPR overholdes.
- Opdatér information til pårørende: Brochurer, hjemmesider og velkomstbreve skal tydeligt informere om digital etik.
- Etablér et internt beredskab: Et team, der håndterer sager med digitale konflikter og medarbejderkrænkelser.
- Følg op systematisk: Registrér og analysér tilfælde af digital chikane som en del af kvalitetsarbejdet.
- Hav klare regler for, at trusler og chikane af enhver art meldes til politiet.

LEDER

- Indkald til dialogmøder med pårørende ved gentagne alvorlige situationer.
- Beskyt medarbejderne: Tag ansvar for at stoppe krænkende adfærd.
- Understøt faglighed: Sørg for supervision, efteruddannelse og støtte i svære sager.
- Implementér klare procedurer: retningslinjer for dokumentation, filmning og konflikttrappe.
- Sikr, at den enkelte medarbejder har tilstrækkelige kompetencer.
- Aftal, om der evt. skal være to medarbejdere ved hvert besøg.

GRUPPEN

- Tal åbent om oplevelser og reaktioner på teamsmøder.
- Følg fælles retningslinjer for, hvad I skal gøre i situationen: Lav interne aftaler om, hvordan I håndterer filmning, trusler og pres.
- Støt hinanden aktivt. Følg op på kollegers oplevelser, og tilbyd assistance ved svære besøg.
- Brug cases i læring, gennemgå episoder som træning i etik og kommunikation.
- Fordel opgaver tydeligt for at undgå dobbeltarbejde og misforståelser.

MEDARBEJDER

- Dokumentér og registrér altid digital chikane i journal eller intern hændelseslog.
- Grænsesætning: Meld klart ud til pårørende, fx "Jeg ønsker ikke at blive filmet".
- Brug kollegial støtte. Del oplevelsen med teamet og nærmeste leder.
- Professionel kommunikation: Udvis ro, respekt og venlighed i konfrontationer – uden at acceptere krænkende adfærd.
- Deltag i samtaler og supervision om, hvordan man håndterer følelsesmæssigt krævende situationer.
- Meld tilbage til leder og arbejdsmiljøgruppen.
- Ved trusler og chikane forlad hjemmet.

DIGITAL CHIKANE

Digital chikane kan ses ved brug af uautoriseret videooptagelse af medarbejdere under arbejde, truende beskeder og nedværdigende opslag på digitale platforme eller overvågning i borgernes hjem.

Medarbejdere udsat for chikane melder ofte om uro og stress ved besøg hos borgerne. Oplevelsen af mistillid kan føre til nedsat arbejdsglæde og påvirke udførelsen af plejen. Gentagne episoder med krænkelse kan medføre kognitive symptomer som svækket beslutningsevne og give konflikter i teamet. I alvorlige tilfælde ses sygemeldinger,, udbrændthed og jobskifte.

At arbejde i borgernes hjem

Arbejdsgiveren skal sørge for, at arbejdsforholdene er sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarlige. Dette gælder også, når der udføres arbejde i en borgernes hjem. Forholdene i borgernes hjem kan være vanskelige eller ændre sig, og der kan opstå situationer, hvor den hjælp, pleje, rehabilitering, behandling og lign. borgeren modtager, ikke længere kan udføres på en sikker måde for personalet. Medarbejderen står i ændret situation, og der skal foretages en ny risikovurdering.

Denne branchevejledning giver arbejdsmiljøgruppen redskaber til at arbejde systematisk med at identificere risiko og arbejde med handlinger, integreret i arbejdet med arbejdspladsvurdering (APV) og med opmærksomhed på de forskellige roller, som medarbejder, team, ledelse og organisation spiller. Branchevejledningen giver eksempler på dilemmaer, som kan klæde arbejdsmiljøgruppen på til at bidrage til, hvordan medarbejderne kan håndtere situationer, der opstår i borgernes hjem.

ET FREMTIDSSIKRET ARBEJDSMILJØ

Et godt samarbejde er væsentligt for et godt arbejdsmiljø nu og i fremtiden. Derfor samarbejder arbejdsgivere og arbejdstagere i BFA om at udvikle information, inspiration og vejledning.

Vi udarbejder konkrete værktøjer, så arbejdspladserne kan handle og forebygge lokalt. Vi præsenterer ambitiøse, forebyggende løsninger, som baserer sig på erfaring fra arbejdspladser og på forskning. Løsninger, som tager udgangspunkt i de problemer, der skal løses nu, og de problemer, som kan opstå.

Det gør vi i enighed – til gavn for ledere, medarbejdere og borgere.

I BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration deltager repræsentanter udpeget af arbejdsmarkedets hovedorganisationer.

Hent *"At arbejde i borgernes hjem"* og læs mere om BrancheFællesskabet for Arbejdsmiljø for Velfærd og Offentlig administration på www.godtarbejdsmiljo.dk

BFA
Branche
Fællesskab
Arbejdsmiljø
Velfærd og Offentlig administration