

# Dialogkort

## Ansatte i ældreplejen

**Kortene her** beskriver nogle situationer, som kan opstå i ældreplejen, hvor medarbejdere og ledere samarbejder med borgere og pårørende om at skabe en hverdag med mest mulig trivsel og tryghed for alle parter. Men hvor hverdagen også kan være udfordret af forskellige sygdomme, bekymringer, konfliktfyldte og voldsomme episoder.

Kortene er udviklet til at støtte dialoger i personalegruppen, så I sammen kan tale om og reflektere over nogle af de svære og voldsomme situationer, der kan opstå i hverdagen på et plejehjem eller i hjemmeplejen.

**God fornøjelse!**

### Sæt dialoger i gang

- Brug et eller flere kort til at sætte gang i dialoger på personale-møder, temadage og lignende.
- Bring jeres egne erfaringer i spil og få indsigt i hinandens viden og holdninger.
- Tal jer frem til fælles ståsteder for at kunne identificere, forebygge, håndtere og lære af de voldsomme episoder.

# Hvad er vold og trusler?

## Arbejdstilsynets definition på fysisk og psykisk vold

- **Fysisk vold** er angreb mod kroppen, fx overfald, forsøg på kvælning, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.
- **Psykisk vold** er trusler om vold og anden krænkende adfærd\*, fx trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner, eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.
- Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger.

\* Krænkende adfærd kan også være uønsket seksuel opmærksomhed eller chikane, nedværdigende tale eller at blive talt grimt eller nedsættende til pga. fx køn, udseende eller etnicitet.

## Læs arbejdstilsynets definition af fysisk og psykisk vold og tal derefter sammen om:

- Er der noget i definitionen, der overrasker jer?
- Har nogen af jer oplevet fysisk vold og/eller psykisk vold på arbejdet inden for det seneste halve år? Hvad? Og hvordan påvirkede det jer?
- Hvilke typer af vold fylder mest/er mest belastende på jeres arbejdsplads?
- Hvilke typer af vold er I bedst til at registrere, så I har et fælles overblik? Hvad får I ikke registreret?
- Registrerer I alle episoder med fysisk og psykisk vold som arbejdsulykker? Hvorfor/hvorfor ikke?

## Denise skal have børstet tænder

**Det er morgen,** og Anna er inde for at hjælpe Denise op af sengen.

Det går godt, og Anna får uden problemer Denise ud af sengen og i tøjet, men hun kan ikke få lov at børste Denises tænder. Denise flytter gentagne gange hovedet, når tandbørsten kommer tæt på hendes mund. „Hvad vil du?” siger hun hver gang, selvom Anna forklarer hende stille og roligt, at hun bare vil hjælpe med at børste hendes tænder.

Anna synes, at det er synd, hvis Denise ikke får børstet sine tænder, så hun prøver lige igen. Hun forklarer stille og roligt Denise, at hun bare vil børste hendes tænder, så Denise kan komme op og i gang med dagen. Imens forsøger hun at komme til med tandbørsten.

Denne gang flytter Denise ikke hovedet, og Anna kan få tandbørsten lidt ind mellem hendes læber – selvom hun klemmer dem sammen.

Pludselig bider Denise Anna i fingeren. Anna trækker hurtigt hånden til sig. Hun blev forskrækket og har fået et rødt mærke, men er ikke kommet slemt til skade.



### Tal sammen om:

- Hvilke grunde kan der være til, at Denise afviser at få børstet tænder?
- Kender I til borgere, der kan finde på at reagere som Denise – og hvad gør I hver især, når det sker?
- Hvad skal man gøre, og hvem skal man gå til, hvis man bliver bidt i fingeren af en borger?
- Hvad ville I som personalegruppe gøre efter sådan en situation for at forebygge, at det sker igen?

## En ny borger i hjemmeplejen

**Farida er i nyansat** i hjemmeplejen i Lysø kommune. Hun er ude hos Allan på 62 år, hvor hun skal gøre rent. Allan får midlertidig hjælp til blandt andet rengøring efter en større operation.

Farida hilser pænt på Allan og fortæller, hvem hun er. Allan fortæller, hvor rengøringsmidlerne står, og hun går i gang med at gøre rent. Allan ser fjernsyn imens. Han ser lidt medtaget ud, synes Farida.

Farida har ikke været ude hos Allan før, og tænker at det vil være en god idé at lære ham lidt bedre at kende. Hun stiller ham derfor et par venlige spørgsmål. Hvordan går det efter operationen? Hvor længe har du boet her? Har du noget familie, der besøger dig?

Allan svarer ikke på spørgsmålene. Han kigger bare væk og skruer op for fjernsynet. Han virker irriteret, og Farida fortsætter med at gøre rent i stilhed.

Da Farida lidt senere får brug for at spørge, hvilken sæbe hun skal bruge til gulvet, vender Allan sig pludselig vredt om. Han kaster fjernbetjeningen efter hende og råber „kan du ikke bare holde mund og gøre rent!“ Han forsøger at rejse sig op, men er ved at falde, da han ikke kan holde balancen.



### Tal sammen om:

- Hvordan kommer Farida bedst ud af den situation, hun står i? Hvilke muligheder har hun?
- Har I før mødt en borger som Allan? Hvilke grunde kan der være til, at han bliver så vred.
- Hvad kan Farida have brug for efter sådan en situation? Og hvem kan hjælpe hende?
- Hvilke muligheder har I på jeres arbejdsplads for at bakke hinanden op og skabe et godt arbejdsmiljø, når I kører alene rundt til borgerne?

## Det var jo ikke hendes mening

**Ellen er vikar** på et plejecenter. Hun er på vej ind til Sarah med morgenmad. Hendes kollega Adam er allerede derinde. Han har lige hjulpet Sarah op af sengen.

Sarah bliver forvirret, da Ellen kommer ind. Ellen stiller morgenmadden på bordet foran Sarah, men hun skubber den straks væk. Da Ellen prøver at forhindre, at det hele falder på gulvet, slår Sarah igen ud efter morgenmadden. Hun rammer koppen med kaffe, som vælter ud over Ellens hånd.

Kaffen er skoldhed, og Ellen skynder sig ud for at tage hånden under koldt vand. Den er rød, og det gør ondt. Sarah er blevet forskrækket og begynder at græde.

„Hjælp det at få noget koldt på?“ spørger Adam. Han er blevet inde ved Sarah for at tørre op og berolige hende.

Det kolde vand har hjulpet på Ellens hånd, så det gør ikke så ondt længere.

Adam har tørret kaffen op, og Sarah er faldet til ro igen. Hun er begyndt at spise morgenmadden. Da Ellen og Adam er ude på gangen igen, siger Adam „det var da godt nok også uheldigt!“ og spørger om Ellen vil registrere hændelsen som en arbejdsulykke?



### Tal sammen om:

- Bør man registrere en episode som denne – eller er det bare et hæderligt uheld? Hvad ville I selv gøre? Og hvorfor ville I registrere eller undlade at registrere?
- Hvad bør Adam ideelt set gøre efter sådan en episode for at hjælpe Ellen bedst muligt?
- Er der enighed i jeres personalegruppe om, hvad der bør registreres? Og hvornår noget bør indberettes som en arbejdsulykke?
- Hvordan sikrer I, at vikarer og praktikanter hos jer ved, hvad der skal registreres, hvordan og hvorfor?

## Proteindrikken

**Joel er social- og sundhedshjælper** på et plejehjem. Han har lige været inde hos Rasmus på 92 år, som venter besøg af sit voksne barnebarn Lena og hendes datter Maja.

Joel er lidt bekymret for besøget, fordi Lena ofte kritiserer personalet og let kan blive vred, hvis hun fx er utilfreds med plejen af sin morfar.

Joel er inde hos en anden beboer, som han skal til at hjælpe på toilettet, da Lena pludselig står i døren. Hun har sin datter i den ene hånd og vifter med Rasmus' halvtømte proteindrik i den anden. Hun siger lidt skarpt: „Sig mig, har han kun drukket det halve af den her i dag?“

Joel kan ikke huske, hvor meget Rasmus har drukket i dag. Han siger til Lena, at hun kan kigge på væskeskemaet, der ligger inde hos Rasmus.

Lena svarer irriteret: „Der står kun én proteindrik på skemaet! Det kan da ikke passe, at han ikke har fået mere i dag! Klokken er halv fire. Sig mig er I fuldstændigt ligeglade?!“

Beboeren, som Joel står og skal til at hjælpe, bliver urolig, da Lena hæver stemmen.



### Tal sammen om:

- Hvad tænker I er bedst at gøre i en situation som denne?
- Hvordan ville I prioritere mellem at tage jer af Lena eller at tage jer af den urolige beboer?
- Hvordan forstår I Lenas reaktion – og hvad tror I, at hun har brug for?
- Har I pårørende hos jer, som er svære at samarbejde med? Og hvad gør I for at forbedre det?
- Hvad gør I hos jer for at sikre et godt samarbejde med de pårørende? Og hvordan kan I blive endnu bedre?

## Alene hos Kaj

**Line har været i praktik** i en uge, da hendes afdelingsleder Bodil mandag morgen fortæller, at der er to sygdomsmeldinger i dag. Blandt andet Mette, som Line har fulgt, siden hun startede.

Bodil er lidt kort for hovedet og spørger hurtigt, om Line har mod på at klare plejen af de borgere, som Mette skulle hjælpe i dag.

Line ved ikke helt, om hun føler sig klar. Desuden er der et par borgere, som hun er lidt utryk ved at være alene med.

Men Line synes, at hun bør sige ja, nu, når der er brug for hende. Så hun siger til Bodil, at det kan hun godt. Bodil siger, at Line bare kan tage fat i kollegaen Søren, hvis der skulle opstå problemer.

Da Line kommer ind til beboeren Kaj, kan hun se, at han sidder og græder. Da han ser Line, råber han: „Er det rigtigt, at Else er død?!”

Line synes, det er lidt ubehageligt. Kaj råber virkelig højt. Og han er virkelig ked af det. Line ved, at hans kone Else døde for mange år siden, men har ikke lyst til at fortælle ham det. Line har mest lyst til at gå, men synes også, at det er synd for Kaj, så hun går i stedet over for at lægge en hånd på hans skulder for at trøste ham. I det hun rører ved ham, slår han ud og råber „Så fortæl mig dog sandheden!”



### Tal sammen om:

- Er der hos jer risiko for, at praktikanter eller vikarer kommer til at stå i situationer, som de ikke er trygge ved?
- Oplever I nogle gange selv at have svært ved at sige fra over for opgaver, som I ikke føler jer trygge ved? Hvad kan det fx være?
- Hvad gør I hos jer, for at praktikanter og vikarer kan få støtte og er godt klædt på med faglig viden og de kompetencer, de har brug for, fx for at kunne håndtere vanskelige situationer med borgere?

## Uro i fællesrummet

**Mikkel er social-og sundhedshjælper** på plejehjemmet Sølvhøj. Det er aften, og beboerne skal til at spise aftensmad i fællesrummet. Det er første gang, at Omar, som er den nyeste beboer, skal spise sammen med de andre beboere.

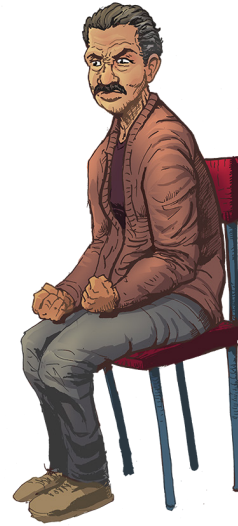
Omar er 78 år og har demens. Hans sprog er meget begrænset, og han bliver ofte urolig, når der er mange mennesker og indtryk. Men hans børn synes, at det er vigtigt, at han ikke bare sidder i sin lejlighed og spiser alene.

Mikkel følges med Omar mod fællesrummet i Omars tempo. Han virker nogenlunde rolig. Da Mikkel har hjulpet Omar på plads ved bordet, spørger hans kollega Solvej, som er ved at dække bord, om han lige vil hente vognen med mad.

Det viser sig, at maden er forsinket, og da Mikkel kommer tilbage til Omar i fællesrummet, kan han pludselig høre, at der er virkelig meget larm. Der er nogen, der har tændt fjernsynet ovre i hjørnet, og opvaskemaskinen kører ude i køkkenet. En af beboerne er begyndt at slå i bordet med sit bestik, og én sidder og hulker stille.

Solvej kigger lidt opgivende på Mikkel og spørger, om han lige slukker for fjernsynet. Da han gør det, råber en af de andre beboere vredt „NEJ!”

Mikkel synes, at uroen begynder at blive ubehagelig. Han kigger på Omar, som slår sin hånd hårdt ned i bordet og råber noget, Mikkel ikke forstår.



### Tal sammen om:

- Hvad tænker I om den spisesituation, som beskrives i casen? Og hvilke grunde kan der være til, at den udvikler sig, som den gør.
- Har I selv oplevet en situation som lignede denne – og hvad gjorde I?
- Hvad kan man gøre for at forebygge uro blandt beboerne, når mange er samlede?
- Hvordan kan man balancere Omars behov for ro omkring sig med hans børns ønske om, at han er sammen med de andre beboere i løbet af dagen?
- Hvordan kunne samlingen af beboerne til fællesspisning foregå på en anden og roligere måde?