



Haderslev Kommune

Vi passer på dig

Guide om hvordan vi forebygger og håndterer uønsket adfærd over for mennesker med særlige behov

Indhold

1. Forord.....	2
2. Hvem er omfattet af denne guide?.....	3
3. Hvad er uønsket adfærd?	4
Chikane.....	4
Digital chikane.....	4
Fysisk vold.....	5
Psykisk vold.....	5
Seksuelle overgreb og krænkelser	5
4. Hvad hvis du har sagt ja til uønsket adfærd (samtykke)?.....	6
5. Hvad er forskellen på magtanvendelse og fysisk vold og seksuelle overgreb?	7
Din ret til at bestemme selv og medarbejderens omsorgspligt over for dig.....	7
Hvornår og hvordan må en medarbejder bruge magt over for dig?	7
6. Hvilke tegn og reaktioner kan man have, hvis man er udsat for uønsket adfærd?	10
7. Hvordan forebygger vi uønsket adfærd?.....	13
Borger: Hvordan kan du bidrage til at forebygge, at du bliver udsat for uønsket adfærd?	13
Medarbejdere og ledere: Hvordan forebygger I uønsket adfærd?	14
8. Hvordan handler vi på uønsket adfærd?.....	17
Borger: Hvad kan du gøre, hvis du er udsat for uønsket adfærd?	17
Medarbejdere og ledere: Hvordan handler vi på uønsket adfærd?	18
9. Litteraturliste.....	26

1. Forord

Til dig, der er borger i Haderslev kommune:

Haderslev Kommunes medarbejdere og ledere skal møde dig med særlige behov med respekt, ordentlighed og empati. Det kan være dig, som har et handicap, er socialt udsat eller har en sindslidelse.

Det betyder også, at det skal være trygt og rart for dig at være i Haderslev Kommune, og du skal ikke være bange for at blive udsat for uønsket adfærd. Det kan f.eks. være mobning, udnyttelse, krænkelse eller vold.

Medarbejdere og ledere arbejder hver dag for at støtte dig i det, der er mest værdifuldt for dig. Alligevel kan der opstå situationer, hvor du måske kan føle dig udsat for mobning eller andre krænkelse. Det kan være fra medarbejdere, andre borgere eller pårørende til andre borgere.

Derfor skal vi i Haderslev Kommune have et stærkere fokus på, hvordan I sammen – borgere, pårørende, medarbejdere og ledere – kan forebygge uønsket adfærd overfor dig.

Hvis du alligevel bliver udsat for uønsket adfærd, skal medarbejdere og ledere kende deres ansvar og vide, hvad de skal gøre.

Denne guide er både for dig, Haderslev Kommunes medarbejdere og ledere. Både du, medarbejdere og ledere kan finde gode råd til, hvad I skal gøre for at forebygge og handle på uønsket adfærd over for dig.

Social- og Handicapudvalget
Juni 2025



2. Hvem er omfattet af denne guide?

Denne guide gælder for dig, som får støtte og hjælp fra Haderslev Kommune på socialområdet. Det kan f.eks. være, at du bor i et botilbud, kommer på et kommunalt værested eller får støtte i dit eget hjem osv.

Guiden skal bidrage til at beskytte dig mod uønsket adfærd fra: medarbejdere og ledere, dine nære relationer (venner eller pårørende), andre borgere eller pårørende til andre borgere.

Det er medarbejdere og ledere i Haderslev Kommunes tilbud, som har ansvaret for at hjælpe og støtte dig. Guiden slår fast, hvilke roller og hvilket ansvar medarbejderne og lederne har i forhold til at forebygge, opdage og handle på uønsket adfærd i forhold til dig.

Guiden beskriver også, hvad du og dine pårørende kan gøre, hvis I har mistanke eller viden om, at du eller andre borgere er udsat for uønsket adfærd.



3. Hvad er uønsket adfærd?

Uønsket adfærd bruger vi i Haderslev Kommune som en betegnelse for forskellige former for uønskede handlinger, som du kan blive udsat for fra medarbejdere og ledere, andre borgere og pårørende til andre borgere. Du kan blive udsat for uønsket adfærd, når du er sammen med en anden person, men du kan også opleve uønsket digital adfærd f.eks. på de sociale medier.

I denne guide skelner vi mellem disse former for uønsket adfærd:

- Chikane
- Digital chikane
- Fysisk vold
- Psykisk vold
- Seksuelle overgreb

Chikane

Chikane er enhver form for uønsket adfærd, der har til formål at krænke en persons værdighed. Det kan være ved at skabe et truende, fjendtligt, nedværdigende, ydmygende eller ubehageligt miljø. Chikane er krænkende adfærd i form af fornægtelse, ydmygelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse. Chikane kan også bestå i stalking, hvor en person udsættes for gentagen og uønsket overvågning eller forfølgelse.

Chikane kan også foregå ved, at en eller flere personer konsekvent ignorerer én og ikke reagerer eller svarer på det, man siger og fortæller.

Endelig kan chikane også foregå som diskrimination. Det kan handle om at nedvurdere en person eller andre på grund af alder, køn, kønsidentitet, kønsudtryk, seksuel orientering, handicap, etnicitet eller religiøs overbevisning.

Digital chikane

Digital chikane, er chikane der foregår via digitale medier som sociale medier, e-mails, sms'er eller andre online platforme. Chikane kan være trusler, nedværdigende kommentarer, deling af private oplysninger uden samtykke og forfølgelse/overvågning via digitale medier (digital stalking).

Eksempler på digital chikane er:

- Offentliggørelse af et menneskes personlige oplysninger på internettet, herunder private billeder, telefonnumre eller adresse.
- Billeder eller lydoptagelser - optaget i eller udenfor Haderslev Kommunes tilbud - med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende person.
- E-mails eller SMS/MMS-beskeder til mobilen med krænkende tekstbeskeder og/eller billeder.
- Det kan være digital stalking, hvor internettet, apps eller anden teknologi bruges til uønsket kontakt, forfølgelse og chikane
- Det kan være hacking, hvor en person skaffer sig uønsket adgang til en anden persons mobiltelefon, tablet eller PC
- Offentliggøre af optagelse af fortrolige samtaler

Fysisk vold

Hvis en person udsætter en anden person for vold, er det for at krænke personens integritet eller skræmme, smerte eller skade personen fysisk eller psykisk.

Eksempler på fysisk vold er: Overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, bid, niv, skub, krads, spyt, benspænd, fastholdelse eller kast med genstande.

Psykisk vold

Eksempler på psykisk vold er: mobning, fornægtelse, ydmygelse eller mistænkeliggørelse. Psykisk vold kan være trusler om vold og trusler om hærværk og ødelæggelse af andres ting. Trusler kan også udtrykkes uden ord i form af knyttede næver, en finger hen over halsen eller med tegninger.

Psykisk vold kan også ske i form af følelsesmæssig manipulation, hvor man forsøger at overbevise andre om usandheder for at gøre personen usikker på sin hukommelse og dennes opfattelse af tingene.

Seksuelle overgreb og krænkelser

Seksuelle overgreb er handlinger af seksuel karakter, som man direkte eller indirekte tvinges til at udføre eller overvære. Det er også seksuelle overgreb, hvis man manipuleres til at udføre disse handlinger.

Eksempler på seksuelle overgreb er:

- Uønsket seksualiseret sprog, adfærd, blottelse eller berøring (fx at komme med nedgørende seksualiserede ytringer eller vise, befamle eller berøre kønsorganer)
- At dele personligt, intimt indhold om den voldsudsatte person mod personens vilje (fx dele intime billeder på de sociale medier)
- Tvang om at overvære seksuelle handlinger mellem eller overfor andre
- Forsøg på eller gennemført, tvunget sex (fx oralsex, analsex, onani eller samleje med den voldsudøvende person eller andre end den voldsudøvende person).

Uønsket adfærd kan have alvorlige konsekvenser

Chikane, digital chikane, vold og seksuelle overgreb kan have alvorlige konsekvenser for en person, hvis man bliver udsat for en eller flere af disse handlinger. Det kan medføre alvorlig forringelse af ens helbred både psykisk og fysisk. Uønsket adfærd kan påvirke ens sociale liv og vanskeliggøre ens relation til andre og de fællesskaber, man er en del af.

I kapitel 6 kan du læse om, hvilke fysiske, psykiske og adfærdsmæssige tegn og reaktioner, der kan være hos en person, som er eller har været udsat for de forskellige former for uønsket adfærd,

Medarbejdere og ledere har en forpligtelse til at forebygge og handle på alle former for uønsket adfærd, som personer er blevet udsat for i et af Haderslev Kommunes tilbud eller i relation til hjælp og støtte, som Haderslev Kommune f.eks. yder i ens hjem.

4. Hvad hvis du har sagt ja til uønsket adfærd (samtykke)?

Der kan være situationer, hvor du måske har accepteret eller sagt ja til adfærd, som du efterfølgende oplever som ubehagelig og uønsket. Det kan være adfærd fra en i dine nære relationer, en anden borger, en anden borgers pårørende, medarbejdere eller ledere. Det er helt i orden, at du siger fra over for uønsket adfærd, også selvom du i første omgang har accepteret den. Hvis du har brug for hjælp til at sige fra over for uønsket adfærd, så brug dem, som er tæt på dig. Det kan være din mor, far, søskende, en ven, en kommunal medarbejder eller en leder.

Det kan også være, at du har accepteret uønsket adfærd fra en anden person, uden at du er klar over dette. Selvom du ikke ved, at du er udsat for uønsket adfærd, kan adfærden godt have negative konsekvenser for din trivsel og dit helbred med det samme eller på længere sigt. I sådanne situationer har medarbejdere og ledere i dit tilbud et ansvar for at se og opdage, at du er udsat for uønsket adfærd og hjælpe dig med at stoppe adfærden.



5. Hvad er forskellen på magtanvendelse og fysisk vold og seksuelle overgreb?

En medarbejder må i særlige situationer anvende magt over for dig. Det kan f.eks. være, hvis du er ophidset og holder en anden borger fast. Her kan medarbejderne fjerne dine hænder for at sikre den anden borgers tryghed og sikkerhed. Hvis en medarbejder fjerner dine hænder fra en anden borger, kan du opleve det som en overskridelse af dine fysiske grænser. Du kan måske opleve, at du bliver udsat for fysisk vold.

En medarbejder må som sagt godt anvende magt over for dig i særlige situationer, men medarbejderen må ikke udsætte dig for fysisk vold eller seksuelle overgreb. Det kan være svært at skelne mellem magtanvendelse på den ene side og fysisk vold og seksuelle overgreb på den anden side.

I dette kapitel vil vi forklare forskellen.

Din ret til at bestemme selv og medarbejderens omsorgspligt over for dig

Haderslev Kommunes medarbejdere og ledere ønsker at møde dig med respekt, ordentlighed og empati. Vi respekterer, at du ønsker at leve et så selvstændigt liv som muligt, og at vi kun er på besøg i dit liv for at støtte dig i det, der er svært for dig.

Du har ifølge lovgivningen ret til at bestemme over dit eget liv. I loven kaldes det selvbestemmelsesretten. Haderslev Kommunes medarbejdere og ledere har ifølge samme lovgivning en omsorgspligt. Det betyder, at de har en pligt til at sikre, at du får den rette støtte, som tager højde for dine udfordringer, og som understøtter din trivsel og dit helbred.

Du kan opleve, at der er modstrid mellem din ret til at bestemme selv og medarbejderens omsorgspligt. Det kan være en hjælp eller en støtte, som er vigtig for din trivsel og dit helbred, men at du ikke har lyst til, at modtage denne støtte eller hjælp. Medarbejderen har mulighed for at gennemføre hjælpen og dermed gøre indgreb i din ret til at bestemme selv. Det kaldes også, at medarbejderen anvender magt over for dig.

Hvornår og hvordan må en medarbejder bruge magt over for dig?

Medarbejderen skal gøre, hvad der er muligt, for at opnå din frivillige medvirken til den hjælp og støtte, som er vigtig for din trivsel eller helbred. Hvis du fortsat er imod medarbejderens hjælp, skal medarbejderen stoppe med hjælpen.

Medarbejderen kan spørge Haderslev Kommunes Myndighedsafdeling om lov til at gennemføre hjælpen. Det kaldes også, at medarbejderen søger om forhåndstilsagn til at gennemføre hjælpen. Det er kun Myndighedsafdelingen, der kan forhåndsgodkende, om medarbejderen må gennemføre hjælpen og dermed anvende magt over for dig.

Medarbejderne kan få forhåndstilsagn om at støtte dig med din personlige hygiejne. Det kan f.eks. være hjælp til bad, toiletbesøg og tandbørstning. En medarbejder kan kun få forhåndstilsagn om at anvende magt over for dig, hvis hjælpen er nødvendig for din trivsel og dit helbred.

Medarbejderens magtanvendelse skal foregå efter nogle bestemte principper:

Der skal være et klart formål

Der skal være et klart formål med, at medarbejderen anvender magt. Magt og indgreb må kun bruges for at afværge en umiddelbar fare for din eller andres sikkerhed.

Indgrebet skal være rimeligt og så skånsomt som muligt

Den magt, som medarbejderen anvender, skal altså være så skånsom som mulig. Medarbejderens magtanvendelse må ikke gå ud over, hvad der er nødvendigt, for at opnå det for dig, som er nødvendigt.

Den mindst indgribende løsning

Medarbejderen skal altid vælge den mindst indgribende løsning over for dig.

Dokumentation og læring

Medarbejderen skal grundigt beskrive situationen, hvor der er anvendt magt over for dig. Denne beskrivelse skal medarbejderen indberette til Myndighedsafdelingen i Haderslev Kommune. På denne måde har Myndighedsafdelingen overblik over magtanvendelser i forhold til dig og andre borgere. Indberetningerne bruges til at skabe læring og viden, så medarbejderne kan opnå erfaring med, hvordan de kan bruge andre metoder end magt. Haderslev Kommune underviser løbende medarbejderne i, hvordan de undgår at bruge magt i forhold til dig og andre borgere.

Akut magtanvendelse over for dig

Der kan være situationer, som opstår pludseligt, og hvor medarbejderne kan være nødt til at gribe ind over for din adfærd for at sikre din og andre borgeres tryghed og sikkerhed. Det kaldes, at medarbejderne bruger akut magtanvendelse over for dig. Akut magtanvendelse skal medarbejderne indberette til Myndighedsafdelingen, så afdelingen kan træffe afgørelse om, hvorvidt magtanvendelsen var nødvendig. Derudover bliver indberetningen brugt, så medarbejderne også kan lære af disse situationer.

Forskellen på magtanvendelse og fysisk vold og seksuelle overgreb

Magtanvendelse: En medarbejder må altså anvende magt over for dig ved at gennemføre en støtte eller hjælp, selvom du ikke er interesseret i den. Medarbejderen må kun bruge magt over for dig, hvis det er nødvendigt i forhold til at sikre omsorgen, trygheden og værdigheden for dig. Magtanvendelsen skal være så skånsom som muligt.

Fysisk vold: Hvis en person udsætter dig for fysisk vold, kan det f.eks. ske i form skub, slag, spark eller kvælertag. Personens hensigt er at skade eller kontrollere dig, og det handler ikke om, at personen gør, hvad der er bedst for dig og din trivsel.

Seksuelle overgreb: Hvis en person udsætter dig for seksuelle overgreb, kan det f.eks. ske i form berøringer på din krop, som du ikke bryder dig om. Det kan også være ved, at du tvinges eller manipuleres til at gennemføre seksuelle handlinger. Personen gør det for at tilfredsstille sine og ikke dine behov. De seksuelle overgreb handler ikke om, at personen gør, hvad der er bedst for dig og din trivsel.

Boks 1: Er det magtanvendelse eller et seksuelt overgreb?

En kvinde i et botilbud kan ikke selv tage bad, men hun vil ikke have, at andre kommer tæt på hende og hjælper hende med at vaske sig.

Den medarbejder, som er tættest på kvinden i hverdagen, har snakket med hende om, at det er vigtigt, at hun bliver vasket og får hjælp til dette. Medarbejderen har også snakket med kvinden, om der er særlige tidspunkter på dagen eller særlige situationer, hvor det er mere trygt for hende at blive hjulpet med badet. Det er dog ikke lykkedes at finde et egentlig tidspunkt eller en god situation. Som en sidste løsning har botilbuddet prøvet at lade andre medarbejdere hjælpe kvinden, men heller ikke dette, har hun været interesseret i.

Medarbejderen og hendes leder ansøger om at få et forhåndstilsagn fra Myndighedsafdelingen. Afdelingen giver et forhåndstilsagn om, at medarbejderen kan hjælpe kvinden med at blive vasket.

Medarbejderen hjælper derefter kvinden med at vaske sig over hele kroppen. Medarbejderen indberetter forløbet til Myndighedsafdelingen.

Konklusion:

Medarbejderen anvender magt over for kvinden, og der ikke tale om et seksuelt overgreb, selvom medarbejderen også har vasket kvinden på intime steder på kroppen. Der er tale om magtanvendelse fordi:

- Kvinden ikke frivilligt går med til at blive vasket, selvom medarbejderen og botilbuddet har prøvet at gøre, hvad der er muligt for at opnå kvindens frivillige medvirken
- Medarbejderen/botilbuddet søger forhåndstilsagn om at hjælpe kvinden med at blive vasket
- Der er et klart formål med hjælpen, som handler om at opretholde kvindens hygiejne
- Medarbejderen gør ikke andet end at vaske kvinden – dermed foretager medarbejderen det mest skånsomme og mindst indgribende indgreb i situationen
- Medarbejderen indberetter episoden til Myndighedsafdelingen

Hvornår bliver episoden til et seksuelt overgreb?

Man kan forestille sig en situation, hvor medarbejderen befamler kvindens krop under afvaskningen. Det kan også være, at medarbejderen kommer med enten rosende eller negative kommentarer om kvindens krop i situationen. I sådanne situationer går det fra at være en magtanvendelse til gavn for kvindens trivsel og helbred, til at blive et seksuelt overgreb mod kvinden.

6. Hvilke tegn og reaktioner kan man have, hvis man er udsat for uønsket adfærd?

Det er vigtigt, at alle kender til tegn på uønsket adfærd, så de kan handle og støtte dig, hvis du er udsat for uønsket adfærd.

Man kan have mange forskellige reaktioner, hvis man er udsat for uønsket adfærd. Man kan reagere både kropsligt, følelsesmæssigt og adfærdsmæssigt.

Der kan være stor forskel på, hvordan uønsket adfærd viser sig hos en person. Fælles for alle mennesker er, at uønsket adfærd kan påvirke ens trivsel negativt.

Nogle tegn er de samme for uønsket adfærd og andre udfordringer i ens liv. Man kan få hovedpine, hvis man f.eks. udsættes for chikane eller psykisk vold, som begge er forskellige former for uønsket adfærd. Måske man ikke er udsat for uønsket adfærd, og at hovedpinen skyldes andre udfordringer i ens liv. Det kan være, at man sørger over at have mistet et nært familiemedlem eller en god ven, og det giver en hovedpine.

Der kan altså være forskellige grunde til, at man mistrives, og man kan have tegn på mistrivsel, som er forskellig fra andre personer. Vi kan derfor ikke lave færdige tjeklister over tegn og reaktioner, som kun gælder for uønsket adfærd.

Oversigterne om mulige tegn og reaktioner på uønsket adfærd skal læses som opmærksomhedspunkter, og de skal sættes i forhold til den viden man i øvrigt har om borgeren, dennes familie og relationer.

Tegn på Chikane

Kategori	Tegn
Fysiske tegn	Hovedpine, mavepine, søvnproblemer, ændringer i appetit, træthed
Psykiske tegn	Angst, depression, stress, nedsat selvtillid, følelsesmæssig ustabilitet
Adfærdsmæssige tegn	Tilbagetrækning fra sociale aktiviteter, undgåelse af bestemte steder eller personer, aggressivitet, ændringer i arbejdspræstation

Tegn på Digital Chikane

Kategori	Tegn
Fysiske tegn	Hovedpine, mavepine, søvnproblemer, ændringer i appetit, træthed
Psykiske tegn	Angst, depression, stress, nedsat selvtillid, følelsesmæssig ustabilitet
Adfærdsmæssige tegn	Tilbagetrækning fra online aktiviteter, undgåelse af bestemte websites eller sociale medier, ændringer i kommunikationsmønstre, aggressivitet

Tegn på fysisk vold

Kategori	Tegn
Fysiske tegn	Synlige skader: Blå mærker, sår, brud, forbrændinger eller andre fysiske skader, der ikke kan forklares eller som har usædvanlige mønstre. Hyppige skader: Gentagne skader eller skader på forskellige stadier af heling, hvilket kan indikere, at volden er tilbagevendende. Skjulte skader: Skader på områder af kroppen, der normalt er dækket af tøj, såsom ryggen, maven eller lårene.
Psykiske tegn	Angst og frygt: Konstant angst eller frygt, især i nærheden af bestemte personer eller steder. Depression: Tegn på depression, såsom tristhed, håbløshed eller manglende interesse i daglige aktiviteter. Lavt selvværd: Følelser af værdiløshed eller selvkritik.
Adfærdsmæssige tegn	Undgåelse af kontakt: Personen kan undgå fysisk kontakt eller trække sig væk, når nogen forsøger at røre ved dem. Ændringer i adfærd: Pludselige ændringer i adfærd eller humør, såsom at blive mere tilbagetrukket eller aggressiv. Forklaringer på skader: Usandsynlige eller modstridende forklaringer på, hvordan skaderne er opstået.

Tegn på psykisk vold

Kategori	Tegn
Fysiske tegn	Søvnløshed: Problemer med at sove, mareridt eller søvnløshed. Ændringer i appetit: Vægttab eller vægtøgning på grund af ændringer i spisevaner. Fysiske symptomer: Hovedpine, mavepine eller andre fysiske symptomer uden en klar medicinsk årsag.
Psykiske tegn	Ændringer i humør: Tegn på angst, depression, irritabilitet eller pludselige humørsvingninger. Lavt selvværd: Personen kan udvise lavt selvværd, selvkritik eller konstant søge bekræftelse fra andre. Overdreven vagtsomhed: Konstant på vagt, let forskrækket eller overdrevent bekymret for at gøre noget forkert.
Adfærdsmæssige tegn	Social tilbagetrækning: Undgåelse af sociale situationer, isolering fra venner og familie, eller manglende interesse i aktiviteter, de tidligere nød. Ændringer i daglige rutiner: Ændringer i daglige rutiner, såsom at undgå bestemte steder eller personer. Selvdestruktiv adfærd: Selvskadende adfærd, misbrug af alkohol eller stoffer.

Tegn på seksuelle overgreb

Kategori	Tegn
Fysiske tegn	Skader på kønsorganer: Blå mærker, sår eller andre skader på kønsorganerne.

	Smerter: Smerter ved vandladning, afføring eller under seksuel aktivitet. Seksuelt overførte infektioner: Tilstedeværelse af seksuelt overførte infektioner uden en klar forklaring.
Psykiske tegn	Traumerelaterede symptomer: Flashbacks, mareridt eller andre symptomer på posttraumatisk stresslidelse (PTSD). Ændringer i humør: Depression, angst, irritabilitet eller følelsesmæssig ustabilitet. Lavt selvværd: Følelser af skam, skyld eller værdiløshed.
Adfærdsmæssige tegn	Ændringer i adfærd: Pludselige ændringer i personlighed, seksuel adfærd, frygt for intimitet eller undgåelse af bestemte personer eller steder. Regressiv adfærd: Tilbagevenden til tidligere udviklingsstadier Tavshed eller hemmelighedsfuldhed: Modvilje mod at tale om bestemte emner, hemmelighedsfuld adfærd eller frygt for at afsløre noget.



7. Hvordan forebygger vi uønsket adfærd?

Det kan være skadeligt for mennesker at blive udsat for uønsket adfærd. Derfor er det vigtigt at forebygge disse former for adfærd. I dette kapitel kan du læse, hvordan du, medarbejdere og ledere kan bidrage til at forebygge uønsket adfærd.

Borger: Hvordan kan du bidrage til at forebygge, at du bliver udsat for uønsket adfærd?

Du kan bidrage til at forebygge, at du bliver udsat for uønsket adfærd, ved at snakke med mennesker i dit netværk og i din dagligdag. Det kan både være personalet i dit tilbud, andre borgere, dine venner og dine pårørende. Her er forslag til nogle spørgsmål, som du kan bruge i snakken sammen med andre.

Mine grænser:

- Hvad kan jeg godt lide?
- Hvad kan jeg ikke lide?
- Har jeg brug for, at andre hjælper mig at finde mine grænser og behov?

Min egen og andres adfærd:

- Hvordan vil jeg gerne behandle andre?
- Hvordan vil jeg gerne have, at andre behandler mig?

Dialog med mit netværk

- Kan jeg tale med personalet i mit tilbud om mine behov og grænser?
- Har jeg brug for nogen til at hjælpe mig med at snakke med personalet i mit tilbud?



Medarbejdere og ledere: Hvordan forebygger I uønsket adfærd?

Det kan være vanskeligt og komplekst at forebygge uønsket adfærd overfor borgerne. Det er derfor vigtigt, at I som medarbejdere i Haderslev kommune har faglig viden og indsigt i forhold, som I skal være opmærksomme på i forebyggelsen af uønsket adfærd over for borgerne.

Høj faglighed og åbenhed omhandler ikke kun viden og opmærksomhed på de forskellige former for uønsket adfærd i sig selv. Det handler også om, hvordan I omgås hinanden i hverdagen som kolleger og blandt borgerne. Det betyder, at I skal have fokus på kulturen og samarbejdet på jeres arbejdsplads,

Det er centralt i indsatsen for at forebygge uønsket adfærd, at I har faglig opmærksomhed på grænseoverskridende og uhensigtsmæssige samværsformer både verbalt, nonverbalt og kropsligt.

Tegn på mistrivsel hos borger kan være udtryk for, at borgeren er udsat for uønsket adfærd, men det kan også være udtryk for andre udfordringer i borgerens liv. Beskrivelsen af mulige tegn og reaktioner på uønsket adfærd (jf. kapitel 6) skal læses som opmærksomhedspunkter, og de skal sættes i forhold til den viden, I ellers har om borgeren, dennes familie, relationer og netværk.

Borgerens funktionsniveau kan have stor betydning for, hvordan vedkommende udtrykker at være udsat for uønsket adfærd. Nogle borgere kan i et klart sprog give udtryk for dette. Andre borgere med et meget nedsat funktionsniveau og uden sprog, kan vise det i sin fysiske adfærd, f.eks. ved at trække sig, hvis den krænkende person kommer tæt på borgeren.

Der kan være borgere, som er i særlig risiko for at blive udsat for eller udsættes andre for uønsket adfærd. Det kan f.eks. være borgere, som er i risiko for digital chikane, fordi de er meget aktive på digitale platforme og har brug for støtte til at beskytte sig selv og andre for uønsket adfærd.

Nedenunder er opstillet spørgsmål, som I kan bruge som afsæt til refleksioner over, hvordan I kan forebygge uønsket adfærd i jeres tilbud. Måske en idé til et af jeres kommende personalemøde?

Viden om uønsket adfærd

- Har I og eventuelle vikaransatte nødvendig og opdateret viden om de forskellige former for uønsket adfærd, og hvordan I kan bidrage til at forebygge denne adfærd?
- Er der relevante kurser og efteruddannelse om de forskellige former for uønsket adfærd, som I med fordel kan gennemføre?
- Ved i hvordan I skal håndtere de forskellige former for uønsket adfærd? Ellers kan I med fordel gennemgå guidens action cards på personalemøder

Borgernes trivsel og signaler

- Er mistrivsel hos en borger udtryk for, at borgeren er udsat for uønsket adfærd, eller skyldes det andre udfordringer i borgerens liv og hverdag?
- Hvordan kan borgerne give udtryk for, at de er udsat for uønsket adfærd? Er det via tale? Er det via handlinger (f.eks. ved at trække sig fra udøveren)? Noget andet?
- Hvordan kan I bruge borgerens Trygheds- og trivselsplan til at forebygge, at borgeren udsættes for uønsket adfærd og udsætter andre for uønsket adfærd?
- Har nye og/eller løstansatte medarbejdere den nødvendige indsigt i borgernes adfærdsmønstre, signaler og behov, så de kan handle, hvis disse mønstre ændres?

Borgere i særlig risiko

- Er der borgere, som er i risiko for digital chikane pga. stor aktivitet på digitale platforme (sociale medier, SMS, mail mv.)? Hvordan kan I hjælpe dem med at beskytte sig selv mod potentiel digital chikane eller krænkelser?
- Er der borgere, som pga. deres køn er særligt udsat for uønsket adfærd? Hvordan kan I tage højde for dette i forebyggelsen af uønsket adfærd?
- Er der borgere, som har et markant og grænseoverskridende sprogbrug overfor andre? Hvordan kan I guide og støtte dem til en ændring i deres måde at tale til andre?

De fysiske rammer

Vær opmærksom på, om tilbuddet er indrettet på en måde, som kan øge risikoen for, at borgere udsættes for uønsket adfærd eller udsætter andre for uønsket adfærd.

- Har borgerne særlige udfordringer, som I skal tage højde for i den fysiske indretning af tilbuddet for at forebygge, at de udsættes for uønsket adfærd?
- Er der de nødvendige flugtveje for borgere (og medarbejdere)?

Kultur, samarbejde og kommunikation

Jeres arbejdsfællesskab:

- Hvordan sikrer I plads til jeres forskellighed, faglige diskussioner og potentielt vanskelige diskussioner om uønsket adfærd?
- Hvilket sprog anvender I indbyrdes og til/om borgerne? Kan jeres sprog og tone bidrage til at forebygge eller fremme uønsket adfærd?
- Hvordan reagerer og handler I, hvis I får mistanke om uønsket adfærd (det indvendige kik)?
- Har I høje følelsesmæssige krav i jeres arbejde i en grad, der kan fremme omsorgstræthed, moralsk stress og forråelse (jf. boks 2), der igen kan skabe grobund for uønsket adfærd overfor borgerne? Hvordan kan I forebygge sådanne faktorer?

Jeres dialog og samarbejde med borgerne:

- Har I en åben kultur i tilbuddet, hvor I sammen med borgere kan snakke om borgernes bekymringer for uønsket adfærd, og hvad I kan gøre for at forebygge adfærden?
- Har I en omgangstone med borgerne, som kan bidrage til at forebygge eller fremme uønsket adfærd?
- Har borgerne forskellige grænser, humor mv. i forhold til, hvilken adfærd de oplever som acceptabel og uønsket og hvordan håndterer I det i hverdagen?

Boks 2: Omsorgstræthed, moralsk stress og forråelse

Det kan være krævende og stille høje følelsesmæssige krav at arbejde med borgere med handicap eller sindslidelse og socialt udsatte borgere. Det kan føre til omsorgstræthed, moralsk stress eller forråelse. Det er vigtigt at være opmærksom på disse dynamikker, da de kan medvirke til at skabe grobund for uønsket adfærd over for borgerne.

Omsorgstræthed

Omsorgstræthed er betegnelsen for den type følelsesmæssig og empatisk udbrændthed, der kan opstå over tid hos faggrupper, som arbejder med mennesker – især mennesker i udsatte positioner. Et symptom på omsorgstræthed kan være, at man underinvolverer sig og bliver apatisk og ligeglad med arbejdet og borgerne.

Moralsk stress

Moralsk stress er et begreb for den indre konflikt, der opstår hos en medarbejder (eller leder), som ved, hvad den rette faglige indsats er, men er forhindret i at levere den (i den ønskede kvalitet), fx på grund af rammer, ressourcer eller andre arbejdsbetingelser. Moralsk stress kan være forbundet med følelser som skam, skyld og utilstrækkelighed.

Forråelse

Forråelse betegner den psykologiske overlevelsesstrategi, hvor man reagerer på sin følelse af afmagt og utilstrækkelighed ved at tænke negativt om andre, fx den borger man gerne ville og skulle hjælpe. Forråelsen kan komme til udtryk i forskellige former for uønsket adfærd, fx at man ignorerer, bagtaler eller optræder vredt, voldsomt eller nedladende.

Kilde: Forstå og forebyg uønsket adfærd over for borgerne, *Væksthus for ledelse* (2023)

8. Hvordan handler vi på uønsket adfærd?

Hvis man er udsat for uønsket adfærd fra en anden, er det vigtigt, at denne adfærd stoppes hurtigst muligt, og at man får den rette hjælp og støtte med det samme, det opdages.

Borger: Hvad kan du gøre, hvis du er udsat for uønsket adfærd?

Hvis du er udsat for uønsket adfærd, er det vigtigt, at du får hjælp. Selv hvis du bare en mistanke eller en bekymring om, at du kan være udsat for uønsket adfærd, er det vigtigt, at mennesker omkring dig hjælper dig.

- Fortæl dem, som er tæt på dig, om dine bekymringer og oplevelser med uønsket adfærd. Det kan være din mor, far, søskende, en god ven, en kommunal medarbejder osv. De kan hjælpe dig med at gå videre med din fortælling til andre, som kan sørge for hjælp til dig.
- Hvis du er utryk ved medarbejderne, kan du fortælle en leder i dit tilbud om dine oplevelser, fordi lederen kan sørge for, at du får hjælp.
- Hvis du er utryk ved lederen i dit tilbud, kan du kontakte Myndighedsafdelingen i Haderslev Kommune på telefon 74 34 27 57 – tryk 3 eller på mail: handicapogpsykiatri@haderslev.dk. Myndighedsafdelingen kan hjælpe dig med at gå videre med din fortælling til andre, som kan sørge for hjælp til dig.
- Hvis du gerne vil tale med en udenfor kommunen, kan du ringe til [borgerrådgiveren](mailto:liuh@haderslev.dk) på telefon: 23 69 69 71. Du kan også skrive til borgerrådgiveren på: liuh@haderslev.dk. Borgerådgiveren kan hjælpe dig med at gå videre med din fortælling til andre, som kan sørge for hjælp til dig.
- Du kan også ringe til politiet på telefon 114.

Medarbejdere og ledere: Hvordan handler I på uønsket adfærd?

Her kan du læse, hvordan du som medarbejder i Haderslev Kommune skal handle, hvis du er bekymret for, har mistanke om eller har viden om uønsket adfærd mod en borger. Det kan være, at borgeren selv eller en kollega har henvendt sig til dig og fortalt om deres oplevelser. Det kan også være, at du selv har observeret situationer, som har vakt mistanke hos dig.

Hvornår skal I reagere?

- Du skal altid dele din bekymring, mistanke eller konkrete viden med din leder – ingen bekymring eller mistanke for lille til, at du skal holde den for dig selv
- Din leder vil herefter handle på sagen

Hvis du som leder er i tvivl

- Kontakt din afdelingsleder for sparring/rådgivning om din bekymring/tvivl

Bekymring, mistanke eller konkret viden?

For at kunne forebygge, observere og reagere på viden eller mistanke om uønsket adfærd, er det nødvendigt at skabe en fælles forståelse af og viden om, hvordan vi forstår de konkrete observationer, og hvordan der skal handles

Når vi taler om uønsket adfærd mod borgerne arbejder vi med tre forskellige vidensniveauer:

- Bekymring
- Mistanke
- Konkret viden

Hvad er en bekymring?

En bekymring er en diffus oplevelse af, at der er signaler på mistrivsel hos en borger. Her er der ikke tale om konkret viden om konkrete handlinger begået af en bestemt person. Det kan være du har observeret et enkelt eller få tegn og signaler på uønsket adfærd hos en borger, men der er også andre nærliggende forklaringer på, hvorfor borgeren udviser disse tegn og signaler. En bekymring beskrives ofte som en mavefornemmelse uden noget faktuel at hænge den op på, men det er vigtigt at forfølge en bekymring.

Hvad er en mistanke?

Mistanke skal forstås som mere end blot en bekymring. Det kan fx være, at du har observeret flere tegn og signaler på, at en borger kan være udsat for uønsket adfærd. Måske borgeren også har fortalt om mistænkelige hændelser, som har fundet sted. Endelig kan du have observationer og udsagn fra andre.

En bekymrende adfærd kan være observeret over tid, og en mistanke kan beskrives som "alarmklokker, der begynder at ringe".

Hvad er konkret viden?

Konkret viden kan f.eks. være:

- Observationer eller udsagn fra en borger
- Tilståelse fra den borger, som har krænket
- Observationer eller udsagn fra vidner

Hvis en borger fortæller om uønsket adfærd, skal det behandles som konkret viden, selvom der ikke er beviser i rettens forstand.

Handlingsvisninger for seks forskellige situationer

Når du som medarbejder er bekymret, har mistanke eller konkret viden om uønsket adfærd over for en borger, skal du gå videre med dette. Du kan gå til din leder i dit tilbud eller afdelingslederen på området afhængigt af, hvem som har begået den uønskede adfærd. Den er enten din leder eller afdelingsleder, der skal handle.

Vi skelner imellem, at en borger kan være udsat for uønsket adfærd fra sin pårørende, en borger, en medarbejder, en leder eller en afdelingsleder. Mere konkret skelner vi mellem disse situationer:

1. Bekymring for uønsket adfærd overfor en borger begået af pårørende eller en anden borger
2. Mistanke eller konkret viden om uønsket adfærd overfor en borger begået af anden borger
3. Mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af pårørende
4. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af medarbejder
5. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af leder
6. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af afdelingsleder

I dette afsnit vil vi beskrive handlingerne i de forskellige situationer. For situation 2 – 6 er handlingerne opdelt i trin 1 og trin 2. Trin 1 omfatter de fem vigtigste handlinger herunder hjælp og støtte til den borger, som er udsat for uønsket adfærd (se også afsnittet "Støtte og omsorg til borgeren og pårørende"). De fem handlinger på trin 1 skal udføres sideløbende. En eventuel prioritering af handlingerne på trin 1 må afhænge af den konkrete situation. På Trin 2 er der en eller to handlinger, som skal udføres, når handlingerne på trin 1 er sat i gang.

Husk at handlingsanvisningerne er vejledende, og at der kan være behov for at tilpasse handlingerne i den konkrete situation.

1. Bekymring for uønsket adfærd overfor en borger begået af pårørende eller en anden borger

Handling:

- Leder undersøger sagen nærmere f.eks. ved at tale med borgeren og dennes pårørende – hvis bekymringen vokser til mistanke, så skal der handles i overensstemmelse hermed (se afsnit 2 og 3 nedenfor)
- Leder orienterer og får sparring hos sin afdelingsleder
- Leder orienterer afdelingsleder for Myndighed

2. Mistanke eller konkret viden om uønsket adfærd overfor en borger begået af anden borger

Trin 1:

- *Borger, som er udsat for uønsket adfærd*

Leder sørger for at: lytte til og støtte borgeren, beskytte borgeren fra den udøvende person, sørge for evt. medicinsk behandling til borgeren, inddrage borgerens pårørende, hvis borgeren giver samtykke osv.

- *Borger som er udøver af uønsket adfærd*

Leder sørger for at hjælpe borgeren med at stoppe uønsket adfærd. Pårørende inddrages, hvis borgeren giver samtykke.

- *Afdelingsleder*

Leder orienterer og får sparring hos afdelingsleder.

- *Afdelinger for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale*

Leder søger fra start og igennem processen sparring vedr. tavshedspligt og kommunikation Sparring fås i afdelingerne for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale. Uden for normal åbningstid kan politiet evt. kontaktes i disse spørgsmål.

- *Politi*

Ved psykisk el. fysisk vold og seksuelle overgreb bør borger og evt. dennes pårørende eller værge overveje politianmeldelse. Leder skal rådgive borger/pårørende om at anmelde. Hvis borger vil søge erstatning for overgreb eller vold, er det vigtigt at anmelde til politiet inden for 72 timer efter overgrebet, da dette er frist for at kunne komme i betragtning til erstatning efter offererstatningsloven. Leder kan få rådgivning i spørgsmål vedr. politianmeldelse hos Jura og forhandling på Haderslev Rådhus.

Trin 2:

- *Myndighedsafdelingen*

Leder orienterer afdelingsleder for Myndighed om sagen.

- *Socialtilsynet*

Leder orienterer Socialtilsyn Syd om sagen.

3. Mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af pårørende

Som noget af det første skal leder sammen med Myndighedsafdelings leder afklare, hvordan sagen håndteres.

Trin 1:

- *Myndighedsafdelingen*

Der kan være juridiske spørgsmål i sagen, som kræver særlig håndtering. Leder taler med afdelingsleder for Myndighed om, hvordan sagen håndteres, og hvem – leder eller afdelingsleder for Myndighed – der skal håndtere de forskellige elementer i sagen.

- *Borger, som er udsat for uønsket adfærd*

Lyt og støt borgeren, beskyt borgeren fra den udøvende person, sørg for evt. medicinsk behandling til borgeren. Inddrag øvrige pårørende, hvis borgeren giver samtykke til dette.

- *Pårørende - udøver af uønsket adfærd*

Der træffes passende foranstaltninger i forhold til den udøvende pårørende.

- *Afdelingsleder*

Der sker orientering af afdelingsleder på området.

- *Afdelinger for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale*

Der søges fra start og igennem processen sparring vedr. tavshedspligt og kommunikation. Sparring fås i afdelingerne for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale. Uden for normal åbningstid kan politiet evt. kontaktes i disse spørgsmål.

- *Politi*

Ved psykisk el. fysisk vold og seksuelle overgreb bør borger og evt. dennes pårørende eller værge overveje politianmeldelse. Der ydes rådgivning til borger/pårørende om at anmelde. Hvis borger vil søge erstatning for overgreb eller vold, er det vigtigt at anmelde til politiet inden for 72 timer efter overgrebet, da dette er frist for at kunne komme i betragtning til erstatning efter offererstatningsloven. Der kan fås rådgivning i spørgsmål vedr. politianmeldelse hos Jura og forhandling på Haderslev Rådhus.

Trin 2:

- *Socialtilsynet*

Der sker orientering af Socialtilsyn Syd.

4. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af medarbejder

Trin 1:

- *Borger, som er udsat for uønsket adfærd*

Leder sørger for at: lytte til og støtte borgeren, beskytte borgeren fra den udøvende person, sørge for evt. medicinsk behandling til borgeren, inddrage borgerens pårørende, hvis borgeren giver samtykke osv.

- *Medarbejder, som er udøver af uønsket adfærd*

Efter rådgivning fra Sekretariat, Udvikling og Personale igangsætter leder tiltag i forhold til medarbejderen, der udøver den uønskede adfærd.

- *Afdelingsleder*

Leder orienterer og får sparring hos afdelingsleder.

- *Afdelinger for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale*

Leder søger fra start og igennem processen sparring vedr. tavshedspligt og kommunikation. Sparring fås i afdelingerne for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale. Uden for normal åbningstid kan politiet evt. kontaktes i disse spørgsmål.

- *Politi*

Ved psykisk el. fysisk vold og seksuelle overgreb bør borger og evt. dennes pårørende eller værge overveje politianmeldelse. Leder skal rådgive borger/pårørende om at anmelde. Hvis borger vil søge erstatning for overgreb eller vold, er det vigtigt at anmelde til politiet inden for 72 timer efter overgrebet, da dette er frist for at kunne komme i betragtning til erstatning efter offererstatningsloven.

Leder kan få rådgivning i spørgsmål vedr. politianmeldelse hos Jura og forhandling på Haderslev Rådhus.

Trin 2:

- *Myndighedsafdelingen*
Leder orienterer afdelingsleder for Myndighed om sagen.
- *Socialtilsynet*
Leder orienterer Socialtilsyn Syd, hvis der er tale om mistanke eller konkret viden.

5. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af leder

Trin 1:

- *Borger, som er udsat for uønsket adfærd*
Afdelingsleder sørger for at: lytte til og støtte borgeren, beskytte borgeren fra den udøvende person, sørge for evt. medicinsk behandling til borgeren, inddrage borgerens pårørende, hvis borgeren giver samtykke osv.
- *Leder, som er udøver af uønsket adfærd*
Efter rådgivning fra Sekretariat, Udvikling og Personale igangsætter afdelingsleder tiltag i forhold til medarbejderen, der udøver den uønskede adfærd.
- *Afdelingschef*
Afdelingsleder orienterer afdelingschef, som nedsætter kriseberedskab med: Chefen, afdelingsleder, direktør, Sekretariat, Udvikling og personale, Jura, Kommunikation.
- *Afdelinger for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale*
Afdelingsleder søger fra start og igennem processen sparring vedr. tavshedspligt og kommunikation. Sparring fås i afdelingerne for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale. Uden for normal åbningstid kan politiet evt. kontaktes i disse spørgsmål.
- *Politi*
Ved psykisk el. fysisk vold og seksuelle overgreb bør borger og evt. dennes pårørende eller værge overveje politianmeldelse. Afdelingsleder skal rådgive borger/pårørende om at anmelde. Hvis borger vil søge erstatning for overgreb eller vold, er det vigtigt at anmelde til politiet inden for 72 timer efter overgrebet, da dette er frist for at kunne komme i betragtning til erstatning efter offererstatningsloven. Afdelingsleder kan få rådgivning i spørgsmål vedr. politianmeldelse hos Jura og forhandling på Haderslev Rådhus.

Trin 2:

- *Myndighedsafdelingen*
Afdelingsleder orienterer afdelingsleder for Myndighed om sagen.
- *Socialtilsynet*
Afdelingsleder orienterer Socialtilsyn Syd, hvis der er tale om mistanke eller konkret viden.

6. Bekymring, mistanke el. konkret viden om uønsket adfærd overfor borger begået af afdelingsleder

Trin 1:

- *Borger, som er udsat for uønsket adfærd*
Leder sørger for at: lytte til og støtte borgeren, beskytte borgeren fra den udøvende person, sørge for evt. medicinsk behandling til borgeren, inddrage borgerens pårørende, hvis borgeren giver samtykke osv.
- *Afdelingsleder - udøver af uønsket adfærd*
Leder orienterer afdelingschef, som efter rådgivning fra Sekretariat, Udvikling og Personale, igangsætter tiltag i forhold til afdelingsleder, der udøver den uønskede adfærd.
- *Afdelingschef*
Afdelingschef, som nedsætter kriseberedskab med: Chefen, leder, direktør, HR, Jura, Kommunikation
- *Afdelinger for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale*
Afdelingschef og leder søger fra start og igennem processen sparring vedr. tavshedspligt og kommunikation. Sparring fås i afdelingerne for Jura og Forhandling samt Sekretariat, Udvikling og Personale. Uden for normal åbningstid kan politiet evt. kontaktes i disse spørgsmål.
- *Politi*
Ved psykisk el. fysisk vold og seksuelle overgreb bør borger og evt. dennes pårørende eller værge overveje politianmeldelse. Leder skal rådgive borger/pårørende om at anmelde. Hvis borger vil søge erstatning for overgreb eller vold, er det vigtigt at anmelde til politiet inden for 72 timer efter overgrebet, da dette er frist for at kunne komme i betragtning til erstatning efter offererstatningsloven. Leder kan få rådgivning i spørgsmål vedr. politianmeldelse hos Jura og forhandling på Haderslev Rådhus.

Trin 2:

- *Myndighedsafdelingen*
Afdelingschef orienterer afdelingsleder for Myndighed om sagen.
- *Socialtilsynet*
Afdelingschef orienterer Socialtilsyn Syd, hvis der er tale om mistanke eller konkret viden.

Dokumentation

Kommunen har notatpligt, og derfor skal der sikres beskrivelser og dokumentation i situationer, hvor der er tale om bekymring, mistanke eller konkret viden om uønsket adfærd over for en borger. Der skal altså ske dokumentation og beskrivelse i alle de seks situationer, som er beskrevet ovenfor.

De ansatte i kommunen, som er involveret i sager med håndtering af uønsket adfærd over for en borger, skal sende al beskrivelse og dokumentation til afdelingslederen for Myndighed, som sørger for journalisering i kommunens systemer.

Nedenfor er opstillet forslag til, hvad der kan være relevant at få dokumenteret og journaliseret. Bemærk, at der er tale om vejledende forslag, og der kan derfor godt være flere aspekter udover nedenstående, som er relevante at få dokumenteret og journaliseret.

Boks 3: Hvad kan være relevant af få dokumenteret og journaliseret?

For situation 1:

- Samtaler med el. observationer af borger
- Samtaler med pårørende
- Orientering af Myndighed

For situation 2 - 6:

- Samtaler med el. observationer af borger
- Samtaler med pårørende
- Evt. dialog med Jura og Forhandling
- Evt. dialog med politiet
- Orientering af Myndighed
- Orientering af Socialtilsynet

Støtte og omsorg til borgeren og pårørende

En borger, der har været udsat for uønsket adfærd, kan have brug for ekstra støtte i en periode. Det kan også gælde for borgerens pårørende. Der kan være behov for støtte med det samme og på den længere bane

Støtte her og nu:

- Sæt forebyggende tiltag i gang, så den uønskede adfærd ikke gentager sig over for borgeren og andre (sørg for, at borgeren ikke møder den krænkende person)
- Sørg for at borgeren modtager den rette medicinske behandling, hvis borgeren har fysiske skader
- Giv støtte til borgeren og dennes pårørende
- Hjælp borgeren med at dele sine oplevelser/bekymringer med andre - det kan f.eks. være (afhængigt af borgerens behov): medarbejdere, andre borgere og professionelle (psykolog, psykiater mv.)
- Vær opmærksom på, at der kan være forhold, som borgeren ikke kan dele med andre, hvis der foregår en politimæssig efterforskning
- Hvis borgeren isolerer sig, skal I hjælpe vedkommende tilbage i sine sædvanlige fællesskaber

Støtte på den længere bane:

- Borgeren kan have brug for støtte i en længere periode, hvis vedkommende skal afgive forklaringer i en politimæssig efterforskning og/eller retssag
- Gå i dialog med Myndighedsafdelingen, hvis en borger har behov for ekstraordinær støtte i en periode, som ikke kan rummes inden for den støtte, som borgeren i forvejen er visiteret til,

Støtte og omsorg til andre borgere og deres pårørende

- Vær opmærksom på, om andre borgere og pårørende i tilbuddet har brug for støtte – dette kan hjælpe til at forebygge uro, mistanke og misforståelser
- Samtaler med de øvrige borgere og deres pårørende skal foregå med hensyn til beskyttelse af fortrolige og intime oplysninger om borgeren og hændelsesforløbet, som denne har været udsat for

Støtte og omsorg til dig og dine kolleger

- Vær opmærksom på, om du eller dine kolleger kan være i forhøjet risiko for mistanke efter en hændelse om uønsket adfærd mod en borger – en sådan mistanke kan gøre det vanskeligt for jer at yde støtte til borgeren og de øvrige borgere
- Hvis du eller dine kolleger er påvirket af en hændelse, er det vigtigt, at I taler sammen om forløbet herunder modtager støtte i form af supervision, sparring og samtaler med professionelle

Boks 4: Hvordan er medarbejdere beskyttet mod uønsket adfærd?

Hvis du som medarbejder er udsat for uønsket adfærd, er du beskyttet af Haderslev Kommunes "Retningslinje ved uacceptabel adfærd". Denne retningslinje bidrager til at beskytte dig mod uacceptabel adfærd fra kolleger, borgere og pårørende. Hvis du som medarbejder er blevet udsat for uønsket adfærd, eller har mistanke herom, skal du først og fremmest kontakte din leder, som skal handle på din henvendelse. Er du tvivl om proceduren, kan du finde Retningslinje for Uacceptabel adfærd på Haderslev Kommunes intranet eller ved at kontakte Haderslev Kommunes personaleafdeling.

9. Litteraturliste

Socialstyrelsen (2019): Regler om brug af magt over for voksne med betydelig og varigt nedsat psykisk funktionsevne

Væksthus for Ledelse (2023): Forstå og forebyg uønsket adfærd over for borgerne

SUSY UDSAT 2022: Sundhedsprofil for socialt udsatte mennesker i Danmark og udviklingen siden 2007

SAFE (2025): [Online chikane: Hvordan det ser ud, og hvad du kan gøre for at beskytte dig](#)

Digitalt ansvar: [Hvad er digital chikane?](#)

BFA: [Forebyggelse af digital chikane](#)

[Stop Chikane: Gode Råd](#)

Arbejdstilsynet: [Om krænkende handlinger](#)

Sundhedsstyrelsen (2020): Anbefalinger og inspiration til at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder og udadreagerende adfærd i ældreplejen

Social.dk: [Vold i nære relationer](#)



Haderslev
Kommune

Haderslev Kommune
Christian X's Vej 39
6100 Haderslev

[Link til Haderslev
Kommunes hjemmeside](#)