**TERMA**

**Visjonen til TERMA**

* ***Bidra til økt sikkerhet og trygghet for pasienter og personale***
* ***Unngå skader på pasienter og personal***
* ***Redusere forekomst av makt og tvang til et minimum***
* ***Redusere forekomsten av aggressive og voldelige episoder***

***Hva er TERMA?***

TERMA er et helhetlig opplæringsprogram i forståelse, forebygging, håndtering og oppfølging av aggresjon og vold.

Aggressive og truende situasjoner oppstår i blant på avdelinger som tar i mot og behandler mennesker med ulike psykiske- og følelsesmessige vansker.

Aggresjonen kan blant annet ha sammenheng med pasientens helsesituasjon, frykt, avmakt eller institusjonsmiljøet i seg selv. Det er viktig at personalet som jobber ved slike avdelinger kjenner til og forstår hva som kan ligge bak aggressiv atferd for å kunne møte slike situasjoner på en konstruktiv og beroligende måte.

Situasjoner med aggresjon og vold som blir møtt uten systematikk og kompetanse kjennetegnes ofte av kaos, store mengder stress, uoversiktlighet og improvisasjon. Det kan da bli opp til tilfeldighetene hvilket utfall og konsekvenser situasjonene kan få. Ettersom konsekvensene i slike situasjoner kan være svært alvorlige – både for den som blir utsatt for aggresjonen, den som utøver aggresjonen og arbeidsplassen forøvrig, fortjener disse situasjonene å bli møtt på en faglig gjennomtenkt, trygg og forsvarlig måte.

Personalet behøver, særskilt i krevende konfliktsituasjoner, å beholde roen slik at slike situasjoner kan møtes med hensiktsmessige løsninger. En personalgruppe som mestrer sitt eget stress, frykt og avmakt er bedre rustet til å formidle trygghet og sikkerhet i situasjonen, både til pasienten og ovenfor hverandre.

Makt og tvang som blir utført av personalet må stå i samsvar med hvor farlig en situasjon er. Dette fordrer evnen til å gjøre en akutt risikovurdering som er krevende. Spesielt er dette vanskelig når personalet i slike situasjoner ofte har vansker med å regulere sin egen emosjonelle balanse. Personalets stress og uro i slike situasjoner kan fort medføre mindre hensiktsmessige og potensielt farlige handlingsalternativer.

TERMA ønsker å være et program som kan gi personalet et helhetlig rammeverk for hvordan forstå og møte aggressive situasjoner på en omsorgsfull, ivaretakende og samtidig trygg måte.

TERMA gjennomsyres av et sterkt etisk fundament. Holdninger som empati, likeverd og respekt er begreper som er sentrale i effektiv voldsforebygging og håndtering.

Aggressive situasjoner er ofte komplekse situasjoner som krever godt samspill blant personalgruppen for å bli håndtert på en optimal måte. En av styrkene til TERMA er at personalet får en felles forståelsesmodell som igjen gir grobunn for felles holdninger og handlinger i møte med aggresjon, og derav også ofte et effektivt og trygt møte med aggresjon.

***Forståelse***

TERMA har et stort fokus på å forstå aggresjonens opphav og dynamikk. Forståelse av aggresjon og vold kan gi et bedre utgangspunkt for empati og hensiktsmessige holdninger. Videre gir det retning for både aggresjonshåndtering og behandling.

For og virkelig kunne hjelpe et annet menneske, må en først kunne forstå det. Forståelse gir grunnlag for forebyggende arbeid, behandling og håndtering.

***Forebygging***

Den beste mestring av aggresjon og vold er å unngå at den i det hele tatt finner sted. TERMA har et primært fokus på forebygging i form av risikovurderinger, relasjonsbygging og miljøterapeutiske virkemidler. Programmet har videre et stort fokus på kommunikasjon, hvordan ha et aggresjonsforebyggende postklima og hvordan formidle grenser og avslag. Gode relasjoner og god omsorg ansees som viktige ingredienser for voldsforebygging og god sikkerhet ved en avdeling.

***Håndtering***

Dersom forebygging ikke har lyktes, vil dempende strategier være neste virkemiddel for å forsøke å roe en situasjon ned. Dempende strategier innebærer kommunikasjon og atferd for å oppnå demping og løsning av konflikten.

Noen ganger, uavhengig av innsats i de tidligere fasene, vil situasjoner kunne eskalere til å bli fysiske konfliktsituasjoner. Det er da viktig at personalet har kompetanse i hvordan å håndtere slike situasjoner på en verdig, respektfull, sikker og etisk gjennomtenkt måte. TERMA benytter utelukkende teknikker som ikke påfører unødig smerte og som har et minimalisert skadepotensiale. Gjennom at personalet tar fysisk kontroll på en pasient tar de også ansvar for å hindre at pasienten skader seg selv eller andre.

***Oppfølging***

Aggressive episoder kan føre til store konsekvenser både på individuelt og organisatorisk nivå. Både organisasjon, kollegaer og individet som ble utsatt for aggresjon vil ha ulike oppgaver og ansvar i forhold til oppfølging og ivaretakelse etter en aggressiv episode.

Læringsperspektivet vektlegges sterkt i TERMA-programmet. Aggressive og voldelige episoder kan og vil oppstå. I etterkant blir det sentrale å gjennomgå og evaluere episoden for å komme frem til hva som kan gjøres annerledes i fremtiden for å redusere eller forhindre sannsynligheten for gjentakelse. Læringsaspektet involverer og inkluderer både pasient, personal og avdelingen. Dette i seg selv vil ha en voldsforebyggende effekt ved arbeidsplassen.

**Dette kjennetegner en avdeling som har TERMA-fokus:**

* Personalet jobber kontinuerlig med å utvikle gode relasjoner med pasientene, da dette gir verdi i form av sikkerhet og terapeutiske muligheter.
* Personalet er trygge på sin egen og sine kollegaers kompetanse i situasjoner med aggresjon og vold, og kan derav møte pasientene med denne tryggheten.
* Personalet håndterer konfliktsituasjoner på en måte som ikke fører til unødig avmaktsfølelse eller krenkelse for pasienten.
* Personalet har en felles forståelse for hvordan man håndterer konfliktsituasjoner ved avdelingen på en trygg og sikker måte både for pasienten, omgivelsene og personalet.
* Avdelingen har et etisk og faglig begrunnet forhold til sine husordensregler og sikkerhetsinstrukser.
* Personalet er bevisst sin egen rolle i forhold til aggresjonsforebyggende og aggresjonsdempende atferd. Dette innebærer blant annet å kunne selvregulere seg selv slik at en unngår å møte situasjoner med unødig maktkamp og egne affekter.
* Ved aggressive situasjoner velger personalet tiltak og handlinger som står i proporsjon til situasjonens alvorlighet. Konflikter og pasienturo tilstrebes å løses på lavest mulig nivå så tidlig som mulig.
* Personalet har en rolig, respektfull tilnærming også ved grensesettingssituasjoner og fysiske konfliktsituasjoner.
* Personalet forsøker å forstå hvilke årsaker og behov som kan ligge bak pasientens sinne, trusler og aggresjon.
* Avdelingen har et jevnt og regelmessig fokus på vedlikehold av denne kompetansen via undervisning, veiledning og/eller trening.
* Personalet har en forståelse av at denne kompetansen ikke bare omhandler individuell sikkerhet på jobb, men også sikkerheten til pasienter og kollegaer.
* Avdelingen har en læringskultur hvor det er et kontinuerlig, konstruktivt fokus på hvordan posten, personalet og pasienten kan utvikle seg for å minimere forekomst av makt, tvang og aggressive episoder.
* Avdelingen har en systematisk oppfølging for ivaretakelse av ansatte som har vært utsatt for eller opplevd en aggressiv hendelse.
* Personalet har ettersamtaler med pasienter i etterkant av aggressive episoder og bruk av tvangsmiddel.
* Personalet har støtte fra ledelsen på å innarbeide TERMA kunnskap og kultur, samt å få det til å fungere på avdelingen.