



FREDESBORG
KOMMUNE

Vold, trusler om vold og voldsomme hændelser



FRIKOMMUNE
-FRISAT OFFENTLIG SEKTOR



Forord

Fredensborg Kommune ønsker med denne vejledning at gøre det klart, at Fredensborg Kommune ikke tolerer vold eller trusler om vold overfor kommunens ansatte. Kommunens anmelder altid voldelige overfald. Vejledningen omkring vold og trusler indgår som et led i Arbejds miljøvejledningen.

Vejledningen skal bruges, når de enkelte arbejdspladser planlægger og evaluerer aktiviteter og tiltag i forbindelse med vold. Voldsvejledningen skal være med til at skabe synlighed, ensartethed og sammenhæng på arbejdspladsens arbejde med at forebygge vold, trusler om vold og håndtering af voldsomme hændelser i Fredensborg Kommune.

God arbejdslyst!

Kim Herlev Jørgensen
Kommunaldirektør

Henriette Stein
Næstformand i Hovedudvalget

Indhold

Hvad siger personalepolitikken	Kommunens personalepolitik omkring at tage ansvar for hinanden	Side 4
Den lokale forebyggelse	Om hvad I kan gøre lokalt	Side 5
Før volden kommer	Om hvordan I kan forebygge vold	Side 6
Når volden er her	Om hvordan I kan forholde jer når I oplever volden	Side 9
Når volden har været her	Om hvordan I kan takle episoder og hjælpe de voldsramte.	Side 10

Vold og personalepolitikken

Det siger personalepolitikken

Arbejdsglæde og trivsel opstår, når man på den gode arbejdsplads er fælles om at skabe de bedste resultater.

I Fredensborg Kommune lægger vi vægt på, at alle er ansvarlige for arbejdsglæde og trivsel. Et ansvar vi bør efterleve i vore daglige relationer og handlinger, f.eks. når vi drager omsorg for hinanden som kolleger, roser hinanden, giver sparring, tilbyder at hjælpe og lytte etc.

Hvad beskriver denne vejledning.

Denne vejledning giver inspiration til, hvordan I på jeres arbejdsplads kan arbejde med vold og forebyggelse af vold og voldsomme hændelser på følgende tre niveauer:

1. Før volden eller trusler om vold
2. Under volden eller trusler om vold
3. Efter volden, trusler om vold eller voldsomme hændelser

Hvad er vold, trusler om vold og voldsomme hændelser

- Der er tale om vold, trusler om vold eller voldsomme hændelser, når du:
- lider fysisk overlast i form af overgreb, slag, spark og bid eller lignende.
- reagerer psykisk på risiko for fysisk vold og trusler om vold

Det lokale arbejde

På den lokale arbejdsplads har ledelsen og medarbejderne et fælles ansvar for at vurdere risikoen for de ansatte. På baggrund af den vurdering skal ledelsen og medarbejderne arbejde med at forebygge og fjerne eventuelle risici. Det betyder blandt andet, at den enkelte arbejdsplads skal forholde sig til, hvor og hvordan der er risiko for, at der kan opstå situationer med vold og voldsomme oplevelser.

Hvis arbejdspladsen skønner, at det er nødvendigt, skal der udarbejdes handlingsplan for, hvordan man vil forebygge eventuelle overgreb. Handlingsplanen bør tage udgangspunkt i en række punkter, som samlet medvirker til at nedbringe risikoen for vold.

Punkterne er beskrevet i vejledningen

Under og efter overgrebet

Når arbejdspladsen skal udarbejde en handlingsplan for, hvordan man forebygger vold og, hvordan man reagerer, hvis der opstår situationer med vold, trusler om vold og voldsomme hændelser, så skal den lokale arbejdsplads forholde sig til følgende:

1. Fastlæggelse af ansvar Hvem der gør hvad og hvornår.

2. Under overgrebet

Det er vigtigt, at der lokalt udarbejdes klare retningslinjer for, hvad den udsatte og de omkringstående kollegaer bør gøre i situationen. Det er vigtigt, at retningslinjerne bliver godt indarbejdet, så de ansatte ikke er i tvivl, om hvordan de skal reagere i en tilspidset situation.

3. Efter overgrebet eller den voldsomme hændelse

Fredensborg Kommune har etableret en krisehjælpsordning, for at mindske følgevirkningerne af et eventuelt overgreb. Ordningen giver mulighed for, at ansatte, der har været udsat for vold, trusler om vold eller har overværet voldsomme hændelser, får tilbud om samtale hos en krisepsykolog, som rekvireres via Codan Care på nummer 70 10 11 02. Du kan læse mere om ordningen på medarbejderportalen og i folderen "vejledning i forbindelse med psykologisk krise- hjælp".

Det er også vigtigt, at retningslinjerne på arbejdspladserne beskriver, hvordan arbejdspladsen håndterer hændelsen lokalt. Hvordan følger arbejdspladsen op på den udsatte kollega og selve hændelsen med hensyn til samtaler, registreringer og forebyggelse at lignende situationer? Retningslinjerne bør også beskrive, om alle situationer med vold anmeldes til politiet.

Lederens ansvar

Lederen på den enkelte arbejdsplads er i første omgang forpligtet til at sørge for, at arbejdspladsen forholder sig til, om der er risiko for vold og voldsomme oplevelser. Hvis lederen vurderer, at der er risiko for, at der kan opstå vold eller voldsomme situationer, skal lederen sørge for i samarbejde med medarbejderne at udarbejde retningslinjer for forebyggelse. Lederen har endvidere ansvar for, at retningslinjerne bliver implementeret på arbejdspladsen.

Dit ansvar

Du har ansvar for at der er en positiv dialog med ledelsen omkring vold og håndtering af vold samt for at anvende de retningslinjer der er givet.

Før volden kommer

Før volden eller trusler om vold

For at undgå, at der opstår situationer med vold eller voldsomme hændelser, er der en række forhold, som der skal tages stilling til. Sammen kan de hjælpe til at forebygge og fjerne eller minimere nogle af de risici, der er for, at vold eller trusler om vold opstår.

Forebyggelse af vold eller trusler om vold er en proces, der kan tage tid. Først skal I — både medarbejdere og ledelse se i øjnene, at der kan opstå situationer, hvor I bliver udsat for vold og trusler. Vold vækker mange stærke følelser, som er vanskelige at håndtere. Det er ikke kun brugernes eller borgernes adfærd, der kan styres af angst og vrede. I som ansatte, kan også blive presset af egen frustration eller aggression.

Selvom vold og trusler vækker stærke følelser, skal de forebygges på samme måde som det sker i forbindelse med andre arbejdsmiljøproblemer. Derfor skal det gribes an på samme måde ved at I:

- arbejder systematisk med løsninger
- finder løsninger tæt ved årsagerne (hvorfor handler brugeren/borgerne sådan?)
- fastholder ansvaret hos ledelsen
- sikrer alle ansattes aktive involvering

Det er arbejdslederen og sikkerhedsrepræsentantens opgave at skabe rammerne for dialog, nedskrive de aftaler I laver, samt at følge op. Arbejdslederen og sikkerhedsrepræsentanten skal bruge deres viden fra arbejdspladsvurdering og arbejdsskadesanmeldelser til at evaluere og forbedre indsatsen, før den forelægges det lokale medudvalg, som skal indgå aftalerne.

Hvad er risikoen?

Start med at skabe jer et overblik over trusselsbilledet på arbejdspladsen - er der en risiko for vold og trusler om vold, som I skal arbejde på at fjerne? Skab overblik over trusselsbilledet ved at indkalde til et møde i personalegruppen.

Dagsordenen for mødet kan være:

- Hvor findes der situationer med vold og trusler?
- Hvilke situationer opfattes som psykisk og fysisk vold?

Når I arbejder med at vurdere trusselsbilledet, så husk, at I sandsynligvis har forskellige holdninger til, hvad I opfatter som vold og trusler. Oplevelser er ikke til diskussion. Vi opfatter forskelligt og det skaber den forskellighed, som enhver arbejdsplads har brug for. Til gengæld er det vigtigt, at I bliver enige om, hvordan situationerne skal håndteres. En splittet medarbejdergruppe risikerer flere voldssituationer, da uenighed om håndtering af situationerne kan skabe tøven og usikkerhed, som medvirker til, at konfliktepisoder ikke standses. Hvis I skønner, at der er en risiko for vold eller trusler om vold, skal I udarbejde en handlingsplan for, hvordan I vil forebygge eventuelle overgreb. Handlingsplanen bør tage udgangspunkt i en række elementer, som samlet medvirker til, at I nedbringer risikoen for vold.

- Hvilke idéer har vi til at forebygge disse situationer?
- Hvordan arbejder vi videre med disse idéer?

Handlingsplanen kan tage udgangspunkt i:

- Instruktion/uddannelse
- Arbejdets organisering
- Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning
- Tekniske sikkerhedsforanstaltninger
- Registrering af episoder med vold og trusler om vold, herunder eventuel anmeldelse til Arbejdstilsyn og politiet.

Instruktion/uddannelse

Uddannelse i nedtrapning af konflikter

Kurser i kommunikation, konflikthåndtering, psykisk førstehjælp samt frigørelses- og fastholdelsesteknikker hjælper i arbejdet med at forebygge vold.

Faglig udvikling handler også om at kunne se og tale om styrker og svagheder hos hinanden og bruge dialogen konstruktivt og afbalanceret.

Husk, at erfarne medarbejdere, der er frontløbere i svære opgaver med borgere/brugere, også har behov for at trække sig eller på anden måde at "få ladet batterierne op".

Supervision

Supervision er en metode til systematisk at analysere vanskelige situationer samt at udvikle den enkeltes faglighed i praksis. Supervision øger muligheden for, at krænkede følelser ikke hober sig op, men får afløb og bliver omsat til læring.

Etablering af supervision kræver tid og faglig kunnen. En god supervisor skaber også et tilidsfyldt rum, hvor dagsorden og spilleregler er tydelige, og hvor nysgerrighed og nænsomhed er nøgleord.

Supervision og krisehjælp er ikke det samme. Ved krisehjælp følger og støtter man en voldsramt, som bearbejder en allerede oplevet hændelse. Supervision adskiller sig fra krisehjælp ved at være forandrings- og udviklingsorienteret. Derfor skal supervision ikke gives til nyligt voldsramte, men derimod til ansatte, som er i udviklingsforløb, og som ikke skal bruge deres psykiske ressourcer på at bearbejde en voldsom oplevelse.

Andre emner

Andre redskaber, I kan arbejde med under instruktion og uddannelse, kan være:

- Samtaleteknik
- Den vanskelige samtale
- Psykologi
- Førstehjælp

Arbejdets organisering

Jeres arbejde med ideer til at forebygge vold kan føre til, at I må se nærmere på, hvordan jeres arbejde er tilrettelagt.

- Er det i vagtskiftet, der opstår uro?
- Er der mulighed for at ændre i afviklingen af vagtskifte?
- Er det, når borgeren/brugeren skal vente?
- Er det, når I ikke kan give information?

Ved at arbejde med disse spørgsmål kan der vise sig nogle hensigtsmæssige muligheder i, at I tilrettelægger det daglige arbejde på en anden måde. Det kan måske gavne både jer som medarbejdere og jeres brugere eller borgerne.

Hvis det er relevant, kan I for eksempel arbejde med at forkorte ventetiden for borgeren og være bevidste om at give relevant information - det kunne give borgeren en god oplevelse og dermed mindske eventuel frustration.

Håndtering af tilspidsede situationer

Når en situation er under optræk, skal der være retningslinjer, som beskriver, hvordan I som ansatte skal agere. Hvem skal I kunne tilkalde, og skal de holde sig i baggrunden eller overtage situationen?

Andre emner

Andre emner, I kan arbejde med under arbejdets organisering, kan være:

- Samarbejde med det øvrige personale
- Alenearbejde

Adgangsforhold og arbejdsstedets indretning

De fleste har brug for plads, når de bliver vrede eller ophidsede. Selvom det måske føles naturligt at gå tæt hen til en aggressiv borger eller bruger for at skabe kontakt, vil personen måske føle sig truet. Det er derfor vigtigt, at sikre muligheden for at komme ud af en tilspidset situation. Hvis det er fysisk muligt at komme væk fra situationen, vil den blive oplevet som mindre klemt og fastlåst både for dig selv og brugeren/borgeren. Arbejdspladsens indretning er også med til at skabe rammer for god kommunikation og behandling, og dermed kan det være med til at reducere konflikter. Gennemgangsrum eller for lidt plads skaber grobund for konflikter, det samme gør sterile omgivelser og forskansning bag ruder og skranker. Sikkerhed i de fysiske rammer er også at have forholdsregler mod skarpe instrumenter og ting, man kan kaste med.

Andre emner, I kan arbejde med under adgangsforhold og arbejdsstedets indretning, kan være:

- Hensigtsmæssig indretning i forhold til arbejdsopgaven

Tekniske sikkerhedsforanstaltninger

I kan gøre det lettere at tilkalde hjælp ved at bruge tekniske hjælpemidler fx mobiltelefoner, overfaldsalarmer eller lignende. I skal være sikre på, at nødkaldsprocedurer er gennemtænkt, og alle involverede skal være enige i fremgangsmåden. Som med andre tekniske løsninger er de kun brugbare, hvis de bliver vedligeholdt, og hvis der bliver reageret på nødsignalet. Hvis nogen skal agere "bodyguards", skal de være uddannet gennem kurser i konflikt-håndtering og frigørelses- og fastholdelsesteknikker.

Andre emner

Andre redskaber, I kan arbejde med under tekniske sikkerhedsforanstaltninger, kan være:

- Hvordan tilkaldes kollegaer og eventuelt politi/vagt?
- Hvornår tilkaldes politi/vagt/kollegaer
- Eventuel vedligeholdelse af teknisk udstyr

Registrering af episoder med vold og trusler om vold

Registrering af situationer med trusler og vold er en hjælp til at få hændelserne konkretiseret og er med til at aflive myter. I skal afklare, hvad I ønsker mere viden om, hvad registreringerne skal bruges til, og hvornår de skal diskuteres.

Det er vigtigt, at I hele tiden forholder jer til registreringerne, analyserer informationerne og udarbejder handlingsplaner.

I på medarbejderportalen kan I læse, hvordan man anmelder situationerne til Arbejdstilsynet. Der kan I også finde procedure og skema for registrering af trusler om vold (arbejds-skadeanmeldelse). En god registrering giver ikke kun informationer om konfliktepisoder, men også om de gode oplevelser med borgere/brugere. Dermed får I viden om, hvilke betingelser der giver en god stemning og positive oplevelser med borgere/brugere.

Når volden er er her

Under volden eller trusler om vold

I skal udarbejde en procedure, som beskriver, hvordan ledere og øvrige kollegaer skal forholde sig.

Hvis I er gode til at aflæse borgerens/brugernes signaler rigtigt, er det nemmere at standse en konflikt i opstarten. Signalerne kan fx være stemningen, som virker stresset eller hektisk, eller brugeren/borgeren kan vise tegn på stress og frustration. Krogsproget er vigtigt at lægge mærke til, men kan også være svært at tolke. Men træning kan øge evnen til opmærksomhed og vurdering af situationen. Kommunikation er det vigtigste redskab til at håndtere en begyndende konflikt.

Når volden har været her

Efter volden, trusler om vold eller voldsomme hændelser

Kriseplan

Omsorgsplan, kriseplan, kriseberedskab eller ambulancetjeneste. Kært barn har mange navne. Ordene dækker over en plan, hvor arbejdsstedet sørger for, at den ansatte får psykologisk og praktisk støtte til at bearbejde en voldsepisode, trusler om vold og voldsomme hændelser. Hvis hjælpen udebliver, kan den voldsramte føle sig dobbelt krænket og afvist af arbejdsstedet.

Kriseplanen skal beskrive:

- I hvilke situationer den skal træde i kraft
- Den nærmeste kollegas og lederens rolle
- Hvem giver psykisk førstehjælp og følger op med at kontakte Falck Healthcare, hvis det er nødvendigt?
- Anvendelse af debriefing
- Henvielse til krisepsykolog
- Hvem informerer efterfølgende om situationen, hvem skal have besked og hvornår?

Psykologisk debriefing

Psykologisk debriefing anvendes som krisehjælp til mennesker, der har været udsat for voldsomme oplevelser eller har overværet - bl.a. trafikulykker, vold, voldtægt og naturkatastrofer. Ofrene kan for eksempel være de direkte involverede, redningsmandskabet eller tilskuere til begivenheden. Psykologisk debriefing kan bestå af en samtale, der skal understøtte bearbejdningen af en belastende oplevelse. Debriefing kan bl.a. være med til:

- at diskutere indtryk, følelser og reaktioner
- at mindske spændinger
- at mindske jeres opfattelse af, at jeres reaktioner er unormale
- at mobilisere ressourcer til, at I kan hjælpe og støtte hinanden.
- at forberede på symptomer og reaktioner, som kan optræde i fremtiden
- at rådgive om, hvordan I håndterer stresssymptomer

En psykologisk debriefing finder typisk sted et par dage efter, at den traumatiske oplevelse har fundet sted, og den varer normalt et par timer. Metoden er et supplement til individuel krisehjælp og kan derfor ikke erstatte krisehjælpen. I kriseplanen skal der være en liste over de personer, som den enkelte ansatte ønsker skal yde psykisk førstehjælp, og nogle retningslinjer for, hvordan hjælpen skal gives.

En kriseplan tager tid. Detaljer, tvivl og usikkerhed skal drøftes igennem. Lederens ansvar er at holde fast i, at en kriseplan skal laves. Medarbejdernes opgave er at blive enige om indholdet i den.

Anmeldelse

Vold, trusler om vold og voldsomme hændelser anmeldes gennem arbejdslederen og sikkerhedsrepræsentanten, hvis der er en hændelse som har medført arbejdsudygtighed i en dag eller mere ud over tilskadekomstdagen, anmeldes den til Arbejdstilsynet. På medarbejderportalen kan I læse, hvordan vi anmelder situationer, hvor der forekommer vold, trusler om vold eller voldsomme hændelser.

Sikkerhedslederen
Personale og HR

Fredensborg kommune
Egevangen 3B
2980 Kokkedal

