

Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i døgntilbud



Trusler og vold er en faglig udfordring

Lidt firkantet sagt er der to syn på, hvad man skal stille op med trusler og vold på arbejdet. Det ene tager udgangspunkt i borgeren: Trusler og vold er et vilkår, som man må finde sig i. Borgeren kan jo ikke selv gøre for det. Det andet tager udgangspunkt i medarbejderen: Man må aldrig finde sig i trusler og vold. Derfor bliver man nødt til at lave begrænsninger og sanktioner over for borgeren for at undgå det.

Begge yderstandpunkter indeholder fornuftige elementer, men som helhed rammer de skævt, fordi de kun ser et enten eller. Enten tager vi hensyn til borgeren eller til medarbejderen.

I virkeligheden hænger de to ting sammen, og forebyggelsen af trusler og vold er også en vigtig del af arbejdet med at skabe en tryk og rar hverdag for borgeren.

Derfor er faglig udvikling det første af fire områder, vi sætter fokus på i denne guide. De tre andre er samarbejde, vurdering af risiko og tryk rammer. Vores håb er, at du får ny inspiration til arbejdet med at forebygge vold - og tro på, at det både kan udvikle jer fagligt og sikre jer bedre trivsel i det daglige arbejde.

Udgivet af



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

Studiestræde 3, 3. sal
1455 København K

Styregruppen bag udgivelsen består af repræsentanter for AC, BUPL, Danske Bioanalytikere, Danske Fysioterapeuter, Danske Regioner, DSR, FOA - Fag og Arbejde, KL og Socialpædagogerne.

Projektleder og faglig konsulent:
Lise Keller, Arbejdsmiljøsekretariatet

Produceret af Periskop:
Søren Svith, koncept og tekst
Johnny Kühn, grafisk design
Thomas Søndergaard, foto

ISBN: 87-92364-37-3

På etsundtarbejdsliv.dk/vold kan du få mere inspiration og viden om, hvordan I kan forebygge trusler og vold.

Her kan I tage fat





»Hvordan kan I få færre situationer med trusler og vold ved at blive endnu bedre til jeres arbejde?«

Bliv ved med at udvikle dig fagligt

Vold og trusler opstår ofte, når medarbejderen og borgeren ikke har samme forståelse af situationen. Det kan også være, at borgeren ikke oplever, at jeres forhold er ligeværdigt.

Du kan bruge din faglighed til at undgå mange af den slags situationer ved at hjælpe borgeren bedst muligt med at håndtere sine frustrationer og sin utryghed. Derfor er det vigtigt at vurdere og forstå trusler og vold i en professionel, faglig sammenhæng.

Inddrag borgerne

Inden for det socialpædagogiske område er der en række metoder, der bliver brugt til systematisk at udvikle den faglige praksis, så man bliver bedre til at skabe tillid og tryghed og værne om borgerens værdighed. En af de vigtigste er brugerinddragelse. Dialogen og kommunikationen mellem borgere og medarbejdere spiller en stor rolle. Det samme gælder din og dine kollegers holdning til borgerne. Bliver husets regler for eksempel til ud fra jeres normer og ikke ud fra borgernes? Og har medarbejdere og borgerne samme holdning til, hvad der er et godt liv?

Jævnlige møder mellem borgerne og medarbejdere kan være med til at sætte spot på det.

Andre faglige metoder

- Marte Meo – videofilming af svære situationer med fokus på det, der virker.
- Low Arousal – en tilgang, som ser forholdet mellem medarbejder og borger som en magtrelation.
- Magtfri pædagogik og betingelsesløs accept.

Er det så din egen skyld?

Selv om I kan komme langt med forebyggelsen ved at have fokus på jeres faglighed, er det selvfølgelig ikke din egen skyld, hvis du bliver udsat for trusler eller vold. Man kan aldrig sikre sig 100 procent mod voldelige episoder, og indsatsen mod vold er en fælles opgave. Derfor er det nødvendigt at arbejde på fire forskellige niveauer, som figuren ved siden af viser.



Individ: Føler du dig klædt på til opgaverne, og får du støtte, når du har brug for det?

Gruppen: Hjælper I hinanden og har I mulighed for at give feedback?

Lederen: Er der mulighed for at give efteruddannelse og supervision?

Organisationen: Stemmer arbejdspladssens mål overens med kompetencerne hos medarbejderne?

Frit efter Det Nationale Forskningscenter for arbejdsmiljø.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan du blive bedre til at vurdere, hvilke krav du kan stille til borgeren i forskellige situationer?
- Hvordan kan I blive bedre til at sikre, at alle kender borgernes ressourcer og kender borgerne bedre?
- Hvordan kan du blive bedre til at inddrage borgeren og forstå hans eller hendes reaktioner?

Væk med institutionssproget

Tangkær på Djursland har sat fokus på sproget som middel til at forebygge trusler og vold fra borgere med sindslidelse. Det er ikke blot den direkte kommunikation med borgerne, men også kommunikationen indbyrdes i personalet, hvor man har lagt vægt på at fjerne institutionssproget og erstatte det med et dagligdagsprog.

Kilde: Etsundtarbejdsliv.dk

"Nu gør du som jeg siger"

»Når vi er magtesløse, bruger vi ofte metoder, vi dybest set godt ved ikke virker. Har vi ikke lært andet, falder vi tilbage på det, vores forældre lærte os: "Nu gør du som jeg siger – opfør dig ordentligt!" Og så kommer volden. Derfor må personalet påtage sig ansvaret for situationen og lære at agere i den«.

Bo Hejlskov Elvén, psykolog, i Socialrådgiveren, nr. 7, 2012



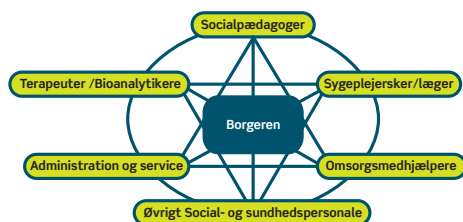
»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af faggrupperne?«

Bliv bedre til at samarbejde

En god kollega er ikke noget, du bare kan være uafhængigt af omgivelserne. Det afhænger af alle relationerne på arbejdspladsen: Dig og dine kolleger, samarbejdet med ledelsen og samarbejdet med andre på arbejdspladsen. Har I et fælles mål, har I tillid til hinanden?

Alle har en andel

Det handler om, hvordan I sammen kan løse den fælles faglige opgave bedst muligt og levere en kvalitet, I kan være tilfredse med.



Udover faggrupperne i figuren herover spiller samarbejdet med pårørende, kommunen, sygehuse og praktiserende læger også en stor rolle for at nå det fælles mål om et godt tilbud for borgeren.

Seks tegn på godt samarbejde

- I kender hindandens opgaver.
- I lytter og tager andres synspunkter seriøst.
- I stoler på, at alle overholder aftaler om borgeren.
- I bliver hørt og ved, hvad der sker.
- I ved, hvordan ledelsen træffer beslutninger.
- Ledelsen får feedback af medarbejderne.

De seks tegn kan vise noget om jeres Sociale kapital, som er en måde både at se på kvaliteten af jeres samarbejde om jeres kerneydelse.

Klare mål og støtte

Et godt samarbejde kræver klare mål for jeres opgaver, så I ved, hvornår I har udført jeres arbejde godt nok. Du og dine kolleger skal have den viden og uddannelse, som gør jer i stand til at nå målene. Samtidig har I brug for støtte og opbakning i forbindelse med konflikter, uklarhed eller stort arbejdspress.



Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvad definerer du og dine kolleger som vold eller trusler om vold?
- Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af forskellige fagligheder?
- Hvordan kan I blive klogere på hinandens opgaver og bedre til at tale om dem?
- Hvordan kan du blive bedre til at vise tillid til, at alle dine kolleger gør deres arbejde godt nok - også dem fra andre faggrupper?

Forskellige interesser på spil

»Det er nødvendigt, at man anerkender, at der faktisk er forskellige synspunkter i virksomheden. Der er også forskellige fortolkninger af den fælles faglige opgave. Der er forskellige faglige interesser i spil. Alt det må man anerkende, og så må man prøve at samarbejde, og diskutere sig frem til løsninger.«

Peter Hasle, seniorforsker på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.



»Hvordan kan I blive bedre til at forudse de kritiske situationer?«

Bliv bedre til at vurdere risikoen

Vi vurderer automatisk risikoen i mange situationer i løbet af dagen, fx når vi kører bil eller skal over en vej. På arbejdet bruger vi også vores erfaringer og observationer til bevidst eller ubevidst at vurdere situationen.

Ofte kan man registrere små tegn på, at en borger er på vej til at udvikle voldelig adfærd lang tid i forvejen. Og tit har man en ret klar fornemmelse af, hvordan en situation vil udvikle sig, fx hvis det drejer sig om en borger, som skal i bad og tidligere har været utryg eller utilfreds med situationen. For at kunne opsamle og udnytte den viden og erfaring er der brug for, at I snakker sammen og er systematiske.

Brug erfaringer og observationer

Du er altså afhængig af både erfaringer og helt aktuelle oplysninger, fx om en borgers tilstand. Vi ved fra undersøgelser, at elever, praktikanter og nyansatte er særligt udsatte for trusler og vold. Det er ikke så mærkeligt, fordi de som udgangspunkt ikke har så meget erfaring som kollegerne. Derfor er det ekstra vigtigt, at de bliver godt briefet om borgerens aktuelle tilstand.

Gå systematisk til værks

Hvis du og dine kolleger skal blive bedre til at

forudse de kritiske situationer, handler det derfor i høj grad om, at I skal blive bedre til at snakke om det i medarbejdergruppen. Det bedste er helt systematisk at udveksle erfaringer og oplysninger, fx ved at have det som fast punkt på møder.

Registrering giver læring

Registrering er en god måde at få styr på vold, og samtidig en metode til at lære af episoderne. Mange arbejdspladser har retningslinjer for, hvordan det skal foregå, fx hvad der registreres og hvornår. Du kan få mere at vide hos din arbejds-miljørepræsentant eller din nærmeste leder.

Nogle har god erfaring med at registrere alt i en kortere periode. Det kan give jer et overblik over omfanget, og i hvilke situationer det sker. Det kan være en god basis for fælles læring.

Eksempler på metoder

På nogle arbejdspladser er det relevant at arbejde med en eller flere af disse systematiske metoder til at overvåge vold og aggression hos borgerne.

- BVC (Brøset Violence Checklist).
- SOAS-R (Staff Observation Aggression Scale – Revised).
- APV på den enkelte borger, som supple-



ment til den generelle APV.

- Registrering og evaluering på alle episoder.

Få overblik over risikoen

- Hvilke former for trusler og vold risikerer I at møde?
- Hvor ofte og hvor alvorligt?
- Hvor og hvornår er risikoen størst?
- Hvilke situationer kræver særlig opmærksomhed?

Husk at tage særlig højde for fx:

Nyansatte, elever og praktikanter, vikarer, alenearbejde, nye borgere med ukendte resourcer og perioder, hvor borgere oplever forringelser i servicen.

Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Vurderer I risikoen ens og efter en fælles systematik?
- Hvordan kan I blive bedre til at informere hinanden og snakke sammen om jeres vurderinger?
- Hvordan kan I lære af de situationer, der opstår?

Fokus på kvalitet og arbejdsmiljø

Kofoedsminde i Rødby med 260 medarbejdere har indført elektronisk registrering af borgernes tilstand og af alle tilfælde af trusler og vold. Det er sket som et led i et stort projekt, som ved hjælp af træning, uddannelse og ny organisering af arbejdet satte fokus på kvaliteten i arbejdet og arbejdsmiljøet.

Kilde: Etsundtarbejdsliv.dk

Systematiske vurderinger

En evaluering af forholdene på det social-psykiatriske bosted Blågård viste blandt andet, at risikovurderingerne var for usystematiske og baseret på medarbejdernes individuelle skøn. Det gjorde det svært for medarbejderne at dele viden om borgernes tilstand. I dag laver man tre risikovurderinger i døgnet efter Brøset Violence Checklist, hænger de aktuelle score op på tavle i personalekontoret og har risikovurdering som et fast punkt på teammøder hver 14. dag.

Kilde: Redegørelse. "Blågårdssagen". Region Midtjylland 2012.



»Hvordan kan I indrette jer anderledes og organisere arbejdet på nye måder, som skaber større tryghed?«

Vær med til at skabe trygge rammer

Som ansat i et døgntilbud er du vant til at fokusere på trygheden for de borgere, du arbejder med, men måske har du ikke så godt øje for dit eget og dine kollegers behov for trygge rammer.

Det er ikke altid muligt at forudsige, at en situation kan ende med trusler, slag eller lignende. Derfor er det vigtigt at have trygge rammer. Det handler fx om, at alle ved, hvad de skal gøre i situationen – også nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.

Regler og retningslinjer

Arbejdstilsynet laver regler og vejledninger om forebyggelse af vold. Derudover skal offentlige arbejdspladser udarbejde retningslinjer for, hvordan de forebygger og håndterer vold og trusler. Det er aftalt i overenskomsten.

Kender I jeres retningslinjer, og ved I hvad I skal gøre, hvis ulykken sker?

Du kan finde link til Arbejdstilsynets vejledninger på etsundtarbejdsliv.dk/vold. Her kan du også hente en tjekliste til jeres retningslinjer.

Indretning

Vær opmærksom på, hvor du er i situationer, når risikoen kan være øget. Tænk på hvor samtaler og møder med borgere eller pårørende foregår, og tal med dine kolleger om det.

Eksempler på metoder

- Arbejdsgangsanalyser med udgangspunkt i hændelser.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.
- Retningslinier for vold og voldsforebyggelse.
- Overfaldsalarmer - eventuelt kombineret med GPS.
- Registrering og anmeldelse.



Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan I eventuelt ændre indretningen på en måde, så borgeren bliver mere tryk og rolig?
- Hvor og hvordan tager I samtaler med de pårørende?
- Skal I overveje, om I bruger alarmer på den rigtige måde?
- Har I overvejet, hvornår det er nødvendigt at være mere end én til en opgave?

Måske får din kollega brug for hjælp

"På alle arbejdspladser er der jo de her medarbejdere, der siger, at jeg ikke behøver alarmerne, for mig sker der ikke noget. Og nej, det kan godt være, at der ikke sker dig noget, men det kan være, at din kollega får brug for din hjælp."

*Lone Merkel, arbejdsmiljørepræsentant, Forsorgshjemmet Saxenhøj i Sakskøbing.
Kilde: etsundtarbejdsliv.dk*

Socialt design på mandehjem

"Før i tiden kom man til en skranke, der mest af alt lignede en østtysk paskontrol. Og inden man nåede så langt, skulle man via en port i Lille Istedgade og to saloondøre," fortæller Robert Olsen, der er leder af Mændenes Hjem på Vesterbro i København.

Nu er skranken skrottet, og man går direkte ind i et cafémiljø, hvor der er en bar, hvor brugerne i weekenden står for kaffe og musikvalg.

Indretningen er lavet i samarbejde med to kunstnere ud fra begrebet socialt design, der går det ud på, at brugerne bliver inddraget i processerne og kommer med konkrete forslag. Et af dem er en campingvogn som mødelokale for at nedtone magtforholdet.

Kilde: vold.arbejdsmiljoviden.dk



Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i døgntilbud

»Hvis vi udelukkende ser voldsforebyggelse som noget, der handler om at beskytte medarbejdere mod aggressive borgere og patienter, kan vi være sikre på flere konfrontationer og mere vold. Tyve år i projekt Vold som Udtryksform har slået fast, at vi for alvor lykkes i det voldsforebyggende arbejde, når vi samtidig har fokus på at sikre borgere og patienter en god behandling og en god service. Voldsforebyggelse er med andre ord også en faglig udfordring.«

Chefkonsulent, Bjarne Møller, Socialt Udviklingscenter SUS.

Dette er en guide til dig, som arbejder i et døgntilbud, hvor der kan være risiko for trusler og vold. Sammen med arbejdsmiljøgruppen kan du og dine kolleger med udgangspunkt i guiden tage en dialog om jeres faglighed, jeres fælles mål, risiko og tryghed.



BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Social & Sundhed

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed samarbejder arbejdsgivere, arbejdsledere og arbejdstagere inden for social- og sundhedssektoren om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Branchearbejdsmiljørådet bistår arbejdspladserne med at skabe et godt arbejdsmiljø ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale.

I Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed deltager repræsentanter for KL, Danske Regioner, AC, Kost & Ernæringsforbundet, Dansk Sygeplejeråd, Danske Fysioterapeuter, BUPL, FOA - Fag og Arbejde, Socialpædagogerne, 3F og de øvrige sundhedsorganisationer i FTF.

Køb materialet i arbejdsmiljøbutikken.dk. Varenummer: 152098. Pris: 20 kr.

Hent opdateringer samt pdf-version på arbejdsmiljoweb.dk/volddoegn

Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på arbejdsmiljoweb.dk.