

Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i psykiatrien



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 patienten og leder frem til, at trusler og vold er et vilkår, som man må finde sig i. Patienten eller den pårørende er jo i en sårbar situation. Det andet tager udgangspunkt i medarbejderen, og at man aldrig må finde sig i trusler og vold. Derfor bliver man nødt til at lave begrænsninger og sanktioner over for patienter og pårørende 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 patienten eller til medarbejderen. I virkeligheden hænger de to ting sammen, når vi ser forebyggelsen af trusler og vold som en integreret del af en god og professionel patientbehandling,

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 trykke 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: 978-92364-44-6

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 patienten ikke har samme forståelse af situationen. Det kan også være, at patienten ikke oplever, at jeres forhold er ligeværdigt.

En faglig måde at forebygge volden på i disse tilfælde er at være bevidst om den autoritet, der følger med rollen som fagperson og hjælpe patienten bedst muligt med at håndtere sine frustrationer og sin utryghed.

Derfor er det vigtigt at vurdere og forstå vold i en professionel og faglige sammenhæng. Det er også vigtigt at holde fast i, at man ikke kan forebygge sig ud af alt. Som medarbejder i psykiatrien kan du ikke undgå at møde patienter, som reagerer med vrede. Derfor er det vigtigt, at du er i stand til at mestre disse situationer på en måde, så de ikke udvikler sig voldeligt.

Afstemning af krav til patienterne

Inden for psykiatrien er der en række metoder, som mange arbejdspladser bruger til systematisk at udvikle deres faglige praksis. De hjælper jer til at blive endnu bedre til at skabe tillid og tryghed og værne om

patientens værdighed. En af de vigtigste er Low Arousal, som handler om systematisk at undgå at stresse patienterne, så deres kamp/flugt-reaktion bliver aktiveret (også kaldet High Arousal). Det gør man fx ved at møde dem med krav, som passer til deres ressourcer og behov og prøve på ikke at afvise dem, men sætte sig ind i deres perspektiv og forstå deres intentioner.

Andre faglige metoder

- Kommunikation og sprog fx Aktiv lytning.
- Marte Meo – videofilmning af svære situationer med fokus på det, der virker.
- Brugerinddragelse (patienter og pårørende).

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 skal stille til patienten i forskellige situationer?
- Hvordan kan I blive bedre til at sikre, at alle kender patienten ressourcer?
- Hvordan kan du blive bedre til at inddrage patienten og forstå hans eller hendes reaktioner?

God behandling

»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.*

”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*



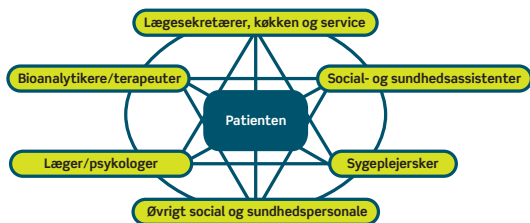
»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af faggrupperne?«

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, andre afdelinger, kommuner og praktiserende læger også en stor rolle for at nå det fælles mål om et godt behandlingsforløb.

Seks tegn på godt samarbejde

- I kender hinandens opgaver.
- I lytter og tager andres synspunkter seriøst.
- I stoler på, at alle overholder aftaler om patienten.
- 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 samtidig have den viden, uddannelse og instruktion, 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 sindslidende får forværret sin tilstand og måske kan være 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, hvis det fx drejer sig om en patient, som er forvirret over sin medicinerings eller hvis tilstanden bliver forværret i situationer, hvor der bliver stillet krav. 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 patientens 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 patientens 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 arbejdsmiljørepræsentant eller din nærmeste leder.

Det er godt, hvis I har aftalt hvordan og hvad, I registrerer, og hvornår I gør det. 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

- BVC (Bruset Violence Checklist).
- SOAS-R (Staff Observation Aggression Scale – Revised).



- Risikovurderinger på den enkelte og APV på den enkelte.
- Registrering og evaluering.

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 ressourcer 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?

Analyse af årsager

»Det er vigtigt at lære af det, der sker, og hele tiden forsøge at forstå sammenhængen. Derfor arbejder vi også med analyse af nærvædhændelser, med kvalitetssikring og analyse af kerneårsager. Vi skal også gøre noget ved det psykiske arbejdsmiljø bagved. Hvis et afsnit har mange episoder, arbejdsulykker eller meget tvang, skal vi tage hånd om det og hjælpe dem på en systematisk måde, så vi finder frem til de bagvedliggende årsager. Og det gør vi, siger arbejdsmiljøkonsulent Sussan Balleby fra Psykiatrisk Center Sct. Hans.

Kilde: Nyhedsbrevet Job uden vold, September 2011

Du er her for at blive klogere

»Det er i orden ikke at vide alt. Du er her for at blive klogere». Sådan er holdningen til nye medarbejdere i Regionspsykiatrien i Herning. Enhver ny medarbejder er i en individuel læringsfase, også når det gælder håndtering af konflikter og mulige trusler om vold fra patienterne.

Kilde: Projekt Ny og udsat



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

Vær med til at skabe 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 patienter eller pårørende foregår, og tal med dine kolleger om det.

Metoder til at skabe trygge rammer

- Analyser af jeres arbejds gange bl.a. ud fra jeres registrering af episoder.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og elever.
- Retningslinier for vold og voldsforebyggelse.
- Nænsom nødværge.
- Overfaldsalarmer - eventuelt kombineret med GPS.
- Defusing og debriefing efter voldsomme situationer.



Spørgsmål til dig og dine kolleger

- Hvordan kan I eventuelt ændre indretningen på en måde, så patienten 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?

Ny bygning gav færre aggressioner

En ny, stjerneformet bygning med fællesarealer i midten har erstattet de lange gange i et af afsnittene på Psykiatrisk Center Sct. Hans. Det har givet nogle nye muligheder.

Hvis en patient har brug for at trække sig og få lidt ro, kan han eller hun gå ud i en af 'fingrene'. Og medarbejderne har mulighed for at lukke en 'finger' af, hvis der er behov for at skærme en meget urolig patient, så uroen ikke breder sig. Det har givet langt færre daglige aggressioner fra patienterne.

Kilde: Nyhedsbrevet Job uden vold, September 2011



Styr uden om trusler og vold

- inspiration til ansatte i psykiatrien

»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 psykiatrien, 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: 152103. Pris: 20 kr.

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

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