

Styr uden om trusler og vold

- inspiration til den private praksis



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 overfor 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 trygge 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: 87-92364-41-1

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 en patient har en anden forståelse af situationen, end du har som medarbejder. Det kan også være, at patienten ikke oplever, at forholdet er ligeværdigt, fordi patienten ønsker noget, han eller hun ikke kan få eller er presset på grund af sin sygdom eller sin sociale situation. Den faglige måde at forebygge volden på er i disse tilfælde at modvirke frustrationer eller utryghed hos patienterne.

Det er vigtigt at vurdere og forstå trusler og vold i en professionel, faglig sammenhæng og ikke kun se den som et problem, der handler om en enkelt persons reaktioner.

Undgå at stresse patienterne

Som arbejdsplads er der en række metoder, I kan bruge til systematisk at udvikle jeres faglige praksis, så I bliver 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. Man kan forsøge at undgå at afvise dem og i stedet sætte sig ind i deres perspektiv og forstå deres intentioner.

Andre faglige metoder

- Aktiv lytning.
- Dialog, sprog og kommunikation.
- Konfliktforebyggelse og – håndtering.

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 I samarbejder løbende med hinanden.



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?

”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*

Ensidigt fokus giver flere konfrontationer

»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.



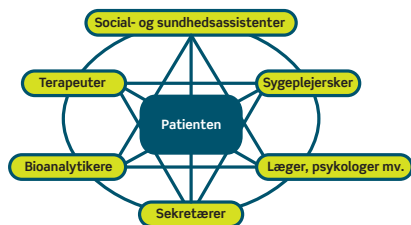
»Hvordan kan I blive klarere på jeres fælles mål på tværs af faggrupperne?«

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, kommuner og sygehuse 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 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 de 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?

Vi er blevet bedre til at evaluere

Det er ikke særlig tit, vi oplever aggressive eller voldelige patienter, men når det sker, fylder det meget. Det påvirker især de andre patienter, og klinikpersonalet bliver også påvirket psykisk.

Med årene er vi blevet bedre til at tackle de tilspidsede situationer og ikke mindst til at evaluere dem og lære noget af det.»

*Anna K. Somogyi, læge,
Lægepraksis Amager.*

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.

Oftentimes kan man registrere små tegn på, at en patient kan udvikle truende eller voldelig adfærd i forvejen. Det kan fx være patienter, der lider af uklar identitetsopfattelse eller demens.

En anden type er patienter, som bruger trusler og vold som middel til at opnå fx medicin.

For at kunne opsamle og udnytte den viden og erfaring har I brug for nogle faste rutiner og en fælles forståelse af risikoen.

Brug erfaringer og observationer

Du er altså afhængig af både erfaringer og helt aktuelle oplysninger, fx om en patients tilstand. Vi ved fra undersøgelser, at elever, studerende, 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.

Registrer i en periode

Aftal hvad I registrerer, og hvornår I gør det. I kan fx overveje at registrere alle episoder i en kortere periode. Det kan give jer et overblik over omfanget af trusler og vold og i hvilke situationer, det sker, og være en god basis for fælles læring.

Eksempler på metoder

- Risikovurdering i arbejdspladsvurdering, APV. Fordelen ved APV er, at I alligevel skal lave den.
- Registrering og evaluering på alle episoder.



Husk at tage særlig højde for fx:

Nyansatte, studerende og praktikanter, vikarer, alenearbejde, nye patienter med ukendte ressourcer og perioder, hvor patienterne 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?

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?



»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 studerende.

Regler og retningslinjer

Arbejdstilsynet har regler og vejledninger om trusler og vold. Det kan derudover være en god ide at have skriftlige retningslinjer for, hvordan I vil forebygge og håndtere trusler og vold. Inden for de offentlige overenskomster er aftaler som privat praksis måske kan lade sig inspirere sig af.

Find Arbejdstilsynets vejledning, tjekliste til retningslinjer og tjekliste til håndtering af voldsulykker på etsundtarbejdsliv.dk/vold

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 arbejdsgange bl.a. ud fra jeres registrering af episoder.
- Introduktion til nye medarbejdere, vikarer, praktikanter og studerende.
- Retningslinier for vold og voldsforebyggelse.
- Nænsom nødværge.
- Overfaldsalarmer - eventuelt kombineret med GPS.



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 at bruge alarmer?
- Har I overvejet, hvornår det er nødvendigt at være mere end én til en opgave?



Styr uden om trusler og vold

- inspiration til den private praksis

»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 en privat praksis, hvor der kan være risiko for at blive udsat for trusler og vold fra patienter eller pårørende. Du og dine kolleger kan med udgangspunkt i guiden tage en dialog om jeres faglighed, jeres fælles mål, risiko og tryghed. Hvis der er en arbejdsmiljøgruppe, tager I dialogen med denne.



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 arbejdsmiljoutikken.dk. Varenummer: 152101. Pris: 20 kr.

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

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