



Voldspolitik

Politik om forebyggelse af krænkende handlinger



lollandkommune

Forebyggelse af krænkende handlinger

Krænkende handlinger i enhver form mod kommunens medarbejdere tolereres ikke. Det gælder, uanset om der er tale om fysiske handlinger (fysisk vold), herunder at blive spyttet på, bid, krads, skub, riv i håret, kvælningsforsøg og knivstik. Eller psykisk belastende handlinger (psykisk vold), herunder trusler om vold, mobning, chikane, at blive hængt ud på internettet eller i pressen. Og det gælder, uanset om handlingerne udøves af borgere, kolleger, ledere eller andre. Også krænkende handlinger, der udøves af børn, psykisk handicappede og andre grupper, der ikke kan tilregnes sådanne handlinger, skal forebygges.

Direkte eller indirekte trusler mod medarbejderes sikkerhed, velbefindende eller sundhed udgør krænkelse omfattet af denne politik. Der kan være tale om en krænkelse, selv om medarbejderen ikke umiddelbart oplever det sådan, og medarbejderen kan opleve noget som krænkende, som ikke opleves eller kategoriseres som sådan af omgivelserne. Og medarbejdere, der overværer sådanne handlinger rettet mod andre, kan være stærkt påvirket efterfølgende. Det tages i alle tilfælde hånd om medarbejderne.

Nul-tolerancen betyder udover forebyggelse, at der altid reageres, når sådanne handlinger udøves. Alle krænkende handlinger skal registreres lokalt og derudover - afhængig af karakteren - registreres eller anmeldes i Easy, anmeldes til Arbejdstilsynet eller politianmeldes i overensstemmelse med de lokale retningslinjer. Krænkende handlinger, der udøves af ledere eller medarbejdere, vil tillige få ansættelsesretlige konsekvenser.

Forebyggelse af krænkende handlinger er et fælles anliggende. Men det er ledelsens ansvar - sammen med arbejdsmiljørepræsentanter og medarbejderne - at sikre relevant forebyggelse og - hvor der er særlig risiko for at sådanne handlinger rettes mod medarbejderne, fx pga. direkte borgerkontakt i

potentielle konfliktsituationer - beredskabsplaner, der sikrer at alle kender til, hvordan der skal ageres i tilfælde af sådanne hændelser er under optræk eller er sket. Og hvordan der tages hånd om den enkelte person efterfølgende. Det sker som en integreret del af APV-arbejdet.

Det er endvidere ledelsens ansvar at sikre, at alle medarbejdere - hvor det er særligt relevant - er kvalificerede til at tackle sådanne hændelser bedst mulig, herunder at alle har det fornødne kendskab til regler, retningslinjer og evt. beredskabsplaner herfor. Evnen til at håndtere konflikter er væsentlig i forhold til at forebygge at krænkende handlinger opstår.

Krænkende handlinger kan være arbejdsskader, som skal anmeldes. Hændelser, hvor der ikke umiddelbart er sket skade, registreres. Der henvises til EASY.

Alle tilfælde af krænkende handlinger, og ved optræk hertil, drøftes med henblik på at forbedre forebyggelsen.

Politikken er en generel politik, der angiver fælles rammer for forebyggelsen af krænkende handlinger i Lolland Kommune. Decentralt kan rammerne udfyldes med lokale politikker målrettet de lokale forhold og behov.

Der henvises til de vedlagte handleguides, som er tænkt som inspiration til, konkret afsæt for eller direkte anvendelse i det decentrale arbejde med forebyggelse og beredskabsplaner.

Yderligere inspiration:

www.arbejdsmiljoweb.dk
www.arbejdsmiljoviden.dk
www.godarbejdslyst.dk
www.personaleweb.dk

Bilag 1: Forebyggelse - vejledning

APV

Forebyggelse af krænkende handlinger, herunder vold og trusler, indgår i APV-arbejdet på lige fod med andre forhold i arbejdsmiljøet.

Registrering

En løbende, systematisk registrering af krænkende handlinger og tilløb hertil er et godt internt redskab.

Som et konkret værktøj kan med fordel anvendes et registreringskema, hvor hændelsens karakter, forløb, tidspunkt, sted, skadens art, hvem der har været indblandet, om der var kolleger til stede, fravær på grund af voldsepisoden mv. noteres. Episoden beskrives med fordel detaljeret, så man har mulighed for at se eventuelle mønstre i, hvornår og hvordan volden opstår, og på den måde kan begynde at analysere årsager. Registreringen gør det også muligt at udarbejde en statistik, så arbejdspladsen kan dokumentere udviklingen i episoderne. Registrering af situationer med krænkende handlinger får hændelserne konkretiseret og afliver myter.

Det er en god ide, at afklare hvad I ønsker mere viden om. Og det er vigtigt at tale om, hvad registreringen skal bruges til og hvornår den skal diskuteres. Gennemfør f.eks. registreringen i en afgrænset periode, analyser informationerne og udarbejd handlingsplaner. Diskuter f.eks., hvis behov der er i fokus, om det er borgerens eller medarbejderens; diskuter hvordan problemerne opstår og kom med ideer til at undgå situationerne.

Tilrettelæg arbejdet

Registrering, analyse og dialogen om vold og andre krænkende handlinger bør føre frem til at se nærmere på arbejdstilrettelæggelsen. I hvilke situationer opstår uroen og konflikterne? Er det, når medarbejderen er alene med borgeren? Når borgeren har måttet vente? Når borgeren afvises eller der gives et afslag? Når der stilles krav til borgeren? Eller når der ikke kan gives fyldestgøren-

de information? Ved at vurdere de enkelte situationer kommer idéerne til, hvordan det daglige arbejde kan tilrettelægges anderledes.

Fysisk indretning

Indretning af afdelingen er med til at skabe rammer for god kommunikation og behandling, og dermed udviklingen af en konfliktreducerende kultur. Indretningen kan give en god oplevelse af fysisk rummelighed, eller en ubehagelig fornemmelse af indespærring. Hensigtsmæssig indretning skaber mulighed for, at alle kan opretholde deres egen intimsfære og er dermed konfliktforebyggende. Det kan handle om at ændre den fysiske indretning, så der bliver mere luft i lokalerne. Det kan være en ide at gennemgå alle lokaler grundigt og foretage de relevante bygningsmæssige ændringer, sørge for at der er flugtveje osv.

Mødet med borgeren

Borgerens første indtryk af mødet med det offentlige system kan medvirke til at reducere konflikter. En erfaren medarbejder kan både



lave visitation med god sikkerhed for øje, samt signalere, at man gerne vil tage godt imod sine gæster. Dette kan have en afsmitende virkning på, om man føler sig respektfuldt behandlet som borger.

Retningslinjer / Beredskabsplan

Hvor det er relevant skal der være nedskrevne retningslinjer, så alle medarbejdere ved, hvordan de skal agere, når en situation er under optræk eller sker. Hvem skal tilkaldes? Hvordan tilkaldes de? Skal de tilkaldte holde sig i baggrunden eller overtage situationen? Hvis man er socialrådgiver og varsles om eller aftaler besøg af en klient, som forventeligt kan være voldelig eller truende er der ting at tage stilling til. En forebyggende retningslinje kan fx indeholde svar på: Hvem der skal deltage i samtalen? Hvor samtalen skal finde sted? Hvem skal adviseres? Skal døren til kontoret / lokalet stå åben?

Retningslinjen skal også foreskrive, hvad der skal ske efter under og efter voldsepisoden. Den kan være lokal og konkret afspejle specifikke behov på den enkelte institution eller arbejdsplads. De mest væsentlige dele kan gøres til en kort, meget operationel plan, hvis konkrete indhold alle skal kende. Dele kan efter omstændighederne være på sektorniveau og angive en ramme for at sikre ensartet handling lokalt, f.eks. vedr. anmeldelse til arbejdstilsyn og politi.

Eksempel på en retningslinje i forhold til trusler/truende adfærd fra elever og forældre:

- Aftal signal til kolleger i situationen - vær på vagt! - hjælp!
- Der bør være flere personer til stede, hvis der er formodning om, at en truende situation kan opstå.
- Sørg for at opretholde roen blandt børnene - hvis muligt.
- Det er legalt at lægge røret på ved telefoniske trusler.
- Ledelsen skal kontaktes umiddelbart efter hændelsen.

- Skema vedr. trusler/truende adfærd udfyldes, og evt. inddragelse af andre relevante instanser.
- Efter aftale med ledelsen kontaktes forældre med truende børn hurtigst muligt.
- Få talt truende situationer igennem med kollegaer/TR/SR/ledelse.
- Ved kontakt fra forældre til nyt personale, der ikke kender sagen - henvises forældrene til ledelsen eller personer med kendskab til sagen.
- Hvis der er forældretilhold om kontakt sker al kontakt mellem forældre og skole SFO gennem kontaktperson eller ledelsen.

En retningslinje kan videre fastslå, at man ikke bør lave aftaler med berusede/påvirkede personer. At berusede/påvirkede personer som hovedregel bør bortvises. At der skal anvendes videoovervågning på særlige steder. At SSP samarbejdet er højt prioriteret.

Der bør efter omstændigheder være en egentlig kriseplan for håndtering af krænkende handlinger. Se bilag 3

Introduktion til nye medarbejdere

Nye medarbejdere skal hurtigt have kendskab til retningslinjer / beredskabsplan.

Faglig udvikling

Arbejdet med voldsforebyggelse kan understøttes af kurser i kommunikation, konflikthåndtering og psykisk førstehjælp. Faglig udvikling kan også handle om at kunne se og tale om styrker og svagheder hos hinanden og bruge dialogen konstruktivt og afbalanceret.

Kollegial supervision

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

Krisehjælp

Ved krisehjælp følger og støtter man en voldsramt, som bearbejder en allerede oplevet hændelse. Det kan gøres kollegialt, ledelsesmæssigt eller ved brug af Falck Healthcare, jf. visitationsreglerne herfor. Efter voldsomme episoder bør der ske debriefing i enheden.

Viden

Viden om, hvilke faktorer der kan udløse vold samt psykiske reaktioner ved vold og trusler, er vigtig. Voldssituationer kan udvikle sig hurtigt eller langsomt. Borgerens magtspil, aggression og angst gør det vanskeligt at holde hovedet koldt og agere fornuftigt. Som hovedregel er kommunikation det vigtigste redskab til at håndtere en begyndende konflikt. Det gælder både om at kunne kommunikere tydeligt til kolleger, hvad de skal gøre og at kunne bevare kontakten til borgeren. Rigtig aflæsning af signaler giver mulighed for at afvæbne en konflikt i opstarten.

Udsender borgeren signaler om frustration, rådvildhed eller vrede; eller opleves hele stemningen i situationen som ubehagelig eller stresset? Nonverbale signaler er sædvanligvis de vigtigste og samtidig de vanskeligste at aflæse. Træning kan øge evnen til opmærksomhed og vurdering. Kurser i kommunikation kan være med til at forebygge vold og trusler. Hvis nogle medarbejdere skal agere 'bodyguards', er det en god ide at de er uddannet dertil gennem kurser i konflikthåndtering og frigørelses- og fastholdelsesteknikker. Metoder til at bearbejde voldelige episoder, for eksempel psykisk førstehjælp og debriefing, kan være til god hjælp, når situationen er opstået.

Nødkald m.v.

Hvor det efter konkret vurdering findes nødvendigt eller påkrævet støttes sikkerheden af

overfaldsalarmer, flugtveje, sikrede døre, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbare telefoner for at skabe større tryghed og sikkerhed for personalet. Det kan være en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at medarbejderne kommer til at arbejde i en 'fæstning', hvor kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med brugerne. At kunne tilkalde hjælp er tryghedsgivende og giver oplevelsen af at kunne få 'back up' om nødvendigt. Selvom de ikke bliver aktiveret, er de med til at give tryghed og dermed mulighed for at skabe ro i situationen. For udgående medarbejdere kan det i en presset situation ofte være nok, at stå med telefonen i hånden og vise, at andre kan tilkaldes.

Rigtig aflæsning af signaler giver mulighed for at afvæbne en konflikt i opstarten.

Politiet

Politiet er uddannet til og arbejder med at beskytte mod overgreb. De prioriterer voldsituationer højt, og forsøger at komme hurtigt tilstede ved nødkald. Der kan holdes løbende kontakt med politiet og laves aftaler om, hvordan samarbejdet ved anmeldelse, tilhold og tilkald skal foregå. Hvor det er relevant bør der i sektoren være fælles retningslinjer for, hvornår politiets hjælp rekvireres og der indgives politianmeldelse.

Bilag 2: Når der er optræk til eller sket en hændelse - vejledning

Voldssituationer kan udvikle sig hurtigt eller langsomt. Borgerens magtspil, aggression og angst gør det vanskeligt at holde hovedet koldt og agere fornuftigt. Rigtig aflæsning af signaler og god kommunikation giver mulighed for at afvæbne en konflikt i opstarten.

Plads: De fleste har brug for plads, når de bliver vrede eller ophidsede. Selvom det føles naturligt at skabe kontakt ved at gå tæt på, så kan den anden føle sig trængt og truet. Medarbejderen skal give den anden plads!

Udvej: Medarbejderen skal sikre at begge parter har mulighed for at komme ud af situationen. Medarbejderen skal undgå at situationen opleves som klemt og fastlåst. En værdig tilbagetrækning er altid at foretrække frem for en konfrontation.

Nogle steder kan det være nødvendigt med et alarmsystem. Nedenstående er blot et eksempel:

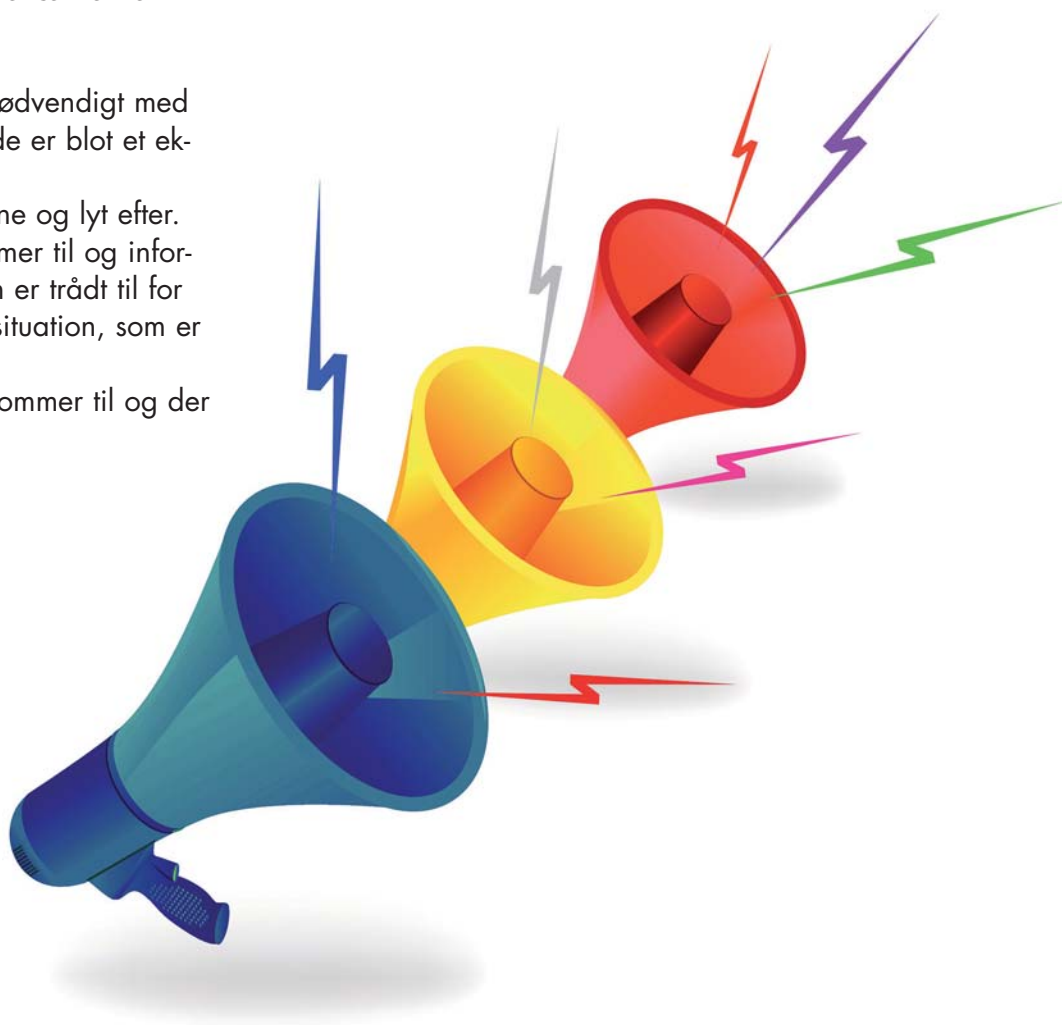
- Blå alarm: Obs! Åbn dørene og lyt efter.
- Gul alarm: Kollega X kommer til og informerer borgeren om at man er trådt til for at skabe mere ro over en situation, som er ved at være ophidset.
- Rød alarm: Alle kolleger kommer til og der ringes 112.

Retningslinjerne følges.

En retningslinje for en akut situation kan rumme udsagn af typen:

- Først og fremmest skal du holde 'hovedet koldt' og bevare roen.
- Giv den truende person plads.
- Forsøg at få ham/hende til at sætte sig ned.
- Tal roligt til ham/hende.
- Hvis du føler situationen nødvendiggør det så gør til at du behøver hjælp.
- I ekstreme situationer bør du råbe om hjælp.

Det skabes sikkerhed. Er en kollega ramt af vold m.v. bringes kollegaen i sikkerhed og til et sted med ro og fred.



Bilag 3: Opfølgning - vejledning

Opfølgning på hændelser

Der skal tages hånd om de berørte. Arbejdspladsen skal vide, hvordan de berørte skal hjælpes og situationen håndteres. Ofte kan kolleger, som har været vidner til oprinet, også være stærkt chokerede. En voldsepisode efterlader sig spor på hele arbejdspladsen.

Anmeldelse i Easy

Når en ansat har været udsat for en krænkende handling skal anmeldelse eller registrering af hændelsen i Easy overvejes, da krænkende handlinger kan være arbejdsskader. Hændelser, hvor der ikke umiddelbart er sket skade, registreres. Der henvises til EASY.

Anmeldelse til politiet

Der indgives politianmeldelse ud fra arbejdspladsens retningslinjer. Det er vigtigt, at det er arbejdspladsen, der anmelder voldsepisoden, både så ansvaret fastholdes hos arbejdspladsen og så den voldsramte ikke figurerer med navn og adresse på anmeldelsen.

Kriseplan

De beskrevne retningslinjer anvendes

En kriseplan kan fx indeholde følgende:

Praktisk

- Skaffe sig overblik over hvem der er berørt af episoden.
- Kontakte nærmeste leder.
- Evt. visitation til Falck Healthcare, jf. visitationsreglerne herfor
- Registrering af hændelsen
- Sørg for adgang til telefon, lokale, forplejning
- Underret sikkerhedsrepræsentant.
- Underret omstillingen.
- Overtage ansvaret og sørg for at det nødvendige arbejde bliver udført.
- Henvis evt. presse til ledelsen

Omsorg og kommunikation

- Psykisk førstehjælp - se i øvrigt bilag 4 om kollegial førstehjælp
- være til stede
- spørge til den voldsramtes velbefindende, og være opmærksom på at det
- kan virke beroligende at holde i hånd, give et knus eller et klap på skulderen.
- lade den voldsramte udtrykke sine aktuelle følelser og fortælle om episoden
- give den voldsramte opdaterede informationer om hvad der er sket og hvad der skal ske.
- Hjælpe den voldsramte med praktiske problemer, f.eks. sørg for at pårørende informeres
- Sørg for hjemtransport, sørg for at den voldsramte ikke er alene når han eller hun kommer hjem.
- Debriefing - samle dem som er berørt af voldsepisoden (og kun dem), for at snakke om indtryk og reaktioner, samt informere om episoden
- Informere de øvrige medarbejdere om episoden, dens omfang, iværksat hjælp og videre forløb.
- Informere de medarbejdere, som ikke var/er på arbejde, om episoden, dens omfang,
- iværksat hjælp og videre forløb.

Umiddelbar opfølgning

- Sikre at der er opmærksomhed på den voldsramte i ugerne efter episoden (fokus på trivsel, sygefravær)
- Sørg for at der bliver sendt hilsen eller blomster.
- Informere om forsikringsforhold.
- Registrer eller anmeld i EASY
- Afrapportere til ledelsen.

Opfølgning - analyse og bearbejdning

Analyse: Selve analysen af voldsepisoderne kan gribes an på forskellige måder. Vold og trusler kan være et fast punkt på personale- og MEDmøder. Mødet drøfter de voldelige episoder igennem, diskuterer årsagerne og kommer med forslag til tiltag, som kan forhindre, at det sker igen. Hvis vold er et fast punkt på dagsordenen på møderne, så diskuterer man, hvordan, hvornår og hvorfor volden opstår og udvikler sig,- eller ikke. Eller man taler hurtigst muligt episoden igennem i hele personalegruppen for at få bearbejdet det, der er sket, og diskuteret, hvordan man kan forebygge, at det sker igen.

Analysen af voldsepisoder kan vise, at der var bestemte mønstre i personalegruppen, f.eks. hvem der griber ind, hvem der holder sig mere tilbage. Det kan føre til at diskutere forskellige måder at tackle situationerne på, dvs. hvad der virker hæmmende og optrappende i konfliktsituationer. Det kan blandt andet betyde ændrede normer og vaner, hvor man arbejder mere bevidst i forhold til voldsepisoder og tager udgangspunkt i den enkelte medarbejders ressourcer.

Bearbejdning: Alene dette at skulle beskrive, hvad der er sket, er for mange begyndelsen på at bearbejde voldsepisoden. Processen med at efterbearbejde oplevelsen kan føre til en diskussion om, hvilke krav der stilles på arbejdspladsen, og om medarbejderne føler sig rustet til at opfylde kravene og varetage de opgaver, der er på arbejdspladsen. Det kan igen føre til større opmærksomhed om behovet for faglig vejledning eller supervision.

Bilag 4: Kollegial førstehjælp - vejledning

Den kollegiale førstehjælp er kollegernes umiddelbare og øjeblikkelige omsorg for den medarbejder, der har været udsat for en fysisk eller psykisk oplevelse. En rigtig første-reaktion fra de nærmeste kolleger er et vigtigt grundlag for at overvinde hændelsen. Medarbejdere på arbejdspladser med risiko for vold og andre chokerende hændelser bør derfor have kendskab til, hvorledes der kan ydes psykisk førstehjælp.

Førstehjælp...

- Skab ro
- Lad aldrig den ramte forlade arbejdspladsen alene umiddelbart efter episoden
- Skærm evt. af for nysgerrige - find et velegnet lokale
- Sørg om muligt for, at andre overtager den voldsramtes arbejde, hvis det er nødvendigt

Du må ikke...

- Bebrejde
- Antyde at tingene kunne have været gjort anderledes
- Styre samtalen - snakke om egne erfaringer
- Gøre brug af "gode historier", sort humor eller bagatellisere

Du må gerne / du skal...

- Imødegå bebrejdelser og selvkritik
- Lade den ramte tale om episoden og lyt, også selv om det er det samme, der bliver sagt om og om igen
- Anvende fysisk kontakt, hvis den ramte har brug for det
- Finde ud af, hvad personen har lyst til eller behov for

Vær opmærksom på...

- At den ramte ikke må være alene resten af dagen, både på arbejdet og privat
- At den ramte ikke er i stand til at se, hvad der skal gøres
- At den ramte kan have ændret tidsfølelse
- At den ramte kan have mistet vurderingsevnen generelt
- Dine egne reaktioner på episoden - og hvad de betyder for samtalen

Inden den ramte forlader arbejdspladsen, skal følgende afklares...

- Hvordan skal hjemtransporten forløbe?
- Hvem underretter familien?
- Hvem sørger for evt. sygemelding, lægebesøg eller krisehjælp?
- Hvem tager evt. kontakt telefonisk senere på dagen til den kriseramte?

Efterfølgende skal det afgøres, hvordan resten af personalet skal orienteres.