

Eksplosion i vold på plejehjem

Arbejdstilsynet har undersøgt en anmeldelse fra fagforbundet FOA i Århus, der i april meldte specialplejehjemmet Caritas til Arbejdstilsynet. Antallet af voldsepisoder er eksploderet på plejehjemmet, hvis beboere er demente. I hele 2008 var der 58 episoder og alene i årets første fem måneder af 2009 er registreret 258 episoder, hvor demente har udsat personalet for vold.

Arbejdstilsynets vurdering i august peger ifølge FOA blandt andet på 'at arbejdet med at pleje beboere o. lign. på Caritas ikke er planlagt, tilrettelagt og udført, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.'

FOA Århus er tilfreds med Arbejdstilsynets krav om forbedringer.

Konference 16. og 17. november

Yes – det er mandag!

Årets 2-dages konference i 'Vold som Udtryksform' finder sted mandag den 16. og tirsdag den 17. november. Programmet får jer forhåbentlig til at tænke: Yes – det er mandag! Det går nemlig løs allerede kl. 10.30 med velkomst af direktør Per Holm, Socialt Udviklingscenter SUS, der har været med fra starten af projekt Vold som Udtryksform i 1992.

Med et forventet deltagerantal på 200 er bolden givet op for masser af den erfaringsudveksling, som kan få det til at rykke på arbejdspladserne:

Retningslinjer, kommunikation, krisehåndtering, øvelser, refleksion – og mange andre metoder til at forebygge vold på arbejdspladserne.

Brian, hvem? – og Anders

'Brian, hvem?' skriver han på sin hjemmeside www.brianhansen.dk – og en del af svaret er: Uddannet fra seminariet i Århus med speciale i Social psykologi og samarbejde. Merkonom i ledelse og samarbejde og uddannet teaterlærer i 1990.

Brian Hansen er hovedoplægsholder mandag og taler om verbal og nonverbal kommunikation – om, at kropssprog

handler om signaler fra det ubevidste, som derfor let kan skabe forvirring for os selv og andre, når vi kommunikerer. Det er ofte her det ender i konflikter.

Anders Lund Madsen er komiker, journalist og foredragsholder. Manden er kendt for sit vid og bid – og underholder efter middagen mandag den 16. november – emnet er tophemmeligt, men måske skal I være forberedt på at trække på smilebåndet.

Masser af praksisinspiration

Blandt de praktikere, der deltager med workshops er blandt andre Hanne Frandsen fra Spurvetofte, Dagmar Hansen og Flemming Back fra Sødisbakke, Naja Schødt Jensen og Dorthe Gjerlevsen fra Bo-Grindsted, Torben Rank fra Orion, Kaj Lauritsen og Peter Jørgensen fra Stevnstørtet, Kathrine Abildgård og Lotte Jepsen, Vejle Kommune, Anette Kornmaaler og Lonnie Nielsen fra Holbæk Kommune, Majbritt Laurine Reseke og Børge Bryld fra Haderslev Kommune, Jane Djurhuus fra Sønderborg Kommune, Merete Greve og Majbritt Kristensen fra Hammel Neurocenter, Hannelore Hermann og Jette



Anders Lund Madsen kan opleves på konferencen Vold som Udtryksform.

Kromayer fra Bocenter Hedelund, Jens Hyl Dahl Andersen og Birgitte Bækgaard Brasch fra Psykiatriens Uddannelsescenter, Hanne Lassen fra Center for Parkering i Københavns Kommune, Ulla Christine Christensen fra Bramstrupkollegiet og Karina Mammen fra Durewall Institutet.

Meld jer til

Vi følger op med flere oplysninger i næste udgave af Job uden Vold. Klik i mellemtiden ind på www.voldsomudtryksform.dk og på www.sus.dk for flere praktiske info om konferencen – og med tilmelding online.

Gør vold på din arbejdsplads til historie

Et nyt værktøj til måling af det psykiske arbejdsmiljø er lanceret: Trivselmeteret. Værktøjet er udarbejdet i et samarbejde med KL, Danske Regioner, KTO, CFU og Sundhedskartellet.

Trivselmeteret er et elektronisk værktøj, der kan bruges til at måle trivselen på de offentlige arbejdspladser.

Trivselmeter indeholder et katalog med mere end 100 spørgsmål, som der kan vælges blandt. Spørgsmålene handler om trivsel og psykisk arbejdsmiljø. Der lanceres også et standardskema med færre spørgsmål, som er udarbejdet i samarbejde med de faglige organisationer. Man kan også oprette egne spørgsmål.

Samtidig vil der komme en skabelon til udarbejdelse af handlingsplaner.

Værktøjet kan også anvendes i en kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø til brug for udarbejdelse af en Arbejdspladsvurdering. Værktøjet indeholder en skabelon til udarbejdelse af APV-handlingsplaner.

Seminar

Forebyggelse – på to ben

Vold er et stigende problem på arbejdspladserne, peger alle undersøgelser på. Også indenfor sundhedssektoren.

Danmark og øvrige nordiske lande er i vidt omfang foregangslande internationalt på området. Blandt andet fordi arbejdet med forebyggelse af vold foregår på to ben: God kvalitet i ydelsen til patienterne og ordentlige arbejdsmiljøer til medarbejderne. Den stærke tradition for dette fokus medfører et omfattende arbejde med forebyggelse og minimering af vold mod ansatte.

Seminar 24. september

Et seminar den 24. september kl. 10-16.00 i Middelfart er et led i disse bestræbelser. Tre temaer er især i fokus på seminaret:

- Professionalisering
- Organisering
- Uddannelse

Seminaret udspringer af projekt Ny & Udsat, der er iværksat af Sundhedskartellet og Danske Regioner. Projektet har sigte på at styrke forebyggelsen af vold i arbejdet. I projektet har hele arbejdspladsen været i fokus – med særlig vægt på nyansatte. Syv hospitalsafdelinger inden for neuro-rehabilitering, psykiatri og skadestue har deltaget i projektet. CASA, Center for Alternativ Samfundsanalyse og Socialt Udviklingscenter SUS som har tilrettelagt seminaret for Sundhedskartellet og Danske Regioner.

Undersøgelse

Socialpædagoger forebygger

Måden socialpædagoger udfører deres job på har en direkte sammenhæng med forekomsten af vold og trusler i forbindelse med arbejdet. Det er et af de klare budskaber fra en ny undersøgelse blandt medlemmerne af fagforbundet Socialpædagogerne.

Undersøgelsen er afsluttet i august måned.

– En socialpædagogisk indsats, som tager udgangspunkt i fælles definerede mål og etiske værdier er i sig selv forebyggende for vold og trusler om vold. Derfor er det væsentligt at arbejdspladserne både får retningslinjerne for arbejdet med vold og trusler på plads, og sideløbende arbejder med den faglige udvikling, siger faglig konsulent Ditte Sørensen, Socialpædagogerne.

526 af de udvalgte respondenter fra

Socialpædagogernes medlemsdatabase har deltaget i undersøgelsen. Besvarelsene fordeler sig repræsentativt både geografisk og på de forskellige medlemsgrupper, som er ledere, mellemledere, medarbejdere, sikkerhedsrepræsentanter og tillidsrepræsentanter.

Retningslinjer på mange arbejdspladser

Den gennemførte undersøgelse viser også, at to tredjedele af arbejdspladserne har formuleret retningslinjer for, hvordan de skal forebygge og håndtere vold og trusler om vold. Til gengæld har kun ganske få arbejdspladser udarbejdet retningslinjer for mobning og chikane.

– Den forskellighed skyldes først og fremmest, at der i mange år har været et stort fokus på vold, mens indsatsområ-

Kampagne

Tænk før du råber

Århus Kommune, Region Midtjylland og trafikelskabet Midttrafik er gået sammen om en ny kampagne mod vold, trusler og aggressiv adfærd, som offentligt ansatte udsættes for – også i Region Midtjylland. Kampagnen er rettet mod borgere i kontakt med medarbejdere i det offentlige - buschaufføren, medarbejderen i borgerservice eller svømmehallen, pædagogen i vuggestuen, sygeplejersken på skadestuen og mange

andre. Det handler om respekt og som kampagnens slogan lyder: 'Tænk før du råber!'

Flere alvorlige voldsepisoder

Der er en tendens til, at der er flere alvorlige voldsepisoder og at aggressioner generelt er et udbredt fænomen, selv om det ikke nødvendigvis fører til anmeldelser.

Helt nye tal for Region Midtjyllands arbejdsmiljødegedørelse viser en stigning fra 2007 til 2008 i antallet af arbejdsulykker forårsaget af psykisk og fysisk vold. Borgmester Nicolai Wammen siger om udfordringen med vold og trusler:

– Jeg betragter overfald og trusler mod vores medarbejdere med den allerstørste alvor og som helt uacceptabelt. Det skal naturligvis være trygt at gå på arbejde.

Regionsrådsformand Bent Hansen

Værktøj til handleplaner

Trivselsmålinger via det nye trivselmeter kan gennemføres både elektronisk og via papirbaserede skemaer.

Trivselmeter er et elektroniske værktøj der er frit tilgængeligt for alle offentlige arbejdspladser. Med værktøjet kan man gennemføre en spørgeskemaundersøgelse, udskrive rapporter og udarbejde handlingsplaner.

Hvert ministerium får én brugeradministratorkonto. Herunder kan ministeriet oprette det antal facilitatorer, som der er behov for i hele ministeriet – inklusive styrelser, institutioner mv.

Med en facilitatorkonto kan man

Trivselmeter
for offentlige arbejdspladser

oprette og gennemføre spørgeskemaundersøgelser.

www.trivselmeter.dk

gger vold med større faglighed

det omkring mobning og chikane først er blevet synliggjort i OK 08-aftalerne. Nu er det vores ansvar som forbund at melde denne forpligtelse tydeligt ud til MED-udvalgene. Det er vigtigt, at retningslinjerne bliver ordentligt implementeret og ikke bliver symbolpolitiske, understreger Ditte Sørensen.

Større projekt frem til 2011

Socialpædagogerne har som særlig indsatsområde i denne overenskomstperiode implementering af aftalen om trivsel og sundhed med særlig fokus på vold, mobning og chikane. Indsatsen er en del af arbejdsmiljøhandlingsplanen og er projektbeskrevet.

De ansvarlige for projektet er Ditte Sørensen og Kjeld Sandahl Skov, TR-konulent.

Socialpædagogerne har sat implementering af den nye aftale om trivsel og sundhed på sin dagsorden frem til 2011. Hovedpunkterne i handlingsplanen er:

- Udvikling og etablering af en målrettet kursusrække for MED-repræsentanter indenfor de socialpædagogiske arbejdsområder, i regi af PUF, Parternes Uddannelsesfællesskab
- En særlig hjemmeside under www.sl.dk om arbejdsmiljø – med lettilgængelige retningslinjer, redskaber, metoder mv., der skal hjælpe MED-repræsentanterne og de enkelte arbejdspladser i arbejdet.
- En konference 1. marts 2010

– På kurserne opfordrer vi blandt andet til at dele de

gode historier om, hvad der virker: Hvilke handlinger eller konkrete faktorer gør de ansatte i stand til at identificere, forebygge og håndtere vold, mobning og chikane – og samtidig leve op til de etiske værdier? Det er vigtigt, understreger Kjeld Sandahl Skov, tovholder for kurserne hos Socialpædagogerne.

De første PUF-kurser afvikles i slutningen af oktober, mens hjemmesiden er klar omkring midten af september.

Den samlede undersøgelse kan hentes på www.sl.dk/arbejdsmiljo i løbet af september måned.

støtter kampagnen med ordene:

– Vi er til for borgerne. Men der er en grænse for, hvad vores dygtige og engagerede medarbejdere skal tåle. Den grænse er for længst overskredet, når det kommer så vidt som trusler og vold.

En nødvendig gentagelse

Lene Stevn, HR-konsulent i Århus Kommune, er en af tre kampagnekoordinatore sammen med kolleger fra Midtrafik og Region Midt. Og der er ikke tale om et nyt opstået problem omkring aggressiv kommunikation. Århus kommune gennemførte i 2005 kampagnen 'Respekt – det du gi'r, får du selv'.

Den nye kampagne er sat i gang, fordi erfaringerne med vold og trusler viser, at det er nødvendigt, at arbejdsgiveren jævnligt tager problemet op. Arbejdsgiverne skal vise både internt og overfor offentligheden, at vold og trusler ikke

accepteres og at det kan påvirke ansatte voldsomt, når de oplever det.

– Vi ved, at en del af vores medarbejdere i både kommunen, i regionen og i trafik-selskabet oplever at blive overfuset og talt grimt til jævnligt, så det viser, at der er behov for en reminder. Vi appellerer til folk om at tale ordentligt, så snakken ikke udvikler sig til vold. Det budskab kan ikke siges for ofte, når det drejer sig om at tage vare på medarbejdernes psykiske arbejdsmiljø og trivsel, siger Lene Stevn.

Kampagneelementer

Den nye kampagne består blandt andet



Plakaten vil minde borgerne om, at de skal tale ordentligt til de medarbejdere, der yder service i dagligdagen og er udformet som en filmmeldelse for at skabe nysgerrighed om de fire film og hjemmesiden.

af fire forskellige filmspots på cirka 30 sekunder.

De fire spots skal vises i regional-TV og på kampagneshjemmesiden. Plakater vil blive sat op, hvor medarbejdere møder borgere, der produceres flyers – og alt samles på kampagneshjemmesiden www.tænkforduråber.dk

Kampagnen udfolder sig i medierne i region Midtjylland i ugerne 37, 38 og 39.

Temamøde, Vold som Udtryksform	Fokus på vold! Sæt ikke kikkerten for det blinde øje	24. sep.	Odense
Seminar	Forebyggelse af vold mod ansatte i sundhedssektoren	24. sep.	Middelfart
Temamøde, Vold som Udtryksform	Fokus på vold! Sæt ikke kikkerten for det blinde øje	29. sep.	Næstved
Den Store Voldskonference	Vold som Udtryksform	16.-17. nov.	Nyborg Strand

Voldspolitik

KAB bryder 'den lille vold'

For de fleste af KAB's omkring 700 ejendomsfunktionærer og andre lokalt ansatte er vold og trusler i jobbet ikke et problem. Det giver de selv udtryk for i interne undersøgelser af arbejdsmiljøet. Alligevel har KAB valgt at udforme en voldspolitik, som blev godkendt af bestyrelsen i juni måned:

– KAB oplever en svag stigning af vold og trusler, når vi kigger vores opgørelser over arbejds-skader igennem. Ikke alarmerende, men tilstrækkelig til, at vi vil have brudt udviklingen. Jeg synes bestemt ikke, at vores medarbejdere skal udsættes for voldsomme episoder i forbindelse med jobbet. Det skal være trygt at gå på arbejde. Derfor griber vi ind overfor selv 'den lille vold', siger Margrete Pump, kundedirektør i KAB, der administrerer omkring 50.000 almene boliger.

Fra flink fyr til myndighedsperson

Vold og trusler dukker især op i forbindelse med, at den flinke 'vicevært' skal håndhæve sit myndighedsansvar overfor beboerne: Påtale, at musikken i lejligheden er for høj eller understrege, at skraldespanden er forbeholdt husholdningsaffald og ikke storskrald eller nægte en beboer en service, som beboeren gør krav på.

– Den direkte beboerkontakt er et gode ved jobbet som ejendomsfunktionær. For nogle beboere er det svært at kapere, at ejendomsfunktionæren tager myndighedskasketten på, og så kan en

mindre meningsudveksling eskalere og ende i grove trusler, fortæller Margrete Pump.

Voldspolitik og kurser

KAB's voldspolitik tager udgangspunkt i, at vold ikke er den enkelte ansattes problem. Målet for voldspolitikken er blandt andet

- at støtte medarbejderne, så selvværd, arbejdsevne og arbejdsglæde bevares
- at forebygge og minimere psykisk og fysisk vold, så det undgås mest muligt
- at give medarbejderne viden om voldsrisici
- at give medarbejderne hjælp til at bearbejde voldelige episoder
- at sikre et fortroligt miljø, hvor de kan tale om deres oplevelser med vold og trusler – og at problemet tages alvorligt. Det er legalt at tale om det!

Derfor tilbydes alle medarbejdere et kursus i konflikthåndtering – med emner som:

- Hvordan håndterer du vanskelige personer?
- Effektiv konflikthåndtering
- Fremhæv din personlige styrke mv.

I forlængelse af voldspolitikken har KAB også udgivet pjecen 'Rammer for et godt samarbejde', som udsendes til alle boligorganisationerne.

Trivlsen hos beboerne

Det er væsentligt at styrke den enkelt



Margrete Pump har det overordnede ansvar for ejendomsfunktionærerne og for kundekontakten med de valgte medlemmer af boligorganisationerne.

medarbejders kompetencer til at forebygge og håndtere konflikter i et job, hvor aggressiviteten er steget.

Et andet redskab er, at få mere viden om, hvordan beboerne trives.

– Er beboerne glade for at bo her? Trives de? Det er et andet afsæt for at skabe ændret adfærd hos aggressive beboere, hvis de bliver inddraget i at ændre forhold, der skaber konflikter, siger Margrete Pump.

KAB har sammen med NRO, Rådgivende Sociologer udviklet Nabo-skabet.dk – et elektronisk trivselsredskab, der kan undersøge og måle, hvordan det står til med beboernes trivsel og tryghed samt give ideer til udvikling af det sociale liv i boligområdet.

Redskabet er gratis, men skal prioriteres af den enkelte boligorganisation, som selv skal betale tryk, indtastning af spørgeskemaer og opsøgende arbejde for at få en god svarprocent.

To gode råd

1. Tag teten: Arbejdspladsens vold skal forebygges – uanset omfanget

2. Følg op: En voldspolitik kan ikke stå alene – den skal følges: Virker den? Og følges op af kurser mv.