

Temamagasin november 2009

GRIB VOLDEN VIDEN METODER PRAKSIS &

til historie

Gør vold på din arbejdsplads



Indhold

Temamagasin, november 2009

Grib volden

– viden, metoder og praksis

Udgivet af Socialt Udviklingscenter SUS

i forbindelse med projekt

Vold som Udtryksform

Redaktion: Bjarne Møller (ansv.)

Hanne Juul Nielsen, Karen Pedersen

Gunvør Munch – til kapitel 8

Ida Rausch – til kapitel 4

Layout: Christian Schmidt

Tryk: Prinfovejle

Oplag: 8.000 ex.

ISBN: 978-87-89814-384

Kontakt

Socialt Udviklingscenter SUS

Nørre Farimagsgade 13, 1364

København K

Tlf.: 33 93 44 50

www.sus.dk

sus@sus.dk

www.voldsomudtryksform.dk

Udfordring: Grib volden	side 3
KAPITEL 1: Identificering af vold	side 4
KAPITEL 2: Retningslinjer mod vold og chikane	side 8
KAPITEL 3: Hvem har anvaret – for hvad?	side 12
KAPITEL 4: Forebyggelse af vold	side 16
KAPITEL 5: Kriseplan	side 20
KAPITEL 6: Registrering og analyse	side 24
KAPITEL 7: Voldsforebyggelse for nye på arbejdspladsen	side 28
KAPITEL 8: Magt og tvang – hvad siger loven?	side 32
KAPITEL 9: Fysiske forhold	side 42
KAPITEL 10: Anmeldelse af vold	side 46
Litteratur	side 50
Links	side 51

Udfordring: Grib volden

Siden 1992 har projekt Vold som Udtryksform arbejdet med at identificere, forebygge, håndtere og bearbejde vold på arbejdspladserne. Vi har indsamlet viden og erfaringer fra arbejdspladserne til gavn for andre, der enten skal i gang eller skal videre med det voldsforebyggende arbejde.

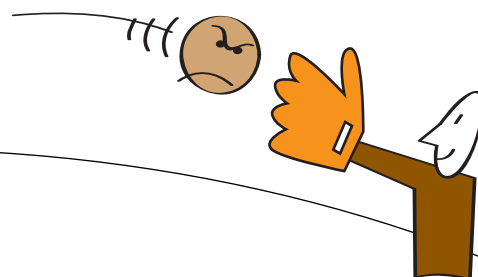
I 2009 er volden ikke væk fra arbejdspladserne. Vi ved derimod meget mere om, hvordan arbejdspladserne får bedre styr på volden og truslerne – blandt andet ved

- at være opmærksomme på den vold, der opstår og kan opstå,
- at komme volden i forkøbet gennem retningslinjer og procedurer,
- at håndtere volden, når skaden alligevel sker,
- at sørge for løbende kompetenceudvikling af medarbejderne,
- at være åbne om voldsproblemet,
- at fastslå, at vold aldrig er et privat problem, men et problem, der vedrører hele arbejdspladsen.

I dette hæfte har vi samlet en række af de redskaber, metoder og beskrivelser, som er udviklet og afprøvet på mange arbejdspladser. Arbejdspladser, der har konflikter som et grundvilkår i arbejdet med socialt udsatte beboere, brugere og borgere på det sociale og sundhedsfaglige område.

Brug hæftet til inspiration for jeres fortsatte arbejde med vold og trusler.

Klik ind på www.voldsomudtryksform.dk og hent viden, publikationer mv.



På forkant med volden

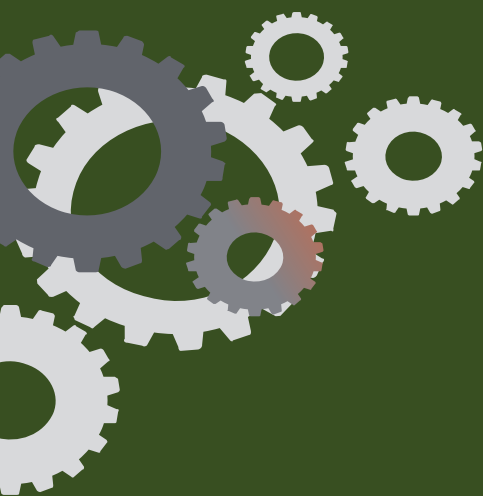
Definition, beskrivelse og registrering er væsentlige redskaber i det voldsforebyggende arbejde i Aalborg Kommunes Ældre- og handicapenhed. 'Jo mere, vi ved, jo bedre kan vi forebygge og håndtere den vold, medarbejderne møder', lyder filosofien.

Handicapenheden synliggør og tager hånd om volden på mange niveauer. Metoderne er blandt andet grundige beskrivelser af den vold, der finder sted, og systematiske registreringer og indberetninger om vold og magtanvendelse.

Lederne for hvert af de tre faglige ledelsesområder i Handicapenheden er ansvarlige for at skabe og vedligeholde en kultur, der er med til at forebygge og minimere trusler og finde nye handlemuligheder. Metoderne i arbejdet ude i bo- og servicetilbuddene er forskellige, afhængigt af de borgere, de enkelte tilbud arbejder sammen med, men målet er altid at ændre pædagogisk praksis i indsatsen for at minimere voldsomme oplevelser.

Handicapenheden har også et kompetenceudviklende team, der blandt andet varetager arbejdspladsernes behov for systematisk supervision, hvis en medarbejder har været udsat for en voldsom episode med en borger.

Job Uden Vold nr. 2, 2008



Identificering af vold

Hvert fjerde af alle voldsovergreb sker på arbejdspladsen. Det vil sige, at der er større risiko for at blive udsat for vold, når man går på arbejde, end hvis man går i byen i weekender¹.

Vold og chikane, primært i form af mobning, forekommer også mellem medarbejdere indbyrdes og mellem medarbejdere og ledere. I hæftet her har vi primært fokus på den vold og chikane, der opstår i relationen mellem medarbejdere og borgere, brugere og patienter.

Hvad skal man være opmærksom på

Vold på arbejdspladsen er sjældent planlagt. Vold og trusler opstår typisk i situationer, hvor den ene eller begge parter føler afmagt, og hvor der er dårlig kommunikation mellem borgeren og den medarbejder, der repræsenterer 'systemet'. Borgere, brugere og patienter kan reagere voldsomt, især hvis de selv er udsatte eller pressede. Volden opstår typisk, fordi en borger føler sig ydmyget, overset, umyndiggjort eller forkert behandlet.

Vold og chikane kan komme til udtryk på mange måder. Fysisk ved fx slag og spark, niv og krads. Og psykisk ved trusler og chikane – ansigt til ansigt eller på SMS eller nettet. Der er en tendens til, at internettet og andre medier i dag også bliver brugt til at udstille sagsbehandlere og andre ansatte.

Pligt til erklæring mod vold

Det er arbejdsgiverens pligt at beskytte medarbejderne mod vold, mobning og chikane, det fastslår Arbejds miljøloven. Og en EU-aftale fra 2007 mellem de europæiske arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer forpligter alle arbejdspladser til at have 'en tydelig erklæring' om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres.

Regioner og kommuner indgik ved overenskomsten med KTO i 2008 aftaler om trivsel og sundhed og der er udgivet to vejledninger for hhv. det kommunale og det regionale område.

Identificer problemerne

Et centralt element i vejledningerne er, at etablere retningslinjer for arbejdspladsernes samlede indsats for at *identificere, forebygge og håndtere problemer* med vold på arbejdspladsen.

¹) Tal fra blandt andet Justitsministeriet viser, at antallet af voldshandlinger på jobbet er steget med næsten 150 pct. til over 120.000 tilfælde om året i perioden fra 1995 til 2005. Kilde: Flemming Balvig og Britta Kyvsgaard: Volden i Danmark 1995 og 2005. Københavns Universitet, Justitsministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitichefen, 2006.

Hvad er vold?

Arbejdstilsynets definition

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

- Fysisk vold er aktivt påført vold, fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik.
- Psykisk vold er fx verbale trusler, krænkelser, truende adfærd og systematisk fornædelse.

Begge typer vold kan være rettet direkte mod den ansatte, eller indirekte mod hans eller hendes familie eller mod andre nærtstående personer. Mobning, der udføres af klienter, kunder eller borgere opfattes også som vold.

Kilde: Arbejdstilsynet

Straffelovens definition

I Straffelovens betydning er vold fysiske overgreb og trusler, fx: slag, spark, at nikke en skalle, kast med genstande, føre greb, ben-spænd og bid. Små puf og tjat, lette skub o.l. falder under bagatelgrænsen. Det at spytte på en person anses for ærekrænkende, men regnes ikke for vold. Psykisk vold og mobning falder normalt uden for Straffelovens bestemmelser (Straffeloven § 244-46).

Hvor stort er problemet?

Vold og trusler

- Knap 4 % har været udsat for fysisk vold på deres arbejde i løbet af det seneste år.
- Knap 8 % har været udsat for trusler og vold.
- I næsten alle tilfælde kommer volden og truslerne fra klienter, kunder og patienter.

Kilde: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA), 2005.

Mobning og chikane

- 8,3 % af alle danske lønmodtagere har inden for det seneste år været udsat for mobning.
- 3 ud af 10 er blevet mobbet af en leder.
- En lille del har følt sig mobbet af klienter, kunder og patienter.

Man kan med fordel vælge at splitte retningslinjerne op i to. Et afsnit om mobning og chikane, der primært finder sted internt på arbejdspladsen, og typisk skal forebygges og håndteres med andre midler end vold og trusler. Og et afsnit om, hvordan man identificerer, forebygger og håndterer vold og trusler.

Vejledningerne foreslår nogle Initiativer, der kan identificere vold og trusler:

- Måling af omfanget og karakteren af vold og trusler – som en del af APV-kortlægningen.
- Systematisk registrering af episoder med vold og trusler (se kapitel 6 i dette hæfte)
- Vurdering af, i hvor stor udstrækning risikoen for vold er til stede på arbejdspladsen eller arbejdspladserne.
- Løbende drøftelse af vold og trusler på personalemøder.
- Opmærksomhed i dagligdagen blandt ledelse og medarbejdere på vold og trusler.

Samtidig kan det være en god ide, at drøfte og udarbejde retningslinjer for, hvordan disse initiativer mere konkret kan føres ud i livet.

Fælles definition af vold

Når arbejdspladsen drøfter retningslinjer, er det vigtigt også at drøfte, hvad man forstår ved vold og chikane.

Den europæiske aftale om vold og chikane bruger definitionerne nedenfor. De adskiller sig lidt, men ikke væsentligt fra dem, der bliver brugt i den danske arbejdsmiljølovgivning.

Uanset, hvilken definition man bruger, er det vigtigt at være opmærksom på, at det er individuelt, hvad den enkelte medarbejder opfatter som vold og trusler, og det er vigtigt at acceptere det. En handling kan godt være vold eller chikane, selvom den, der begår volden, ikke bevidst har til hensigt at krænke.

Af EU-aftalen fremgår det blandt andet, at:

- Vold, mobning og chikane er udtryk for uacceptabel adfærd fra en eller flere personer og kan antage mange forskellige former, hvoraf nogle er lettere at udpege end andre.
- Vold, mobning og chikane finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere gentagne gange og bevidst udsættes for vold, trusler og/eller ydmygelser i arbejdsrelaterede sammenhænge.
- Vold, herunder fysisk vold, finder sted, når en eller flere medarbejdere eller ledere angribes i arbejdsrelaterede sammenhænge.

Begrebet 'chikane' dækker bredt: Seksuel chikane og chikane i forhold til køn, alder, etnisk baggrund eller religiøs overbevisning.

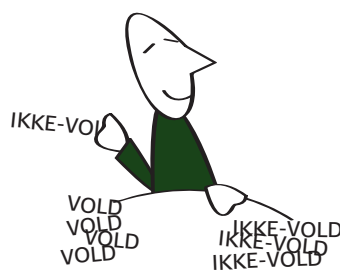
Elektronisk chikane

Offentligt ansatte oplever stadig oftere at blive udsat for elektronisk chikane, en type af psykisk vold med verbal chikane og krænkelser.

Arbejdstilsynet definerer psykisk vold som episoder, hvor de ansatte bliver udsat for verbale trusler, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornædrelse, ydmygelse og lignende. Elektronisk chikane kan defineres som situationer, hvor en medarbejder bliver omtalt fornædrende, ydmygende eller krænkende eller bliver truet i et elektronisk medie, fx på internettet.

**Vi forsøger
at finde ind til
den følelse,
der ligger bag
truslerne.**

**Vedkommende
truer jo, fordi
han ikke kan
kommunikere,
og måske er det
mig, der ikke
forstår hans
signaler.**



Kronborghus, Helsingør. Voldsmagasinet.

Sådan opstår volden typisk

Vold og trusler kan fx opstå, hvis:

- Borgeren får afslag på økonomisk eller anden hjælp.
- Borgeren oplever sig sat under administration (fx ved skattegæld, tvangs-fjernelser af børn).
- Medarbejderen stiller krav til borgeren, som han eller hun er uenig i.
- Borgeren oplever lang ventetid og/eller mangel på afklaring i sags-behandlingen.
- Medarbejderen hånd-hæver arbejdsstedets regler – som borgeren ikke ønsker at efterleve.
- Borgeren føler sig nedværdigt behandlet.
- Borgeren er psykisk syg eller har misbrugs-problemer.

Retningslinjer er fundamentet

På Jobcenter Øst i Odense Kommune er der faste retningslinjer for, hvordan man forebygger og håndterer vold, trusler og chikane. Når man ringer til jobcentret, får man fx et "rigtigt" menneske i røret, ikke en telefonsvarer. Og det er helt bevidst. Voldsforebyggelse handler nemlig i høj grad om de signaler, omgivelserne og medarbejderne selv sender i mødet med borgerne.

Derfor er modtagelsen og indretningen af lokalerne også de første to punkter på listen af retningslinjer for voldsforebyggelse i jobcentret. Andre punkter handler om medarbejdernes kropssprog og kommunikation og om at have tid til og være godt forberedt til mødet. Målet er at skabe en god og ligeværdig kontakt med borgeren.

Jobcentret har helt faste regler for uacceptabel adfærd fra klienterne. Chikane, hærværk, trusler eller vold medfører øjeblikkelig bortvisning og politianmeldelse. Bagefter vurderer ledelsen og sikkerhedsrepræsentanten konsekvenserne. Hvis en borger har været voldelig og har fået forbud mod at komme på jobcentret, bliver det noteret i den elektroniske sag med den særlig kode, så alle medarbejdere er informeret om det.

Jobcentret har også faste procedurer for, hvordan man efterbearbejder konkrete episoder med vold og trusler og for, hvordan sagen anmeldes og efterfølgende drøftes og evalueres i personalegruppen. Retningslinjerne betyder, at episoder med vold og trusler i dag ikke fylder så meget, som de gjorde tidligere.

Nyhedsmagasinet Job Uden Vold nr. 1, 2007

Retningslinjer mod vold og chikane

Langt de fleste konflikter på arbejdspladsen bliver løst på fredelig vis.

Men hvis en konflikt udvikler sig til vold eller trusler mod medarbejdere, er det et arbejdsmiljøproblem, som der skal tages hånd om.

En EU-aftale fra 2007 forpligter alle virksomheder til at have en tydelig og klar erklæring om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres. Holdningen skal formuleres skriftligt. Erklæringen kan være selvstændig eller en del af personalepolitikken, og den skal specificere, hvilke procedurer der skal følges, når episoderne opstår. Mange arbejdspladser har allerede en sådan 'erklæring' i form af en voldsforebyggelsespolitik og tilhørende retningslinjer.

Formålet med de nye krav til indsatsen mod vold, mobning og chikane er at øge opmærksomhed og viden om de overgreb, der opstår på arbejdspladsen. Og at give arbejdsgivere, medarbejdere og repræsentanter på alle niveauer retningslinjer for, hvordan de identificerer, forebygger og håndterer problemerne.

Det skal retningslinjerne indeholde

Retningslinjerne skal beskrive den samlede indsats for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold, mobning og chikane på arbejdspladsen.

At forebygge og håndtere vold og chikane, kræver at man kender problemets omfang. Det kan man fx afdække med kortlægninger og dialogmøder. Med retningslinjer er arbejdspladsen bedre rustet, hvis uheldet er ude.

Retningslinjer for håndtering af vold indeholder typisk:

- Arbejdspladsens definition af fysisk og psykisk vold.
- Målsætning for arbejdet med voldsforebyggelse.
- Handlingsplan for det forebyggende arbejde.
- Kriseplan.
- Procedure for anmeldelse og registrering.
- Evaluering af indsatsen.

Det er vigtigt, at retningslinjerne passer til den enkelte arbejdsplads og kulturen på stedet. Og de skal have opbakning fra både ledelse og medarbejdere. Værdien i retningslinjerne ligger i høj grad i processen med at udarbejde dem. Diskussionerne undervejs er mindst lige så vigtige som det endelige papir.

6 gode grunde

6 gode grunde til at lave retningslinjer:

- De synliggør, at arbejdspladsen tager afstand til vold og trusler.
- De sender et signal om, at arbejdspladsen i fællesskab tager hånd om vold og trusler.
- De indeholder arbejdspladsens fælles mål for, hvordan vold og trusler kan forebygges.
- De gør det klart for alle, hvem der har ansvar for hvad, før, under og efter en voldsepisode.
- De er et sikkerhedsnet for de ansatte. Det giver større tryghed i mødet og omgangen med borgere.
- De er et redskab til at øge og udvikle den faglige kvalitet i arbejdet.



En erklæring om, at man ikke tolerer vold, mobning og chikane, kan fx se sådan ud:

- Alle medarbejdere har ret til at blive behandlet med respekt og værdighed for at tilstræbe et arbejdsmiljø fri for vold, mobning og chikane.
- Vold og trusler om vold fra brugere/klienter kan forekomme på visse arbejdspladser, men vold er ikke acceptabelt og målet er at minimere og helt fjerne den.
- Vold, mobning og chikane er et organisatorisk problem, som arbejdspladsen forpligter sig til at håndtere.
- Nøglepersoner som tillids- og sikkerhedsrepræsentanter skal være med til at forebygge, håndtere og identificere vold, mobning og chikane.

Kilde: Vold, mobning og chikane. Identifikation, forebyggelse og håndtering. RLTN og KTO, 2009

Eksempel på retningslinjer

- Vi anser vold og trusler for at være et fælles problem.
- Vi er åbne om vold og trusler.
- Vi forebygger vold og trusler.
- Vi registrerer vold og trusler.
- Vi kan regne med hinandens opbakning.
- Vi kan regne med ledelsens opbakning.

Definition på vold

- Fysisk vold: slag, spark, skub, bid o.l.
- Psykisk vold: verbale og nonverbale trusler, herunder mobning, chikane eller nedsættende bemærkninger. Reaktionen på konstant risiko for vold og trusler, reaktioner på at være vidne til vold og trusler.

Målsætninger

- At forebygge og nedbringe antallet af episoder med vold og trusler om vold på arbejdspladsen.
- At sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.
- At sikre, at alle medarbejdere er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres.
- At sikre, at medarbejderne får akut krisehjælp og mulighed for at bearbejde voldelige episoder.
- At sikre, at praktikanter og nye medarbejdere får information om arbejdspladsens politik for at forebygge og håndtere vold og trusler.
- At sikre, at alle medarbejdere får dækket behovet for efteruddannelse.
- At inddrage brugerne i arbejdet med at forebygge vold.

Handleplan

Ledelsen udarbejder én gang om året, i samarbejde med medarbejderne, en handleplan for voldsforebyggelse. I den indgår en plan for det pædagogiske arbejde, uddannelse, beredskab ved voldsepisoder samt registrering og analyse af vold og trusler. Handleplanen justeres løbende.



**Retningslinjerne er
fundamentet i det daglige,
og de bliver løbende
justeret og finpudset.
Når der kommer nye
medarbejdere gennemgår
vi retningslinjerne. På den
måde holder vi det ved lige
og drøfter løbende,
hvordan vi forebygger og
håndterer voldsomme
situationer.**

*Afdelingsleder, Odense Kommune.
Nyhedsmagasinet Job Uden Vold nr. 1, 2007.*

KL holder fokus på initiativer mod vold

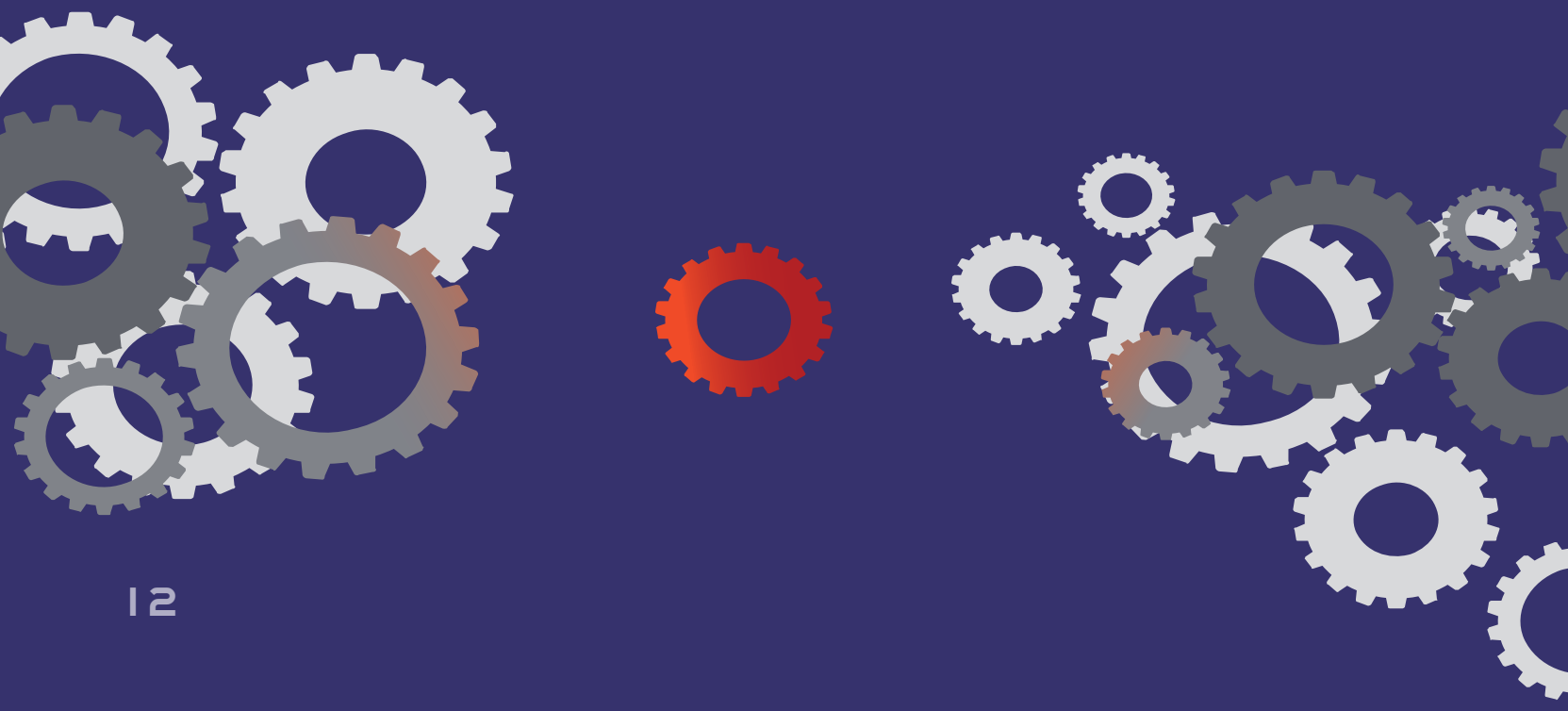
'Vold og mobning på arbejdspladsen, det vil vi ikke finde os i.'

Sådan er holdningen ifølge chefkonsulent Preben Meier Pedersen, Kommunernes Landsforening (KL) hos kommunerne til den vold, som offentligt ansatte medarbejdere oplever på arbejdspladserne, også ifølge nyeste undersøgelser.

Preben Meier Pedersen understreger derfor, at samarbejdet mellem arbejdsgivere og de faglige organisationer i branchearbejds miljø-rådene er vigtigt.

Fra centralt hold er vi med til at lægge de overordnede rammer. De enkelte branchearbejds miljøråd kan, ud fra et mere specifikt kendskab til de udsatte brancher, udvikle metoder og gode råd. Dermed kan vi målrette indsatsen og skærpe det fokus, som fortsat er nødvendigt, siger Preben Meier Pedersen.

Nyhedsbrevet Job Uden Vold 3, juni 2009.



Hvem har ansvaret – for hvad?

En målrettet indsats om at forebygge og håndtere vold, forudsætter, at der er klar ansvarsfordeling og klare retningslinjer for, hvem der gør hvad. Både organisatorisk og på de arbejdspladser, der oplever vold.

Det øverste medbestemmelseudvalg (MED-udvalg) skal aftale retningslinjerne for den samlede indsats. På arbejdspladser, der ikke har et MED-udvalg med ansvar for arbejdsmiljøarbejdet, skal indsatsen koordineres med sikkerhedsorganisationen. Hoved-MED bør overordnet drøfte og lægge fast, i hvilket omfang retningslinjer skal udarbejdes centralt, og i hvilket omfang det er mere hensigtsmæssigt at uddelegere til de lokale MED-udvalg, som er tættere på de konkrete problemstillinger på de enkelte arbejdspladser

Retningslinjerne skal være udarbejdet senest 1. april 2010. Hvis hoved-MED ikke her har aftalt retningslinjer på området, skal ledelsen fastlægge retningslinjer og lave en tydelig 'erklæring' om, at vold, mobning og chikane ikke tolereres.

I arbejdet med at drøfte og fastlægge retningslinjer skal der fokus på:

1. Indholdet af retningslinjerne.
2. Roller og ansvar i indsatsen.
3. Opfølgningen på retningslinjerne.

Arbejdspladsernes ansvarsfordeling

På arbejdspladsen skal de overordnede retningslinjer implementeres og omsættes til virkeligheden på den enkelte arbejdsplads. Det er ledelsens ansvar at forebygge volden på arbejdspladsen og ruste medarbejderne til at håndtere konfliktsituationer. Hvis arbejdspladsen ikke griber ind, er det en dobbeltkrænkelser af de medarbejdere, der møder vold. Derfor skal ledelsen tydeligt markere, at vold på arbejdspladsen ikke accepteres. Den tydelighed skal understreges af konkrete redskaber og procedurer:

- Etablering og organisering af sikkerhedsorganisationen.
- Konkrete mål for arbejdet med at forebygge og minimere volden.
- Indførelse af retningslinjer.
- Registrering og analyse af volden.
- Procedurer ved konflikter.
- En ordentlig beredskabsplan.
- Supervision og støtte til både den medarbejder, der er udsat for vold og de medarbejdere, der har været vidner til episoden.

Sikkerheds- og tillidsrepræsentanter (SR/TR) arbejder typisk sammen med ledelsen om at få udformet arbejdspladsens forskellige politikker eller retningslinjer. I det daglige er SR og TR ansvarlige for, at retningslinjerne bruges og overholdes. SR i forhold til de egentlige sikkerhedsbestemmelser – TR i forhold til den enkelte medarbejders trivsel.

Organisatorisk fordeling af ansvar

Samarbejde og medbestemmelse

På de fleste offentlige arbejdspladser er der formelle rammer for samarbejdet mellem medarbejdere og ledelse. Der kan være stor forskel på, hvordan 'samarbejde' betegnes på arbejdspladserne.

Hvorvidt man følger en samarbejdsudvalgs-aftale(SU) eller en medbestemmelses-aftale(MED) er fastlagt i den enkelte kommune, region eller i Staten.

Hoved-MED: Hoved-MED er det øverste ansvarlige niveau i regionen eller kommunen for aftaler omkring blandt andet sikkerhed. Der er typisk etableret et Hoved-MED indenfor de forskellige arbejdsområder – fx voksenhandicapområdet, sundhedsområdet mv. Strukturen i Hoved-MED er aftalt af det øverste sikkerhedsniveau. Hoved-MED-udvalget har repræsentanter fra alle de fagområder, der er dækket af aftalerne i kommunen eller regionen. Hoved-Med uarbejder retningslinjer og sikrer, at de er effektive.

SU: SU er en forkortelse af SamarbejdsUdvalg og referer til det samarbejdssystem, der er reguleret af SU-aftalen. Alle bestemmelser i en SU-aftale gælder uanset, hvor man er ansat, hvis man følger en SU-aftale.

MED: MED er en forkortelse af MEDindflydelse og MEDbestemmelse og referer til det samarbejdssystem, der er reguleret af Rammeaftale om MEDindflydelse og MEDbestemmelse. Langt de fleste offentlige arbejdspladser har forhandlet en lokal MED-aftale med afsæt i rammeaftalen.

En af forudsætningerne for at indgå en MED-aftale er, at man samtænker samarbejdet og sikkerhedsarbejdet. Strukturen for samarbejde og sikkerhedsarbejde kan være forskellig fra arbejdsplads til arbejdsplads, idet den er tilpasset den enkelte kommune eller region.

Ansvarsfordelingen i en region eller kommune kan fx se sådan ud:

Hoved-MED: udarbejder retningslinjer, overvåger og sikrer, at de er effektive.

De lokale MED: Sørger for at udfylde og udmønte retningslinjerne efter beslutning i hoved-MED.

Regionens eller kommunens øverste ledelse: Prioriterer og er opmærksom på indsatsen mod vold og chikane.

HR- og arbejdsmiljøstaben: Bidrager med at udvikle metoder og uddannelses-tilbud.

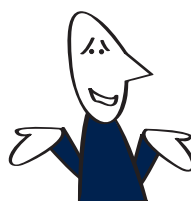
Lederen: Skal skabe mulighed for forebyggende foranstaltninger og tydelige retningslinjer, så volden og følgerne af volden reduceres.

Tillids- og sikkerhedsrepræsentanterne: Samarbejder med hinanden og ledelsen om at løse problemer med vold og trusler.

Medarbejderne: Deltager i udviklingen af hverdagens indsats mod vold og chikane.

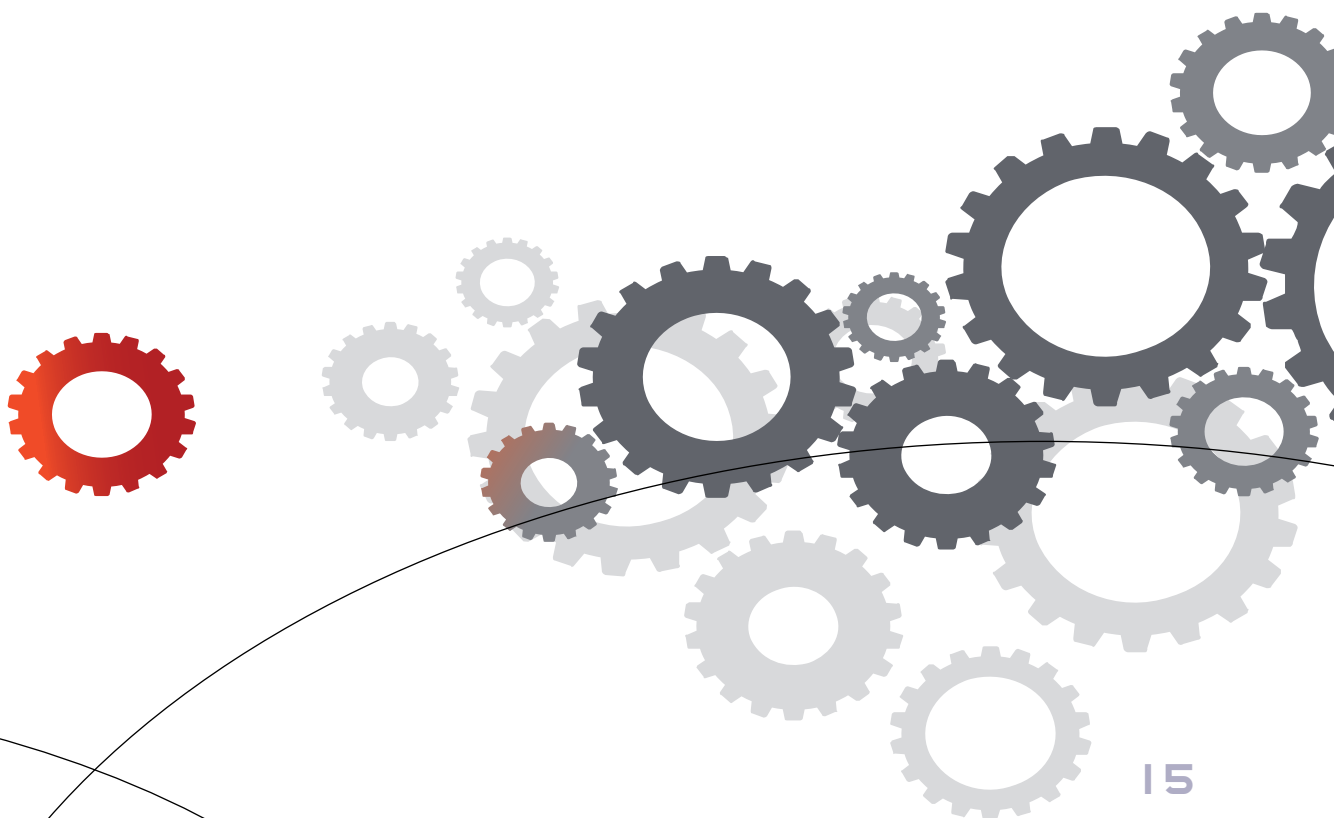
Afdelingsledere eller teamledere er nærmeste ledelse for medarbejderne og skal derfor sikre, at procedurene i forhold til den enkelte medarbejder overholdes: At vold registres, at medarbejderne, der er udsat for vold får den rigtige behandling, at volden anmeldes mv.

Medarbejderne har i forhold til vold ansvar for, at de selv og kollegerne faktisk bruger de redskaber og retningslinjer, som arbejdspladsen har udformet. Medarbejderne er også med til at udvikle redskaber og retningslinjer – fx ved at påpege, hvis procedurer ikke fungerer ordentligt og kan forbedres.



GODE RÅD

- 1** Gør retningslinjerne for håndtering og forebyggelse af vold tilgængelige for alle medarbejdere.
- 2** Tjek retningslinjerne i sikkerhedsorganisationen en gang om året – er der behov for ændringer?



Fra utryghed til åbenhed – på jobcentret

For bare et år siden talte vi ikke om, at vi kunne føle os utrygge i jobcentret.

Der skete jo ikke noget, selvom vi indimellem oplever en ophidset borger, der følte sig uretfærdigt behandlet.

Men så kom Mette – en ny kollega, der kom fra en arbejdsplads, hvor de havde oplevet vold. Hun spurgte med det samme, om vold var noget vi talte om.

Det viste sig så på et personalemøde, at vi i gruppen havde vores 'lille' utryghed fælles: Vi oplevede alle sammen i ny og næ, at bestemte borgere fik spredt en virkelig dårlig stemning med trusler i luften. Vi havde bare ikke talt ordentligt om det tidligere.

Vi fik nu beskrevet, hvad vi hver især oplever – og hvad det gør ved os.

Vi er enige om, at vi ikke vil være utrygge på jobbet, så i samarbejde med afdelingslederen og vores sikkerhedsrepræsentant, har vi:

- Placeret skrivebordene, så vi let kan rejse os og komme væk.
- Indført procedure for, hvordan vi altid taler om de utrygge situationer: Hvad skete der? Har vi oplevet det før med den samme borger? Hvordan kan vi få et bedre samarbejde med ham?
- Indført, at vi modtager alle borgere personligt, så vi også kan give dem besked om, hvis vi er fem minutter forsinket i forhold til aftalen.

Resultatet er, at vi er blevet mere trygge og at nogle af gengangerne blandt de voldsomme borgere, ikke truer os mere. Vi har fået en anden tillid til hinanden. Det er rart.

Jobkonsulent, jobcenter i Ålborg-området

Forebyggelse af vold

Vold på arbejdspladsen må aldrig betragtes som et arbejdsvilkår, der ikke kan eller ikke skal gøres noget ved.

Tryghed på arbejdspladsen er en forudsætning for, at medarbejderne kan udføre arbejdsopgaverne tilfredsstillende – både for arbejdspladsen og for de pågældende borgere og brugere. Vold og trusler om vold skaber utryghed på arbejdspladsen og for den enkelte medarbejder.

Derfor skal vold eller trusler om vold forebygges. Hvor vold alligevel opstår, skal den håndteres hurtigt og effektivt.

Arbejdstilsynets anbefalinger til forebyggelse af vold lyder:

- Forebyg at volden forekommer. Fx gennem tiltag som instruktion og uddannelse i konflikthåndtering, definition af hvad vold og trusler er, fælles tilgang til pædagogikken i arbejdet med mennesker med forskellige psykiske og fysiske handicap, retningslinjer for alenearbejde, velfungerende mulighed for alarm m.m.
- Tænk voldsforebyggelse sammen med øvrige forhold i det psykiske arbejdsmiljø, som fx stor arbejdsmængde, tidspres, ledelsesmæssig og kollegial støtte og feedback.
- Udarbejd en beredskabsplan, som fx indeholder retningslinjer for: Psykisk førstehjælp, krisehjælp, debriefing, supervision, plan for hvad der skal ske umiddelbart efter en voldsepisode samt tilbagevenden til arbejdet.

At arbejde forebyggende med vold på arbejdspladsen kan handle om flere ting:

- Udvikling af hensigtsmæssige holdninger til praksis.
- Kritisk gennemgang af arbejdets tilrettelæggelse.
- Afklaring af rolle- og ansvarsfordeling.
- Forbedring af kommunikation internt og med borger/bruger.
- Gennemgang af fysiske rammer og tekniske hjælpemidler.
- Træning i at aflæse kropssprog og konfliktneutrappende sprog.
- Udarbejdelse af procedure for at tilkalde hjælp i situationen.

Vilje til at tale om vold

Forebyggelse af vold på arbejdspladsen kræver, at arbejdspladsen er indstillet på at diskutere og skabe rammerne for en dialog om måden, arbejdet udføres på.

Målet med at arbejde med voldsforebyggelse er at skabe ens handlinger, så borgere og brugere bliver mødt med de samme muligheder og krav fra alle medarbejderne og oplever sig ensartet og professionelt behandlet.

Forudsætninger for brugerinddragelse

- At betragte brugeren som et kompetent menneske.
- At oplevelser altid er rigtige for det enkelte menneske.
- At inddrage den enkelte bruger som aktiv deltager i at opstille mål og midler for den offentlige støtte. (fx handleplaner).
- At personalet afgiver magt – en tro på, at brugerne ved, hvad de har brug for, og lade dem bestemme.
- At dialog prioriteres.



Behandlings- og handleplaner

Forebyggelse af vold tager udgangspunkt i at være på forkant med den konfliktfyldte kontakt og de handlinger, der kan udvikle sig til vold.

Udgangspunktet for medarbejdere i de udsatte jobs, er at have fokus på den gode kontakt med borgeren, brugeren eller patienten:

- Hvordan skal relationen være?
- Hvordan taler vi med hinanden?

Den gode kontakt opnås blandt andet gennem behandlings- og handleplaner for den enkelte. Dermed har medarbejderne mulighed for, at være opmærksom på de forhold, der gælder netop denne borger – fx have beskrevet, hvornår der især kan opstå konflikter, hvad medarbejderen kan gøre i de situationer mv.

Afklaringen kan ske i samarbejde med borgeren, blandt andet ved at spørge:

- Hvornår bliver du vred?
- Hvad kan jeg gøre for at hjælpe dig?
- Hvad kan jeg gøre anderledes?

At kunne sige fra

I de nære relationer med udsatte borgere kan der være tale om mange intense situationer, som kræver koncentration.

Nogle arbejdspladser har derfor aftalt, hvordan den enkelte medarbejder kan sige midlertidigt fra over for bestemte borgere. Det er her legalt at sige til sine gode kolleger: 'Lige netop den person magter jeg ikke at tage mig af lige i dag'.

På den måde forebygges det, at man bliver udsat for at blive presset unødigt i en sårbar situation.

Brugerinddragelse – mod vold

Ifølge en FOA-undersøgelse fra 2008 har 44 procent af de ansatte i social og sundhedssektoren været udsat for vold, trusler eller truende adfærd på jobbet i samarbejdet med brugerne, beboerne eller borgerne. Konflikter på disse arbejdspladser kan ikke undgås. Det kan derimod forebygges, at konflikterne udvikler sig til vold – blandt andet gennem brugerinddragelse.

Grundstenen er at inddrage brugerne aktivt i store og små beslutninger, som har relevans for arbejdspladsen og for deres eget liv.

Brugerinddragelse kan fx være

- at give brugerne indflydelse på det offentlige tilbud, de bruger,
- at spørge brugerne og tage svaret alvorligt,
- at udvise tillid til brugeren eller borgeren, som kender sine egne behov – men skal have hjælp til at opnå den rigtige hjælp.

Brugerinddragelse stiller krav til ledelsen og personalet om at være nærværende, lyttende og imødekommende i forhold til brugernes behov. Desuden skal man være parat til at afgive noget af den magt, man som personale har til at bestemme, hvordan og hvornår tingene skal foregå for at skabe mere ligestilling mellem brugere og ansatte – og dermed færre frustrationer og konflikter.

Når brugerne tyr til vold

Når mennesker bruger vold, er der ofte tale om situationer, hvor brugerens grænser bliver overskredet, eller hvor han/hun oplever afmagt i forhold til sin nuværende situation eller sit liv i det hele taget. Den daglige støtte i fx botilbud planlægges og udøves mange ste-



der stadig på baggrund af, hvad personalet finder praktisk og kan realisere inden for både tidsmæssige og økonomiske rammer.

I de situationer kan brugerinddragelse være et effektivt middel til at forebygge vold. Ved at inddrage brugerne i beslutninger om deres liv og om arbejdspladsens rammer, kan man opnå ligeværd og gensidig respekt mellem brugere og personale – og dermed mindske konflikter – blandt andet i følgende situationer:

- Ved et afslag på ønske (støtte til noget, penge, bolig, behandling, revalidering m.v.).
- Ved grænsesætning.
- Ved hjælp til personlig pleje.
- Der stilles bestemte krav til borgeren, som den pågældende er uenig i.
- Oplevelse af lang ventetid.
- Oplevelse af mangel på afklaring i forhold til egen behandling.
- Ved håndhævelse af arbejdsstedets regler.
- Oplevelse af nedværdigende behandling.

Brugerindflydelse – inspiration og metoder

Mange forskellige metoder i det pædagogiske arbejde kan være med til at forebygge vold. Et udpluk af disse er samlet i pjecen 'Hørt', der beskriver eksempler på arbejdspladser, der konsekvent arbejder med at inddrage brugerne – også i forebyggelse af vold.

Pjecen kan hentes eller bestilles på www.voldsomudtryksform.dk.

Overvej tekniske løsninger

Tekniske løsninger er et af de mere håndgribelige tiltag i forbindelse med voldsforebyggelse.

Overfaldsalarmer, flugtveje, sikrede døre, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbar telefoner kan skabe større tryghed og sikkerhed for personalet. Det er en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med borgerne.

Brug faglig sparring og supervision

Kollegial sparring eller supervision er et redskab til at udvikle de eksisterende arbejdsgange og arbejdsmetoder. Med udgangspunkt i konkrete episoder med vold eller trusler kan en gruppe kolleger diskutere omstændighederne omkring episoden. Forsøge at klargøre, hvad der førte til episoden, og diskutere, om der fx er behov for at justere på de eksisterende arbejdsrutiner eller andet for at undgå lignende konflikter fremover.

Supervision har stor betydning i forhold til psykiske belastninger i arbejdsmiljøet og kan være et middel til at forebygge fx udbrændthed og stress. Derfor er det vigtigt at tænke supervision ind i arbejdsplanen og sætte det i system.

GODE RÅD

- 1** Tal åbent med kollegerne om den vold, I oplever.
- 2** Tal med brugerne eller borgerne: Hvad gjorde dig vred?
- 3** Hav øje for den nødvendige kompetenceudvikling i arbejdet med brugere og borgere.

Rolig snak – væk fra konflikten

Jeg var opmærksom på, at der var noget anderledes den mandag. Kjeld var mere urolig end han plejede at være – han gik hvileløst omkring og skulede til mig, da jeg og mine to kolleger kom ind for at tage ham i bad på det sædvanlige tidspunkt.

Jeg havde været inde og sige god morgen og fortalt ham, at efter morgenmaden kom vi ind til ham og sørgede for badet, som vi plejer. Derfor aftalte jeg kort med mine kolleger, at de skulle holde sig i baggrunden, i nærheden af døren, da jeg kunne fornemme, at Kjeld var irriteret over et eller andet.

Kjeld er en stor fyr og kan blive voldsom, hvis han ikke bliver forstået. Jeg satte mig roligt ned og spurgte Kjeld om, det passede ham dårligt at komme i bad? Han mumlede et svar, som jeg dog ikke forstod ordlyden af, men jeg forstod, at der var noget, der gik ham imod. Han var meget rastløs, vandrede rundt i værelset og slog ud efter morgenbakken på bordet.

Jeg blev siddende på stolen og spurgte stille og roligt Kjeld, om han havde sovet godt, om hans morgen havde været god, om han havde fået sin the, som han plejer? 'Nej',

råbte han – og satte sig på sengekanten og så meget vred ud. Efter lidt snak kom det frem, at morgenmaden var blevet forsinket, at Kjeld havde fået en the, som ikke smagte godt – nej, den morgenmad var ikke god i dag.

Hele Kjelds morgenrutine var ødelagt af, at morgenmaden ikke var helt som den plejer. Så aftalte jeg med ham,

- at vi lavede ham en ny omgang morgen-the,
- at theen ville stå klar efter badet,
- at han ikke behøvede at gå i værkstedet før efter frokost.

Kjeld slappede af, gik roligt med i bad og fik bagefter lov til at slappe af på værelset.

Vi bruger meget tid på at tage konflikterne i opløbet gennem rolig kommunikation. Vi kender beboerne så godt, at vi kan aflæse deres sindstilstand og ofte bruge dialogen og vores eget kropssprog til at vende en tilspidset situation og finde en god løsning for beboeren – og for os selv.

Pædagog, botilbud for voksne med psykiske funktionshæmninger.

Kriseplan

Selv om man har et godt voldsforebyggende arbejde, kan det gå galt.

Derfor er det vigtigt at have nogle retningslinjer og procedurer for, hvem der gør hvad i tilfælde af vold, mobning og chikane.

Ligesom når det gælder identificering (se Kapitel 1) kan det være en god ide at dele retningslinjerne op i to – for henholdsvis håndtering af mobning og chikane og vold og trusler. Initiativer til håndtering af vold og trusler kan være:

- Procedurer, redskaber og metoder til håndtering af vold og trusler om vold.
- Hjælp til arbejdspladsen, herunder fx ekstern bistand til konflikthåndtering.
- Hjælp til den skadelidte, herunder fx ekstern bistand til krisehjælp.
- Tilbud om støtte, herunder hjælp til at vende tilbage til arbejdet til medarbejdere, som har været udsat for vold eller trusler om vold.

Det kan være en god ide at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan ledere, medarbejdere og andre skal forholde sig i tilfælde af vold og trusler om vold.
- Hvordan man håndterer konkrete tilfælde af vold og trusler.
- Hvordan man tilkalder hjælp fra kolleger, ledelse, vagtberedskab, politi, og hvordan man hjælper nødstedte kolleger. Samt instruktion i disse procedurer.
- Rehabilitering af medarbejdere, som har været udsat for vold eller trusler om vold.
- Procedurer for anmeldelser til politiet og anmeldelser af arbejdsskade.

Kilde: Vold, mobning og chikane. Identifikation, forebyggelse og håndtering. RLIN og KTO, 2009.

Forslag

Forslag til procedure for håndtering af vold og trusler om vold

- Giv kollegial førstehjælp og støtte. Skadelidte og eventuelle kolleger, som har overværet hændelsen, skal have mulighed for at tale ud om oplevelsen.
- Den skadelidte må ikke efterlades alene de første timer efter hændelsen
- Tilbud om læge- og psykologbehandling til medarbejdere, som har været ude for stærkt chokerende hændelser.
- Informer arbejdsgiver, arbejdsleder eller anden aftalt person, så aftalte tiltag kan sættes i gang.
- Informer sikkerhedsorganisationen, så hændelsen undersøges og forebyggende foranstaltninger drøftes
- Anmeld arbejdsulykker som følge af vold og trusler om vold efter gældende regler
- Alle medarbejdere informeres ved mere alvorlige voldsepisoder, så de indbyrdes og sammen med lederen kan drøfte episoden.
- Inddrag Arbejdstilsynet og politiet i eventuelt ændring af kriserplaner, når der har været konkrete sager.

Kilde: Vold, mobning og chikane. Identifikation, forebyggelse og håndtering. RLIN og KTO, 2009.

GODE RÅD

- 1 Tilpas kriseplanen de lokale forhold – arbejdsvilkår, fysiske rammer, traditioner, brugere og medarbejdere.
- 2 Introducer nye medarbejdere og praktikanter til kriseplanen.
- 3 Hold løbende fokus på vold og voldsforebyggelse.

Kriseplan

Det er vigtigt at have en kriseplan for, hvad man gør, hvis en kollega har været udsat for vold og trusler, og hvad man selv kan forvente i samme situation. Ofte indgår kriseplanen direkte i voldsforebyggelsespolitikken.

En kriseplan fungerer som et sikkerhedsnet for de ansatte. De ved, at der bliver taget hånd om dem, hvis de kommer ud for en voldsom episode. Kriseplanen kan også være med til at sikre, at der bliver fulgt op på episoden – både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over, og med hensyn til at få anmeldt episoden til Arbejdstilsynet, arbejdsskadeforsikringen og eventuelt til politiet (se Anmeldelse – kapitel 10).

En kriseplan bør indeholde

- En beskrivelse af, hvad der skal gøres efter en voldsepisode – og hvem der gør hvad.
- En liste over kolleger, man ønsker hjælp fra i en krisesituation.
- En liste over, hvem der eventuelt skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende).
- En vejledning i, hvordan man yder kollegial førstehjælp og bedst støtter en kollega, der har været udsat for vold.
- En beskrivelse af, hvordan der konkret skal følges op på voldsepisoden fx ved registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand, samtaler med leder og kolleger eller andet. Og hvem der har ansvar for at gøre hvad.

Som et led i kriseplanen kan det være nødvendigt at søge krisehjælp fra en psykolog. Krisepsykologen kan også medvirke ved en såkaldt debriefing af hele personalegruppen, så det bliver klart, hvad der er sket og alle får den samme information.

Ofte har kolleger, som har været vidne til situationen også brug for hjælp. En voldsepisode efterlader sig spor på hele arbejdspladsen.

Alene bevidstheden om at retningslinjerne er der, skaber en vis tryghed. Jeg synes også, at vi er blevet bedre til at forebygge.

Eksempel på en kriseplan

- En kollega, eventuelt den voldsramte selv, tilkalder den voldsramtes kontaktperson. En liste over, hvem medarbejderne ønsker hjælp fra, findes i "voldsmappen" på lederens kontor.
- Når kontaktpersonen kommer, tager hun eller han ansvar for den voldsramte og giver psykisk førstehjælp.

Tommelfingerregler for psykisk førstehjælp

Det er vigtigt at:

- Lytte og rumme.
- Spørge til situationen.
- Vise omsorg og nærvær.
- Følge den voldsramtes behov.
- Acceptere alle følelser.

Undgå at:

- Tale selv, styre samtalen.
 - Fortælle om egne oplevelser.
 - Bagatellisere.
 - Analysere og forklare.
 - Blive forlegen over følelser.
 - Lade den voldsramte være alene.
 - Bebrejde eller kritisere den voldsramte.
- Nærmeste leder underrettes umiddelbart efter voldsepisoden. Han eller hun sørger for, at sikkerhedsudvalget og den øverste ledelse orienteres – inden for 24 timer.
 - Nærmeste leder sørger for at indkalde en afløser for den voldsramte, hvis det er nødvendigt.
 - Kontaktpersonen, den voldsramte og eventuelt nærmeste leder vurderer, om den voldsramte har brug for lægehjælp eller psykologhjælp. Hvis der har været flere kolleger involveret i episoden, besluttet det, om der skal laves en debriefing. Nærmeste leder sørger i så fald for at organisere en debriefing, der skal foregå tidligst efter et døgn og senest tre døgn efter hændelsen.
 - Den voldsramte udfylder hurtigst muligt – inden for det første døgn – registreringsskemaet om vold og trusler. Skemaet afleveres til nærmeste leder, som har ansvaret for, at det kommer videre til sikkerhedsudvalget.
 - Nærmeste leder sikrer, at der følges op på episoden. Fx ved samtaler med lederen.
 - Sikkerhedsudvalget vurderer hver enkelt episode og sørger for anmeldelser til de rette instanser: politi, Arbejdstilsynet, eventuelt Arbejdsskadestyrelsen. Sikkerhedsudvalget vurderer, om der kan iværksættes tiltag til at forebygge, at en lignende situation opstår.

Synlighed af den lille vold

– **Prikkeskemaet** hedder sådan, fordi vi på et personalemøde blev enige om, at der ikke var noget, der hed 'en bagatelgrænse'. Alt skulle registreres – også prik, fortæller en sikkerhedsrepræsentant på Arbejdsboformen Engbo, Vodskov.

Alle medarbejdere forpligtede sig til at bruge skemaet – i første omgang i en forsøgsmåned. Da måneden var slut, og 'prikkeskemaerne' talt sammen, ventede der nogle store overraskelser. Den oktober måned var der foretaget 2.319 registreringer af overgreb.

– Her stod vi med en klar dokumentation på volden: Hvem der udøvede den, hvem der var mest udsat og så videre. Blandt andet havde vi hele tiden troet, at det var de nye medarbejdere, der var mest udsat. Men det viste sig, at de erfarne medarbejdere, der var på vagt med en nyansat kollega, faktisk var mere udsat – sikkert fordi de gik ind og var 'buffer' for den nye kollega, påpeger forstanderen på Engbo.

– Det overraskede os også, at der var 228 indberetninger på en enkelt beboer, som vi faktisk ikke betragtede som særligt udadreagerende. Men i og med at vi havde fjernet 'bagatelgrænsen', blev hendes måde at være udadreagerende på også synlig, fortælleren medarbejder.

'Prikkeskemaet' blev brugt til at lægge nogle arbejdsrutiner om og til at lave nogle særligt voldsforebyggende tiltag over for nogle af de beboere, man ikke havde været så opmærksom på tidligere. Beboeren med de 228 indberetninger var en af dem, personalet satte særligt ind over for, og det bragte antallet af indberetninger ned med 50 procent.

Nyhedsmagasinet Job Uden Vold nr. 1 2007

Registrering og analyse

Arbejdspladser bør registrere og analysere de voldsepisoder, der opstår på arbejdspladsen. For at nedbringe volden er det vigtigt, at udforme procedurer for intern registrering og analyse af voldsepisoder.



Gennem registrering og analyse, bliver der skabt synlighed om vold. Arbejdspladsen bliver samtidig bedre til at forebygge volden – at være på forkant med de konflikter, som opstår, så konflikterne ikke udvikler sig.

Arbejdspladsen kan bruge registreringsskemaerne til at få et billede af, om der bliver flere eller færre voldsepisoder. Om der er særlige arbejdsfunktioner, særlige tidspunkter på dagen eller andet, hvor risikoen er særlig stor. På den måde får arbejdspladsen et redskab til at forebygge vold.

For nogle kan det være svært at vænne sig til at registrere voldsepisoder, hvis de og arbejdspladsen altid har accepteret, at vold og trusler er en del af arbejdsvilkårene. Men det er vigtigt at gøre det – fordi det kan være med til at ændre holdninger og kultur på arbejdspladsen og gøre et problem synligt, som arbejdspladsen måske tidligere har lukket øjnene for.

- Det sender et signal til både medarbejdere og brugere om, at vold og trusler ikke tolereres.
- Det kan være begyndelsen på at bearbejde episoden.
- Det kan øge opmærksomheden på små episoder, der sker igen og igen.
- Det kan synliggøre behovet for efteruddannelse.

Registrering

Det er vigtigt, at arbejdspladsen registrerer alle voldsepisoder internt i sikkerhedsorganisationen. Også de episoder, der ikke er pligt til at anmelde. Der er forskellige metoder til at registrere vold fx:

- Prikkeskema – hvor alle episoder uden bagatelgrænser registreres: Slag, spark, nap, spyt, prik, krads, verbale trusler.
- Registreringsskemaer – hvor det fx også noteres, om episoden er anmeldt til Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen eller politiet.

For alle typer af registrering er det vigtigt at få beskrevet:

- Hvornår voldsepisoden skete.
- Voldens karakter og skadens art.
- Hvem var indblandet / til stede.
- De involveredes reaktion på volden: Fysiske eller psykiske følger.
- Hvilken opfølgning og behandling, der er planlagt.

Senere kan man notere, om episoden er anmeldt til Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen eller politiet. På den måde samles alle oplysninger et sted.

Analyse

Analysen af voldsepisoderne kan gribes forskelligt an – fx:

- Som et fast punkt på personalemøderne eller på sikkerhedsudvalgets møder.
- At få talt episoden hurtigst muligt igennem i personalegruppen.
- Beskrivelse af vold i arbejdspladsvurderingen, APV. APV indeholder en kortlægning og beskrivelse af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer og en handleplan for, hvad arbejdspladsen vil gøre ved problemerne.

Formålet med analyse er at få et overblik over, hvordan den registrerede vold ser ud og finde ud af hvilke initiativer, der fx skal sættes i gang for at få reduceret volden:

- Skal procedurer og rutiner i forhold til beboere, brugere og borgere ændres?
- Er der behov for kompetenceudvikling af medarbejderne?
- Skal indsatsen overfor enkelte beboere, brugere og borgere ændres?

Vi betragter beboernes registreringer som en vigtig del af indsatsen. De er part i konflikterne og har også brug for at få situationerne vendt. Det er frivilligt om de vil udfylde et skema, men vi gør konkret opmærksom på muligheden og mange beboere benytter sig af det.

Torben Rank, sikkerhedsleder på Orion, Hillerød.



Studerende og vold

En del studerende og elever oplever vold på arbejdspladser i praktiktiden. Det viser en spørgeskemaundersøgelse fra 2000, udført af Socialt Udviklingscenter SUS.

Undersøgelsen omfatter studerende på sidste studieår inden for pædagoguddannelsen, uddannelsen til social- og sundhedsassistent samt sygeplejeuddannelsen.

Ud af 660 studerende, der deltog i undersøgelsen, har 428 studerende oplevet vold eller trusler i forskelligt omfang. Næsten to tredjedele af de studerende har altså oplevet krænkelser i form af vold eller trusler.

Blandt samtlige studerende har cirka 35 procent været udsat for mellem en og fire krænkelser. 10 procent af de studerende har oplevet mere end 10 krænkelser.

Pædagogstuderende har især oplevet vold eller trusler om vold, når de er i praktik på specialområdet, fortrinsvis i botilbud eller på døgninstitutioner.

De hyppigste krænkelser er:

- slag med hånden,
- niv eller krads,
- verbale trusler,
- spark,
- bid.

De hyppigste krænkelser mod elever på uddannelsen for social- og sundhedsassistenter er:

- verbale trusler,
- niv eller krads,
- slag med hånden,
- systematisk fornædning.

De studerende på sygeplejeuddannelsen oplever især voldsepisoder, når de er i praktik inden for psykiatrien, ofte på lukket afdeling. Her er de mest almindelige krænkelser:

- verbale trusler,
- seksuel chikane,
- slag med hånden,
- niv eller krads.

Voldsforebyggelse for nye på arbejdspladsen

Studerende og nye på arbejdspladsen er oftere end andre arbejdsgrupper udsat for vold og trusler, viser undersøgelser. Derfor er det vigtigt, at tale om risikoen for vold og om, hvordan de studerende kan forberede sig på praktiktiden og arbejdslivet.

Forebyggelse af vold mod studerende forudsætter en indsats af både uddannelsessted, praktiksted – og den studerende/eleven.

Rollerne

Forberedelsen af studerende og nye på arbejdspladsen på de konflikter og den vold, der kan opstå, bør være fordelt mellem interessenterne.

Uddannelsesstedet skal introducere de studerende for voldsrisikoen, voldsforebyggelse og krisehjælp, inden praktikperiodens start. Uddannelsesstedet kan med fordel inddrage temaet vold og voldsforebyggelse i en række af uddannelsesstedets øvrige og løbende undervisningsaktiviteter. I nogle undervisningsplaner er Vold og forebyggelse af vold indskrevet i undervisningsplanen – og det er en god ide at gøre.

Praktikstedet eller arbejdspladsen skal forebygge volden på arbejdspladsen. Arbejdspladsen bør sørge for en ordentlig introduktion af studerende og nye medarbejdere til arbejdsområdet og arbejdspladsen:

- Hvem er brugerne, beboerne eller patienterne?
- Hvilken støtte og omsorg tilbyder stedet?
- Er der situationer, hvor der er særlig risiko for vold?

Præsenter studerende for arbejdspladsens voldspolitik, kriseplaner og andre retningslinjer, der kan skabe tryghed hos den studerende og være med til at forebygge vold og trusler.

Har den studerende først været udsat for vold, skal volden håndteres.

Arbejdspladsen eller praktikstedet kan forebygge og håndtere vold på forskellige måder.

Den enkelte arbejdsplads formulerer sin egen politik inden for de overordnede rammer om arbejdsmiljø i regionen eller kommunen. Hvis den studerende alligevel oplever vold, så er det vigtigt at diskutere episoden, så den forebyggende indsats kan forbedres:

- Kunne episoden være undgået?
- Kan sådanne episoder undgås fremover?
- Hvordan kan vi undgå det?

Den unge fyr truede mig

og sagde direkte:

**„Jeg fylder en bil med folk,
og så kommer vi efter dig“.**

**Jeg var ikke i tvivl om, at han
mente det, og jeg følte mig helt
utilstrækkelig i situationen.**

**Det var min første praktikperiode,
og jeg havde ikke tilstrækkelig
autoritet til stoppe hans trusler.**

**Der skete ikke mere, men jeg får
da stadig lidt kriller i maven,
når jeg tænker på det.**

Rasmus, pædagogstuderende i 1. lønnede praktik i en klub efter trusler fra en af de unge

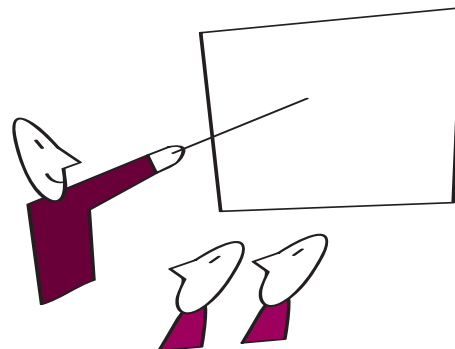
Den studerende skal forberede sig ved at sætte sig ind i de særlige forhold, der karakteriserer den kommende arbejdsplads.

Det kan gøres ved blandt andet at tale med praktikvejlederen eller en anden repræsentant for arbejdspladsen, om blandt andet erfaringerne med vold:

- Hvilken form for vold er der tale om?
- Hvornår finder volden typisk sted?
- Har praktikstedet en voldspolitik og en kriseplan?
- Er der særlige forholdsregler den studerende skal tage?
- Hvem skal den studerende tale med, hvis hun/han føler sig usikker?
- Hvordan arbejder arbejdspladsen med brugen af magt? Hvordan indberettes magt?
- Hvem er borgerne, patienterne, beboerne, som den studerende skal møde? Er der borgere med særlige diagnoser eller behov, som den studerende med fordel kan læse mere om?
- At den studerende afklarer de gensidige forventninger til praktikperioden med praktikvejlederen.
- At tale åbent om usikkerhed. Og om vold og trusler.

GODE RÅD

- 1** Sørg for ordentlig introduktion af nye medarbejdere på arbejdspladsen.
- 2** Lad nye medarbejdere følges med erfarne kolleger i en introperiode.



Magt i yderste konsekvens

Magtanvendelse kan ikke helt undgås i en hverdag, hvor den mindste detalje – også inden i eleven – kan resultere i en udadrettet og voldsom adfærd overfor en medarbejder, der efter 120 procents indsats ikke finder andre virkemidler i netop den situation. Men magt kan minimeres med en ydmyg tilgang til brugen.

Refleksion og debat minimerer brugen af magt

– Vi griber til magt i den yderste konsekvens – når vi i den pludseligt opståede situation vurderer, at vi ikke kan andet. For nogle elever kan voldsom adfærd og trusler være en kommunikationsform, som vi pædagogisk skal arbejde på at ændre og udvikle til et mere hensigtsmæssigt kontaktmønster, så vi sammen kan indgå i en relation.

Selv om vi som personale lærer vores elever rigtig godt at kende, så betyder deres diagnose og de vanskeligheder, der deraf følger, at vi kontinuerligt arbejder med konfliktsituationer og undersøger, hvad der får dem til at opstå og hvordan vi imødegår dem.

Pædagogisk konsulent, specialskole for børn med autisme, Nordjylland. Temamagasinet Magt og tvang – hvor går grænsen? November 2008.

Magt og tvang



Brugen af magt og tvang er beskrevet i henholdsvis Serviceloven og Lov om retssikkerhed. Alle indgreb med magt og tvang skal indberettes til myndighederne, som skal sikre, at magt og tvang er anvendt lovligt.

Arbejdspladserne kan udarbejde retningslinjer for brugen af magt og tvang. Disse retningslinjer har flere formål:

- At beskytte brugerne, beboerne, borgerne mod uretmæssig brug af magt og tvang.
- At medvirke til pædagogisk behandlingsmæssig udvikling på feltet.
- At skabe tryghed hos medarbejderne – de skal vide hvad de kan og må og hvad der forventes af dem før, under og efter så psykisk og fysisk belastende en situation, som anvendelse af såvel magt og tvang er.

Ingen facitliste

Der er ingen 'facitliste' for, hvor grænsen går mellem overgreb og omsorg. Det er også op til den enkelte medarbejder at vurdere den konkrete og ofte akutte situation og afklare:

- Hvornår er jeg nødt til at anvende magt for at undgå, at situationen udvikler sig til vold?
- Hvornår er personen til direkte fare for sig selv eller andre?

Der er ikke altid overensstemmelse mellem regler og praksis, når det gælder behandlingen af mennesker med fysisk eller psykisk funktionsnedsættelse. Der er usikkerhed blandt personale og pårørende om, hvad reglerne egentlig giver ret til – og hvor langt retten til selv at bestemme rækker, når man ikke ønsker hjælp og støtte.

På den ene side kan det betyde, at den pædagogiske intervention nemmere bliver kaldt magtanvendelse end tidligere.

På den anden side er pædagogikken også udviklet og er blevet bredere, så det i højere grad er det ufærdige og det foranderlige der præger arbejdet. Det dilemma kan betyde, at medarbejderen kan blive 'hængt op' på omsorgssvigt. Hvis man ikke gør noget, kan medarbejderen risikere at komme i klemme mellem reglerne om magtanvendelse og pligten til ikke at begå omsorgssvigt.

Dette dilemma rejser to faglige spørgsmål, som det hele tiden er vigtigt at drøfte på arbejdspladsen:

- Hvornår bliver pædagogisk/behandlingsmæssig intervention til magtanvendelse/tvang?
- Hvornår bliver manglende pædagogiske/behandlingsmæssige intervention til omsorgssvigt?

Og i forbindelse med vold og trusler overfor medarbejderne, er der et tredje aspekt:

- Hvordan undgår vi vold og trusler – uden at begå overgreb i form af magt eller tvang?

GODE RÅD

- 1 Skab overblik over episoderne: Skal der ændres i rutinerne?
- 2 Inddrag brugerne: Hvordan kan vi ellers hjælpe dig?
- 3 Vær åbne om jeres brug af magt og tvang.

Vold eller anvendelse af magt og tvang er ikke et enmandsproblem. Det enkelte eksempel på anvendelse af magt eller tvang er et eksempel ud af den store sammenhæng, hvor arbejdspladsen skal fokusere på den mere overordnede brug af magt og tvang i konfliktsituationer:

- Hvad sker der i situationen?
- Reagerer beboeren på samme måde i bestemte situationer?
- Hvis normer er gældende for vores praksis – vores individuelle normer eller beboerens, borgerens, brugerens?
- Hvad vil vi acceptere, før vores grænser er overskredet?

Ledelse og medarbejdere skal hjælpes ad med at indføre en kultur, hvor det er helt i orden at blive kigget over skulderen i arbejdet med den enkelte beboer. Det medfører en faglig ydmyghed og en nødvendig åbenhed, når episoderne skal vurderes i en fælles refleksion.

Brug systematik

Den faglige struktur omkring anvendelse af magt eller tvang kan systematiseres:

- På hvilke tidspunkter optræder magt og tvang?
- I hvilke situationer optræder magt og tvang?
- Hvem er på arbejde, når der bruges magt og tvang?
- Hvordan reflekterer I over brugen af magt eller tvang?

**Det er ikke let.
Det skal læres
at være åbent og
reflekterende omkring
den pædagogiske
praksis og ens egen
adfærd i arbejdet.
Men det ER helt
afgørende, at vi
debatterer, hvad vi
gør, og hvordan vi
håndterer konflikter**

Pædagog på døgninstitution for børn og unge

Straffeloven – reglerne om nødret og nødværge

Straffelovens regler om nødret og nødværge giver ekstraordinær hjemmel til, at man i helt særlige situationer kan bruge handlinger (magt eller tvang), der normalt er strafbare, uden at blive straffet for det.

Nødværge – kan bruges, hvis det er nødvendigt at forsvare sig over for andres angreb. Nødværge skal sættes ind, når angrebet er overhængende eller er begyndt, men ikke afsluttet. Det er tilladt at uskadeliggøre angriberen, men så heller ikke mere. Ved nødværge er man straf- og erstatningsfri, også selv om man måske har overskredet visse grænser for lovlig nødværge. Overtrædelsen skal dog være rimeligt begrundet i, at man ved angrebet fx er blevet skrækslagen eller ophidset.

Nødret – der er tale om nødret, hvis man afværger en truende skade på mennesker eller værdier, ved fx at bryde ind i en bygning, hvor der er udbrudt brand. Handlingen er ulovlig, men man straffes ikke, fordi man gør det for at afværge større skade. Hvis man inden for lovens rammer kunne have opnået samme resultat, kan man dog godt blive straffet.

Reglerne om nødværge og nødret fremgår af Straffeloven § 13 og 14. Reglerne uddybes i Velfærdsministeriets vejledning om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten.



Magt og tvang – hvad siger loven?

Den personlige frihed er ukrænkelig – det slår Grundloven fast, i § 71. I særlige tilfælde giver loven mulighed for at gribe ind i andre menneskers frihed:

- Når man arbejder med mennesker, der på grund af funktionsnedsættelse eller sygdom ikke kan give informeret samtykke, ikke kan tage vare på sig selv og derfor kan være til fare for sig selv eller andre.

Socialområdet

Magtanvendelse over for voksne

Lovgrundlag

Serviceoven – kapitel 24 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne. Bestemmelserne er udformet som en positivliste, så det tydeligt fremgår, at det er i meget begrænsede undtagelsestilfælde, at magtanvendelse må ske.

Bekendtgørelse om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for voksne samt om særlige sikkerhedsforanstaltninger for voksne og modtagepligt i boformer efter Serviceoven. Bekendtgørelse nr. 893 af 07/07/2007.

Formål

Formålet med reglerne er:

- at sikre retssikkerheden for mennesker med nedsat psykisk funktionsevne, som ikke selv er i stand til at gennemskue konsekvenserne af deres handlinger og ikke er i stand til at give et informeret samtykke,
- at begrænse magtanvendelse til det absolut nødvendige.

Pligten til at undgå omsorgssvigt

For de sociale myndigheder gælder der en pligt til aktivt at undgå omsorgssvigt. Pligten er begrundet i, at personer med betydelig nedsat psykisk funktionsevne i flere tilfælde ikke vil være i stand til at afgive det fornødne samtykke til tilbud efter serviceoven i forbindelse med en særlig indsats

Boformen er uden betydning

Adgangen til at anvende magt eller andre indgreb er ikke knyttet til en bestemt boform. Det afgørende er, at personen modtager tilbud efter serviceovens bestemmelser, og at personen ikke er i stand til at handle fornuftsmæssigt på grund af den nedsatte funktionsevne.

Hvornår må man bruge magt?

Hovedreglen er, at magtanvendelse ikke må finde sted. Når det alligevel – som en undtagelse fra hovedreglen – kan tillades at anvende magt i en række nøje afgrænsede tilfælde,

er det primære formål at afværge risikoen for eller forhindre yderligere personskade. Magtanvendelse skal altid være undtagelsen og må aldrig erstatte omsorg, pleje og socialpædagogisk bistand. Og man skal altid forsøge, hvad der er muligt for at få personen til at medvirke frivilligt.

Magtanvendelse forudsætter

- at der er nødvendig faglig dokumentation for funktionsnedsættelsen,
- at mindsteindgrebsprincippet skal bruges, det vil sige, at den mindst indgribende løsning skal have første prioritet,
- at brug af magt skal stå i rimeligt forhold til det, man søger at opnå,
- at brug af magt skal udøves så skånsomt og kortvarigt som muligt,
- at magt kun må anvendes når lovens bestemmelser er opfyldt, og der er truffet afgørelser om det.

Når der ikke er tale om akut magtanvendelse, skal man søge kommunen eller regionen om at bruge magtanvendelse på forhånd (se nedenfor).

Reglerne om magtanvendelse gælder ikke, hvis medarbejderne fra bo- eller dagtilbuddet fx er med en borger til tandlæge eller læge. Her gælder Sundhedslovens regler, og ifølge dem må sundhedspersonale kun bruge magt, hvis der er tale om livsvigtig behandling.

Flere kommuner anbefaler, at personalet også indberetter tilfælde, fx fastholdelse i forbindelse med medicingivning, tandlæge og lignende, for at synliggøre at der er et stort dilemma i forhold til de 2 love.

Former for magt

Magtanvendelse efter Serviceloven er:

- Brug af personlig alarm eller pejlesystemer.
- Brug af særlige døråbnere.
- Fastholdelse for at undgå personskade.
- Fastholdelse i personlige hygiejnesituationer for at udøve omsorgspligten.
- Tilbageholdelse i boligen.
- Anvendelse af beskyttelsesmidler (fx fastspænding med stofsele til kørestol eller andet hjælpemiddel, seng, stol eller toilet).
- Optagelse i særlige botilbud uden samtykke (fx når det er absolut nødvendigt for den pågældende at få hjælp, som ikke kan gives i den nuværende bolig).

Bo- eller dagtilbuddet kan søge kommunen eller regionen om tilladelse til, i begrænsede perioder, at bruge magt i form af: fysisk magt i hygiejnesituationer, alarmsystemer, tilbageholdelse i boligen og beskyttelsesmidler.

Kommunens eller regionens beslutning skal forelægges kommunalbestyrelsen eller regionsrådet, som igen sender videre til det sociale nævn til godkendelse. Når det gælder optagelse i særlige botilbud, træffer det sociale nævn afgørelsen.

Registrering og indberetning

Bo- og dagtilbud skal registrere og indberette alle former for magtanvendelse til kommunen eller regionen, på Velfærdsministeriets skemaer (kan downloades på www.social.dk). Servicestyrelsen er i øjeblikket ved at revidere skemaerne.

En magtanvendelse skal altid følges op af en handlingsplan, der beskriver, hvordan man fremover vil arbejde for at undgå brug af magt i lignende situationer. På baggrund af indberetningerne vurderer kommunen eller regionen, om der er behov for påtale eller opfølgning i form af supervision eller andet. Kommunen/regionen skal en gang om året sende en redegørelse over antallet af magtanvendelser til kommunalbestyrelsen eller regionsrådet.

Læs mere

Vejledning nr. 8 af 11. marts 2008 om magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten overfor voksne, herunder pædagogiske principper.

www.social.dk

www.servicestyrelsen.dk

Magtanvendelse over for børn og unge*Lovgrundlag*

Serviceoven – § 123, 123a og 174. Bekendtgørelse om magtanvendelse over for børn og unge, der er anbragt uden for hjemmet. Bekendtgørelse nr. 893 af 09/07/2007.

Hvem gælder reglerne for?

Børn og unge, som er anbragt uden for eget hjem, på opholdssteder, døgninstitutioner og i ikke-sikrede og sikrede afdelinger.

Hvornår må man bruge magt?

Som på voksenområdet gælder, at magtanvendelse aldrig må erstatte omsorg og socialpædagogisk bistand. Magtanvendelse

- må kun anvendes hvis der er hjemmel til det,
- skal begrænses til det absolut nødvendige,
- skal stå i rimeligt forhold til det, man søger at opnå derved.

Det er som hovedregel tilladt at bruge fysisk magtanvendelse, hvis barnet eller den unge har en sådan adfærd, at det er uforsvarligt, at han eller hun opholder sig i fællesskabet. Eller hvis det er nødvendigt for at forhindre barnet eller den unge i at skade sig selv eller andre.

Former for magt

Følgende former for magt kan benyttes:

- Fysisk magtanvendelse i form af at fastholde eller føre til et andet opholdssted.
- Aflåsning af afdelingen.
- Kontrol af breve, telefonsamtaler og anden kommunikation.

På sikrede døgninstitutioner kan man endvidere bruge magtanvendelse i form af

- Kortvarig isolation (max 2 timer).
- Undersøgelse af opholdsrum, når barnet anbringes, før og efter besøg og ved fravær.
- Personundersøgelse, fx for at se om den unge har ulovlige genstande på sig.

Legemlig afstraffelse og fiksering – med fx bæltter, håndremme, fodremme eller livstykke er ikke tilladt. Ligesom loven slår fast, at "ydmygende, hånende eller anden nedværdigende behandling ikke er tilladt".

Registrering og indberetning

Institutionen skal registrere og indberette magtanvendelsen til kommunen eller regionen, der sender løbende opgørelser over magtanvendelsen til kommunalbestyrelsen/regionsrådet.

Læs mere

www.social.dk

www.servicestyrelsen.dk

Sundhedsområdet

Sundhedsloven

Lovgrundlag

Sundhedsloven – kapitel 5: Patienters medinddragelse i beslutninger og kapitel 6: Selvbestemmelse i særlige tilfælde. (Bekendtgørelse af Sundhedsloven. Lovbekendtgørelse nr. 95 af 07/02/2008).

Som udgangspunkt sker al behandling i sygehusvæsenet på baggrund af informeret samtykke. Sundhedsloven giver generelt ikke tilladelse til at bruge magt. Kun hvis der er tale om livstruende situationer. Det betyder, at en læge eller en sygeplejerske fx ikke må holde en patient fast, hvis vedkommende siger nej til behandling, der ikke er umiddelbart livstruende.

Læs mere

www.sundhed.dk

www.sundhedsstyrelsen.dk

Reglerne om tvang i psykiatrien

På det psykiatriske område gælder særlige regler. Her giver psykiatriloven hjemmel til i særlige tilfælde at bruge tvang og frihedsberøvelse af personer, der er indlagt på en psykiatrisk afdeling.

Lovgrundlag

Psykiatriloven. (Bekendtgørelse af lov om anvendelse af tvang i psykiatrien. Lovbekendtgørelse nr. 111 af 01/11/2006).

Formål

Lovens formål er

- at styrke sindslidendes retsstilling i forbindelse med frihedsberøvelse, tvangsbehandling mv.,
- at sikre, at sindslidende i videst muligt omfang inddrages og får indflydelse på behandlingen.

Hvem er omfattet af loven?

Patienter indlagt på psykiatrisk afdeling.

Der gælder særlige regler for patienter, som enten er dømt til indlæggelse efter straffeloven eller hvor retten i forbindelse med en straffesag har bestemt, at patienten skal tilbageholdes på en psykiatrisk afdeling.

Hvornår må man bruge tvang?

Tvangsindlæggelse og behandling mv. må kun finde sted over for personer, som er sinds-

syge og som enten er til fare for sig selv eller andre, eller hvor det vurderes, at det er nødvendigt for deres helbredstilstand.

- Man må ikke bruge tvang, før man har gjort alt mulig andet for at få patienten til at medvirke frivilligt.
- Brugen af tvang skal stå rimeligt i forhold til det, man forsøger at opnå.
- Der skal altid bruges så lidt tvang som muligt.

Patienten har krav på at få at vide, hvorfor det er nødvendigt at bruge tvang, og hvilken betydning behandlingen kan forventes at have for vedkommendes helbredstilstand.

Former for tvang

Der er forskellige former for tvang:

- Frihedsberøvelse: tvangsindlæggelse, tvangstilbageholdelse og tilbageførsel.
- Tvangsbehandling: tvangsmedicinering, tvangsernæring, elektrostimulation og tvangsbehandling af en legemlig lidelse.
- Tvangsfiksering med bælte, hånd- og fodremme samt handsker.
- Fysisk magt, at holde fast og føre til et andet sted.
- Personlige alarm- og pejlesystemer og særlige dørlåse.
- Beskyttelsesfiksering for at forhindre, at en patient udsætter sig for fare.
- Personlig skærmning og aflåsning af døre i afdelingen.
- Personlig hygiejne under anvendelse af tvang.
- Undersøgelse af post, kropsvisitation, beslaglæggelse og tilintetgørelse af genstande.

Registrering og indberetning

Psykiatriske afdelinger skal føre protokol over brugen af tvang. De psykiatriske afdelinger indberetter brugen af tvang til Sundhedsstyrelsen.

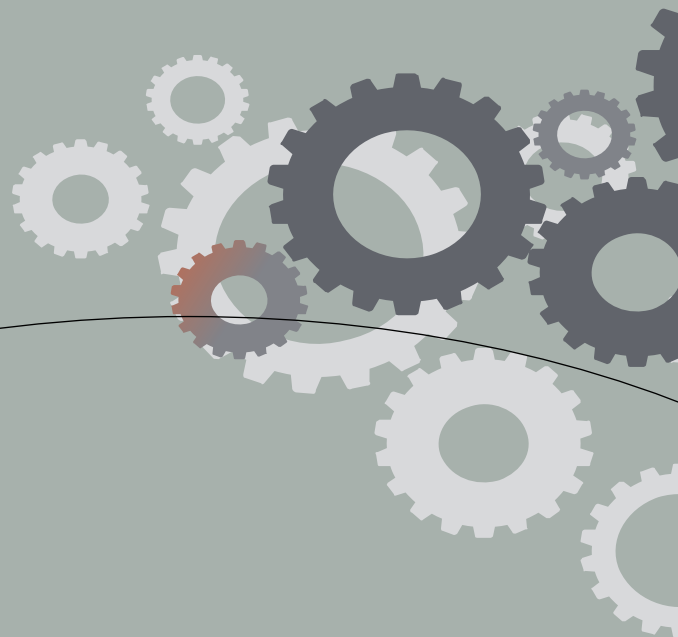
Læs mere

Sundhedsministeriets pjece: Tvang i psykiatrien – om psykiatriske patienters rettigheder ved tvangsindgreb.

www.im.dk/publikationer

www.sundhed.dk

www.sundhedsstyrelsen.dk (statistik mv.)



Åbent hus

På Jægergården i det centrale Århus holder Socialcenter Centrum til sammen med andre stabsfunktioner fra Socialforvaltningen.

Placeringen i et åbent hus, uden mulighed for fx etablering af særlige flugtveje, har forstærket ønsket om alarmknapper hos sagsbehandlerne. Der er derfor anskaffe overfaldsalarmer til de medarbejdere, der selv har ønske om det.

Bevidstheden om, at alarmer er der, kan skabe øget tryghed hos medarbejderne. En alarm fungerer kun, hvis der er øjeblikkeligt 'hul igennem' ved tryk på knappen, så hjælpen kommer til stede på ganske kort tid – typisk under et halvt minut. Hvis ikke den hurtige hjælp er til stede, er der i princippet tale om en 'død' alarm og er derfor nyttesløs.

Socialcenter, Århus.

Fra Nyhedsmagasinet Job Uden Vold, 1, 2008



Fysiske forhold

*De fysiske rammer på arbejdspladsen kan være med til at forebygge
– eller optrappe vold.*

Indretningen skal tilgodese to forhold. Borgere, der kommer på stedet, skal føle sig godt modtaget, og arbejdspladsens fysiske rammer og indretning skal sikre medarbejderne størst mulig sikkerhed på arbejdspladsen. De to krav – hensynet til borgeren og hensynet til medarbejderen – kan nogle gange kollideres. Her må man afveje hensynene og finde frem til den bedst mulige løsning.

Indretningen kan forebygge konflikter

Den måde arbejdspladsen er indrettet på, kan have indflydelse forekomsten af vold og trusler. Hvis borgere, brugere eller patienter føler sig presset eller trængt, kan det være med til at udløse voldsepisoder. Nogle af de elementer, der skaber et bedre miljø er fx

- god plads, rummelighed,
- lys og luft,
- bemalingen,
- vedligeholdelse,
- behagelig indretning,
- udsmykning.

Det er elementer, der betyder meget for, om man befinder sig godt på stedet. Nedslidte lokaler og møbler kan omvendt virke deprimerende og være med til at skabe frustrationer.

Flugtveje til medarbejderne

Det er vigtigt, at indretningen sikrer medarbejderne størst mulig sikkerhed, når de er på arbejde. Det gælder om at holde potentielt voldelige personer så tæt som muligt på ydermuren og indgangen. Så de kommer i kontakt med så få medarbejdere og andre som muligt.

Det bør fx være muligt at ekspedere kendte 'uromagere' i nærheden af indgangen.

Er man nødt til at have borgeren med ind i et samtalerum, er det vigtigt, at der er frie flugtveje: At skriveborde og andre møbler skal stå, så både den ansatte og borgeren kan komme væk. Det kan optrappe en konflikt, hvis borgeren føler sig spærret inde.

Selve samtalerummet skal være indrettet fornuftigt. Medarbejderen skal sidde tættest udgangen eller have en flugtvej umiddelbart ved siden af sin stol. Møblerne skal stå, så borgeren ikke let kan slå hen over dem, gå udenom eller springe over dem. Medarbejderen skal kunne komme væk og skal have et par sekunders forspring.

Da jobcentret flyttede i helt nye lokaler midt i boligområdet i Vollsmose, tænkte vi en del over indretningen. Vi brugte de erfaringer, vi i forvejen havde med voldsforebyggelse. Fx er glas døren til sagsbehandlingsgangen aflåst. Sagsbehandlerne henter klienterne i informationen. Vi lægger vægt på at have en pæn og ordentlig information, med en god betjening, så man ikke skal vente for længe. Heller ikke når man ringer.

Afdelingsleder, Odense Kommune. Nyhedsmagasinet Job Uden Vold nr. 1, 2007.



Alarmer og overvågning

Overfaldsalarmer, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbare telefoner kan skabe større tryghed og sikkerhed for personalet. Men det kan være en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå at kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med borgerne.

Der er stor forskel på arbejdspladsernes behov for tekniske foranstaltninger. Det afhænger af arbejdets art og af bygningernes og lokalernes indretning og placering.

Alarmer og overvågning er udtryk for, at der er et problem – og problemer kan blive til konflikter, hvis de ikke håndteres rigtigt. Alarmer og overvågning kan ikke stå alene i det voldsforebyggende arbejde. Det vigtigste redskab i forhold til vold og trusler er at sikre, at medarbejderne løbende bliver klædt på til at tackle problemerne. I den sammenhæng er de teknologiske foranstaltninger et supplement.

Etik og teknologi

Brug af teknologi i form af videoovervågning og alarmer er efterhånden en del af dagligdagen på mange arbejdspladser. Derfor er det vigtigt at værne om etikken når man skal rådgive om brugen af de teknologiske hjælpemidler, også som forebyggende foranstaltning over for vold og trusler.

Den Danske Branche forening for Sikkerhed og Sikring, der består af ca. 300 virksomheder, der arbejder professionelt med sikkerhed og sikring, har udarbejdet nogle etiske retningslinjer.

Krav til teknikken

Der er også en række tekniske krav, når man skal installere alarmsystemer, tv-overvågning mv. For at sikre, at man overholder kravene, bør man vælge en virksomhed, der er ISO 9001-certificeret i samarbejde mellem Sikkerhedsbranchen og Dansk Standard.

**På vagten har vi ikke pligt til,
men mulighed for at tage
overfaldsalarm på. Så i en utryg
situation, som man ikke lige ved,
hvor fører hen, er det en mulighed,
som vi benytter os af.**

*Afdelingssygeplejerske, Hvidovre Hospitals Skadestue.
Nyhedsmagasinet Job Uden Vold nr. 3, 2007*

Vold bliver meldt til politiet

På det socialpsykiatriske botilbud Lunden i Brøndby er holdningen hos personalet klar. Selvfølgelig skal vold og trusler anmeldes. Personalet anmelder alt, også stofmisbrug og stofbesiddelse. For her gælder de samme regler som i resten af samfundet. Det bliver meldt tydeligt ud til beboerne, når de flytter ind. Politikken om anmeldelser gælder også, hvis det at reagere med vold eller aggressioner er en del af den sygdom, beboeren har.

På Lunden sker det få gange om året, at en voldsepisode anmeldes til politiet, og botilbudet har et godt samarbejde med det lokale politi. Grænsen for, hvad politiet skal tage sig af, er til diskussion og diskuteres løbende i personalegruppen, men i praksis giver det ikke det store problemer.

Når en voldsepisode anmeldes til politiet, er det lederen, der skriver under på anmeldelsen, og aldrig den medarbejder, som har været ude for episoden. Han eller hun skal kunne føle sig så tryk som mulig ved fortsat at arbejde med den pågældende beboer.

Nyhedsmagasinet Vold som Udtryksform, september 2005

Anmeldelse af vold

Der er forskellige retningslinjer for, hvor og hvornår man skal anmelde en voldsepisode.

Her SKAL vold anmeldes

Til Arbejdstilsynet

Arbejdsgivere har pligt til at anmelde voldsepisoder (arbejdsulykker) til Arbejdstilsynet, hvis hændelsen medfører, at medarbejderen er uarbejdsdygtig ud over den dag, hvor skaden skete.

Arbejdsgiveren skal give sikkerhedsrepræsentanten/organisationen adgang til anmeldelsen, og den tilskadekomne skal have en kopi.

Arbejdstilsynet registrerer anmeldelserne bl.a. til statistisk brug. De vurderer i det enkelte tilfælde, om anmeldelsen giver anledning til at kontakte arbejdsstedet.

Hvem og hvordan?

Anmeldelse af en arbejdsskade til Arbejdstilsynet og til forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen (se nedenfor) skal ske elektronisk via EASY (Arbejdstilsynets Elektroniske AnmeldeSYstem) eller på særlige blanketter, der fås hos et af de tre steder. Virksomheder, læger, hospitaler, fagforeninger m.fl. kan tilmelde sig og bruge EASY. Private tilskadekomne kan også bruge EASY.

Arbejdsskaden skal kun anmeldes én gang og et sted. Systemet sørger automatisk for, at anmeldelsen sendes til de rette modtagere.

Anmeldelsen skal ske snarest muligt og inden ni dage. Dødsfald skal det dog anmeldes efter senest 48 timer. Hvis anmeldelsen af en eller anden grund ikke er indsendt til tiden, har den skadelidte en frist for at rejse erstatningskrav på et år efter ulykkesdagen.

Til forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen

Arbejdsgivere har pligt til at tegne en arbejdsskadeforsikring for deres ansatte – med henblik på erstatning ved arbejdsulykker. Og pligt til at anmelde arbejdsulykker. Kommuner og regioner er også omfattet af loven, men kan vælge at være selvforsikrede.

Som udgangspunkt skal man anmelde alle ulykker til forsikringsselskabet. Småskader – som fx et blå mærke – skal dog ikke anmeldes. Selvforsikrede kommuner og regioner anmelder skaden til Arbejdsskadestyrelsen. Kommunen sidestilles her med et almindeligt forsikringsselskab.

Anmeldelsen sker for at sikre, at medarbejderen får mulighed for at få dækket udgifter til behandling mv., det kan fx være psykologbehandling, optræning og hjælpemidler. Tab af

Det siger loven

For at en person kan straffes efter Straffelovens voldsparagraffer (§ 244-246), skal der være tale om fortsæt – volden skal være begået "med vilje". Hændelig eller uagtsom vold er således ikke en overtrædelse af Straffeloven.

Straffelovens § 266 handler om trusler. Det kan både være direkte trusler, eller trusler, der fremsættes gennem andre, i telefonen eller pr. mail. Forhold, der er strafbare efter § 266 kan straffes med bøde eller fængsel indtil 2 år.

Straffelovens § 119 og § 121 indeholder særlige regler for vold og trusler om vold mod medarbejdere i offentlig tjeneste, herunder hån, skældsord og fornærmelig tiltale. Forhold, der er strafbare efter § 119, kan straffes med bøde eller fængsel indtil 8 år.

erhvervsevne og ménerstatning dækkes ikke af arbejdsskadeforsikringen.

Forsikringsselskabet beder Arbejdsskadestyrelsen om at behandle sagen, hvis den skadelidte har ret til erstatning ud over udgifter til sygebehandling. Det er en forudsætning for at få dækket udgifterne, at sagen anerkendes som en arbejdsulykke.

Når forsikringsselskabet og/eller Arbejdsskadestyrelsen tager stilling til anmeldelsen, ser de på de oplysninger, der står i skadesanmeldelsen. Derfor er det vigtigt, at anmelderen beskriver præcist, hvad der sket, og hvad der var årsag til skaden. Det er en god ide, at den voldsramte og sikkerhedsrepræsentanten er med til at underskrive anmeldelsen.

Her KAN vold anmeldes

Til politiet

Arbejdspladsen har ikke pligt til at anmelde voldstilfælde til politiet, men mange arbejdspladser vælger at gøre det. Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til Straffeloven. Det Kriminalpræventive Råd anbefaler, at arbejdspladser anmelder alle tilfælde af vold. Det er et signal til medarbejdere og omverdenen om, at vold er uacceptabelt og skal tages alvorligt.

Hvis man søger staten om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte i henhold til Voldsofferloven, forudsætter det, at episoden er anmeldt til politiet.

At politianmelde en borger, bruger eller patient for vold rejser nogle etiske spørgsmål, som medarbejdere og ledelse må drøfte. En overvejelse er, om skadelidte kan overskue et måske langt sagsforløb ud over selve arbejdsskadesagen, og psykisk kan klare måske at få afslag på erstatning fra Voldsoffernævnet. Erfaringer fra disse sager er, at over halvdelen bliver afvist med den begrundelse, at der ikke med sikkerhed er tale om en overtrædelse af Straffeloven. Man skal også være opmærksom på, at både den voldsramte og eventuelle vidner kan blive indkaldt som vidner i en eventuel retssag.

Hvem og hvordan?

Alle kan anmelde en voldsulykke. Vold mod en medarbejder bør anmeldes af ledelsen, så medarbejderen ikke optræder med navn og adresse. Anmeldelsen skal ske i samarbejde med medarbejderen og sikkerhedsrepræsentanten.

Anmeldelsen skal ske snarest muligt efter hændelsen. Den kan ske ved at ringe eller ved at møde op hos politiet.

Når politiet får en sådan anmeldelse, behandles den som regel efter Straffelovens § 119 om vold mod en medarbejder i offentlig tjeneste. Hvis det drejer sig om trusler, kan sigtelsen i nogle tilfælde ske efter Straffelovens § 266.

Til fagforeningen

Voldsepisoder skal ikke indberettes til medarbejderens fagforbund, men de fleste fagforbund har støttemuligheder for medlemmer, der har været udsat for en arbejdsulykke. Fagforbundet kan også hjælpe med at føre en arbejdsskadesag og en evt. sag om erstatning.

Vold BØR altid registreres

På arbejdspladsen

Det er vigtigt, at arbejdspladsen selv registrerer alle voldsepisoder internt i sikkerhedsorganisationen. Også de episoder, der ikke er pligt til at anmelde. Det gør det muligt at identificere evt. voldsmønstre, som kan være vigtige at kende, når man skal forebygge. Se også kapitel 6 om registrering.

Rammerne er klar ved indflytningen. Beboerne ved, at her gælder samfundets almindelige regler: Vold og trusler og andet strafbart bliver meldt til politiet. Det betyder også, at vi skal følge op og ikke 'fedte med det', når der sker noget.

Leder af det socialpsykiatriske botilbud Lunden

GODE RÅD

- 1** Kend reglerne for anmeldelse – skal, kan og bør.
- 2** Lad den voldsramte selv være med til at udfylde anmeldelsen til Arbejdstilynet mv..
- 3** Brug anmeldelser som led i det forebyggende arbejde.



Litteratur

Nyere litteratur – med angivelse af hvor du kan downloade/bestille materialet

Alarmer & overvågning

Temamagasin
Vold som Udtryksform, 2008
www.voldsomudtryksform.dk

At arbejde med mennesker kan give sår på krop og sjæl

Vold som Udtryksform, 2005
www.voldsomudtryksform.dk

HØRT. Brugerinddragelse kan forebygge vold på arbejdspladsen

Vold som Udtryksform, 2009
www.voldsomudtryksform.dk

Krisehjælp – hvordan?

KL og KTO, 2003
www.personaleweb.dk

Magt og tvang – hvor går grænsen?

Temamagasin
Vold som Udtryksform, 2008
www.voldsomudtryksform.dk

Mødepakke om vold og voldsforebyggelse

DVD, dialogspil og mødevejledning
BAR FOKA, 2008
www.arbejdsmiljoweb.dk

Mødevejledning for mødepakke

BAR FOKA, 2008
www.arbejdsmiljoweb.dk

Når din pårørende er blevet slået på arbejde

Vold som Udtryksform, 2008
www.voldsomudtryksform.dk

Psykisk vold og trusler

Temamagasin
Vold som Udtryksform, 2007
www.voldsomudtryksform.dk

RAMT – om voldsforebyggelse på arbejdspladser

DVD
Vold som Udtryksform, 2007
www.voldsomudtryksform.dk

Saml brikkerne – til medarbejderen

Vejledning til medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem
Bar SoSu, 2005
www.arbejdsmiljoweb.dk

Undgå vold, mobning og chikane

KL og KTO, 2009
www.personaleweb.dk

Vejledning om vold og kriseberedskab

BAR FOKA, 2008
www.arbejdsmiljoweb.dk

Vejledning om vold og voldsforebyggelse

BAR FOKA, 2008
www.arbejdsmiljoweb.dk

Violence at workplace

Vold som Udtryksform, 2007
www.voldsomudtryksform.dk

Vold – en faglig udfordring

Pjece til studerende
Bar SoSu, 2007
www.etsundtarbejdsliv.dk/vold

Vold mod offentligt ansatte

Peter Kruize, David W.M. Sørensen og David Dreyer Lassen
Syddansk Universitetsforlag, 2008
www.nyt-om-arbejdsliv.dk

Vold, mobning og chikane – Identifikation, forebyggelse og håndtering

Danske Regioner og KTO, 2009
www.personaleweb.dk

Vold mod studerende og nye i arbejde

Vold som Udtryksform, 2007
www.voldsomudtryksform.dk

Vold på arbejdspladsen

Vold som Udtryksform, 2007
www.voldsomudtryksform.dk

Vold og trusler – et fælles anliggende

Branchearbejdsmiljørådet
Undervisning og forskning, 2006
www.arbejdsmiljoweb.dk

Hent mere viden

Arbejds miljørådet

www.godarbejdslyst.dk

Arbejdstilsynet

www.at.dk

NFA

Det nationale Forskningscenter for Arbejds miljø
www.arbejds miljø forskning.dk

Projekt Vold som Udtryksform

www.vold som udtryks form.dk

Portalsiden om arbejdsforhold generelt, også arbejds miljø og vold

www.personaleweb.dk

www.arbejds miljø web.dk

Branche arbejds miljø rådene for Social og Sundhed (BAR-SoSu), Undervisning og Forskning (BAR-U&F) og Kontor og Administrations (BAR-FOKA).

www.etsundt arbejds liv.dk

Branche arbejds miljø rådet for Social og Sundhed (BAR-SoSu)

**Vi anmelder ikke
(til politiet, red.),
fordi der jo ikke
er tale om
bevidst vold.
Vores beboere er
på udviklingstrin
med en 2-årig,
men har en krop
så stor, der gør,
at vi kan blive
bange for dem.
Små børn river
deres mor i
næsen, det gør
vores beboere
også, fordi de er
magtesløse.
Men de bliver
ikke hængt op
for vold,
og vi bebrejder
dem aldrig.**

Stedfortræder, Kronborghus



