

## Fire veje til mindre vold på skadestuen

Også medarbejdere, hvis job er at hjælpe andre, der er kommet til skade, risikerer at blive udsat for vold og trusler. Skadestuen på Horsens Sygehus besluttede at gøre en særlig indsats for at skabe en tryk arbejdsplads.

*Af Henning Rasmussen, arbejdsmiljøkonsulent, Horsens Sygehus*

På skadestuen på Horsens Sygehus kommer folk i alle aldre, fra alle samfundslag og med alle slags akutte problemer. En del af patienterne og deres pårørende har et misbrug, er psykotiske eller i personlig krise, og personalet kan derfor blive mødt med vold og trusler.

På skadestuen er der ansat sygeplejersker, sygehjælpere og læger. Serviceassistenter og laboranter har også deres daglige gang der. En undersøgelse af vold blandt personalet viser, at der hovedsagelig er tale om psykisk vold, dvs. verbale overgreb, trusler om vold, truende adfærd eller lignende. To ud af tre medarbejdere har været udsat for personlige trusler, og over 85 pct. for verbale overgreb. To ud af fem svarer, at de har været bange eller utrygge som følge af voldsepisoder. De sidste to år er der endvidere registreret tre fysiske voldsepisoder.

Det er vigtigt for afdelingen at kunne fastholde fagligt dygtige medarbejdere, og derfor skal der gøres det nødvendige for, at medarbejderne føler sig mest muligt trygge, når de er på arbejde.

På den baggrund ønskede afdelingsledelsen at gøre en indsats mod volden, herunder blandt andet:

- at skabe åbenhed om episoderne
- at hjælpe de medarbejdere, som har været udsat for vold
- at uddanne personalet via et kursus i konflikthåndtering, så konflikter kan afværges, inden de udvikler sig til voldsepisoder.

### Mål og delmål

Det overordnede formål med projektet har været:

- at forebygge og mindske vold, så antallet af voldsepisoder nedbringes mest muligt i modtagelsen og på skadestuen
- at sikre, at medarbejderne i afdelingen får den nødvendige støtte og hjælp, når de har været udsat for et overgreb, så eventuelle følgevirkninger af volden begrænses mest muligt.

Delmål har været:

- at uddanne medarbejderne i konflikthåndtering
- at sikre medarbejderne mod psykiske skader som følge af volden
- at skabe bevidsthed om, at volden er et fælles problem
- at skabe åbenhed og dialog om volden
- at få registreret alle voldsepisoder på skadestuen.

Målgruppen for projektet er primært alle medarbejdere i skadestuen/modtagelsen og sekundært servicemedarbejdere, som ofte arbejder i skadestuen.

### Handleplan

Handleplanen til opfyldelse af målene indeholdt fire elementer:

#### 1. Uddannelse i konflikthåndtering

Alle medarbejdere i afdelingen, også portørerne, er blevet uddannet i konflikthåndtering. Det er sket via et tredages kursus, som er udviklet i samarbejde med Crecea BST Horsens. Kurset satte blandt andet fokus

på konflikthåndteringsteknikker, refleksioner over oplevelser i forbindelse med vold, arbejde med voldsforebyggelsespolitik for afdelingen, åbenhed og registrering, faktorer, der kan udløse voldsepisoder, og fysiske/tekniske forebyggelsestiltag.

2. *Procedure for voldsforebyggelse*

Der er udarbejdet en voldspolitik. Herunder retningslinjer for, hvordan afdelingen forholder sig til aggressiv adfærd fra patienter, pårørende eller besøgende.

3. *Vejledning om psykisk førstehjælp*

Der er udarbejdet en vejledning om psykisk førstehjælp, som blandt andet beskriver, hvilke ressourcer der er til rådighed for medarbejderne såvel internt som eksternt efter voldsepisoder eller voldsomme hændelser.

4. *Procedure for registrering og forebyggelse*

Der er udarbejdet en procedure, som skal sikre, at volden registreres, og at ledelse og medarbejdere vurderer episoden med henblik på forebyggende foranstaltninger. Og der er udarbejdet et nyt skema til registrering af voldsepisoder.

Endvidere er der arbejdet med at implementere de fire elementer via temamøder, personalemøder og konkrete hændelser i dagligdagen.

Projektet er evalueret i september, og den endelige projektrapport forelå i oktober.

**Hvem:** Skadestuen på Horsens Sygehus, som betjener borgerne i den nordlige del af Vejle Amt. Skadestuen er døgnåben og behandler ca. 20.000 patienter om året.

**Hvad:** Uddannelse i konflikthåndtering, voldspolitik, vejledning om psykisk førstehjælp, procedure for registrering og forebyggelse.

**Kontakt:** Arbejdsmiljøkonsulent Henning Rasmussen, tlf. 7927 4426, [hra@hs.vejleamt.dk](mailto:hra@hs.vejleamt.dk)