

BRONDBY KOMMUNE**Ældre og Omsorg/ Æblehaven****Udarbejdet af: Lone Hansen, Johnna Larsen, Jane Meinert, Rikke Melhede****Godkendt i MED 4/3-2014****Revideret: Maj 2015****Revideres senest: Maj 2017**

Æ5.3

Instruks: Voldsforebyggelse og håndtering af vold og trusler	
DEFINITION	<p>Fysisk vold: Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.</p> <p>Psykisk vold:</p> <p>Trusler om vold, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.</p> <p>Anden krænkende adfærd, fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.</p> <p>Kilde: Arbejdstilsynets At-vejledning D.4.3. Juni 2011 Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse</p> <p>Der henvises i øvrigt til</p> <p>”Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler på kommunens arbejdspladser” http://intranet/~media/Intranet/Vaerktoejskassen/Vejledninger/Retningslinjer_vold_og_trusler.ashx</p>
MÅLSÆTNING	<p>At ledelse og medarbejdere i Æblehaven anser det som en fælles opgave:</p> <ul style="list-style-type: none">• At nedbringe antallet af hændelser ved intensiv forebyggelse• At alle medarbejdere kender til politikken og kan anvende den i praksis• At sikre at alle der må opleve at være udsat for vold eller

FOREBYGGE LSE

trusler om vold på arbejdspladsen får den hjælp de har brug for

- At alle voldsepisoder registreres på internt skema med det formål at få læring af situationen samt at kunne forebygge lign. situationer fremover
- At alle medarbejdere tager ansvar for at vurdere deres eget behov for viden samt videre uddannelse indenfor området.

Ledelsen skal sørge for, at personalet får den nødvendige viden og evt. uddannelse i at forebygge voldsepisoder. I forhold til beboere har personalet medansvar for at indhente den nødvendige viden om beboerne. Medarbejderne har ansvar for at følge og overholde de aftaler der lavet. Eks. Ikke at gå alene ind til en beboer hvor aftalen er at man skal være 2 personer.

Ledelsen skal sikre sig at personalet er orienteret om beboere eller pårørende der kan have tendens til vold. Ledelse og personalet skal skabe åbenhed omkring voldsepisoder. Ledelsen skal sikre sig at personalet har kendskab til og kan anvende vejledning om magtanvendelse.

HVAD KAN PERSONALET SELV GØRE:

Vær opmærksom på kropssprog. Det kan give et signal om hvilke humør andre personer (eks. beboerne eller pårørende) er i.

Eksempler på kropssignaler.

- Foldet hænder – *tillid*
- Armene over kors – *afvisning*
- Løftet pegefinger – *formaning*
- Rynkede bryn – *anspændthed*
- Knyttet hænder – *anspændthed*
- Vende ryggen til – *total afvisning*
- Verbalt sprog

Oplever du, at kropssproget viser ubehag, da stop op tænk dig om

<p>Konflikt- håndtering</p>	<p>fx</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har personen forstået, hvad der skal forgå? • Går det for hurtig eller langsomt? • Er der behov for støtte på en anden måde, end dupejer? • Er der behov for at få en anden ind over situationen? <p>Vær altid bevidst om dit eget kropssprog:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vis du er nærværende samt lyttende • Anvend roligt stemmeleje, der kan skabe ro • Placer dig i en passende afstand og i øjenhøjde • Giv plads, så signalerer du ligeværdighed samt respekt <p>Orienter dig om rummets indretning og læg mærke til hvilke flugtveje du har hvis du skulle komme i en situation du har brug for at komme væk fra. Vær opmærksom på at du ryggen fri og ikke bliver trængt op i en krog.</p> <p>Personalet skal kende til og kunne anvende konflikt trappen.</p> <p>Konflikthåndtering anvendes bl.a. når en anden person er aggressiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Være rolig – optræd roligt – vær bevidst om hvad du gør • Tro på at situationen kan håndteres • Pas på med ikke at udvise frygt eller angst for situationen • Tal rolig, brug få ord • Husk at du skal kunne stå inde for det du siger (ikke lyve mv.) • Husk at hold afstand
---------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>YDERLIGERE FORSLAG</p> <p>HÅNDTERING NÅR SKADEN ER SKET</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mød personen positiv – accepter og forstå hans/hendes følelser • Undgå at virke truende • Hent evt. hjælp hos en kollega • Forlad evt. personen – for at vende tilbage senere • Brug dit kendskab til personen, og de aftaler i har i personalegruppen om håndtering af personen. <p>Hvis en person bliver voldelig og ikke kan stoppes, må politiet tilkaldes.</p> <p>Overvej muligheden for hjælp fra eks. det udegående team, VISO, geoteam o.a.</p> <p>Overvej om der skal laves en handleplan ift. adfærd</p> <p><u>Psykisk førstehjælp:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lad ikke den voldsramte alene. • Skab ro og tryghed i egnet lokale. • Vis omsorg og nærhed. • Lyt-lyt-lyt. • Bedøm ikke og giv ikke gode råd • Spørg ind til faktuelle ting om oplevelsen. • Følg den voldsramtes behov. • Accepter alle følelser. <p><u>Kollegaerne sørger for:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • At den voldsramte får førstehjælp af en kollega han/ hun er tryk ved. • Kontakt evt. 1813 hvis kollegaen skal have lægehjælp. Transport til skadestuen kan gives af Falck tlf. 70 10 20 30, oplyse kunde nr.: 0015300 – samt adresse, hvorfra du skal hentes, dit navn og cpr-nr. Hjemtransport skal du selv sørge for. • Taxakort kan benyttes i det tilfælde at medarbejderen ikke ellers kan komme hjem fra arbejdspladsen. • Taxakort ligger i vagtrum hus 7. Alle sygeplejersker og assistenter har nøgle.
-----------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Tilbyde at kontakte medarbejderens pårørende såfremt medarbejderen ikke selv er i stand til det.
- Kontakt og information til leder/ ansvarshavende

Ledelsens/ ansvarshavendes ansvar:

- Tilbyde psykolog / krisehjælp til voldsramte. Se særskilt procedure herfor
- Evt. ringe efter vikarer.
- Følge op på resten af personale gruppen. Hvordan har de det. Der arrangeres evt. debriefing
- Sikre at der laves en arbejdsskadesanmeldelse via AMIR
- At arbejdsmiljøgruppen i afdelingen udfylder internt skema (se bilag). *Det interne skema lægges herefter til administration som scanner ind på personale sag.*
- *Skemaerne opbevares i en mappe i administrationen efter scanning*
- *Excel arket til registrering udfyldes af AMIR . Skemaet findes her : [..\..\Råd og udvalg\Arbejdsmiljø\Voldsregistrering](#)*
- *Mappe med interne registreringskemaer samt print af excel ark medbringes af formanden til hvert MED møde.*
- Informere om og evt. opfordre til politianmeldelse.

OPFØLGNING

Lederens ansvar:

- at følge op og have jævnlig kontakt til den voldsramte medarbejder med henblik på hjælp ved reaktioner og følgevirkninger efter hændelsen.

MED-udvalget ansvar:

- Håndtering af skadeanmeldelser på vold og trusler om vold.
- Følge op på hændelserne.
- Lave handleplaner for voldsforebyggende tiltag.
- En kort gennemgang på hvert MED-møde om hvad der har været af episoder siden sidste møde.
- Evaluerer årligt, på baggrund af skadeanmeldelser og

registreringer i afdelingerne.

Arbejdsmiljøgruppen / AMIR i afdelingens ansvar:

- Inddrages via anmeldelsen til Arbejdsskadestyrelsen.
- Undersøge og analyse af hændelsen, samt vurderer behovet for evt. forebyggende foranstaltninger.
- Henvise til TR ved behov.

Medarbejderes ansvar:

- At kende til og anvende voldspolitikken.
- Aktivt at tage initiativ til og deltage i anmeldelsen af volds episoden / arbejdsskaden.
- Aktivt deltage i debriefing/refleksioner over voldsepisoden eller trusler om vold i afdelingerne.

Lovgrundlag
Referencer
Kilder

Arbejdsmiljøloven
Arbejdstilsynet AT vejledninger