

Procedure for håndtering af høje følelsesmæssige krav, vold, trusler for Psykiatri med døgn og Socialt akuttilbud

Værdiformulering:

På Psykiatri m. døgn og Social Akuttilbud er vores grundlæggende holdning at vold og trusler ikke accepteres.

Vi tror på åbenhed, tillid og respekt, som væsentlige forudsætninger for at forebygge situationer opstår med vold og trusler, samt håndtering af høje følelsesmæssige krav der følger med, når man arbejder med mennesker i sårbare og udfordrende livssituationer.

Vi anser både høje følelsesmæssige krav, vold og trusler som en fælles udfordring af både arbejdsmiljømæssig og faglig karakter, som skal håndteres i fællesskab.

I disse situationer er det medarbejderens vigtigste opgave at passe på sig selv og sine kolleger, så man også på længere sigt kan fungere både i arbejdslivet og privat.

Det er afgørende, at kommunikationen om høje følelsesmæssige krav kan deles i en nysgerrig, anerkendende og ikke-dømmende tone.

Alle medarbejdere forventes at være loyale over for den vedtagne politik og efterleve gældende retningslinjer i praksis, herunder at indberette relevante hændelser.

Borgerne er desuden orienteret om, at vold, trusler og chikane ikke er acceptabelt, og at sådanne hændelser kan medføre politianmeldelse.

Formålet med politikken:

Det er hensigten, at alle medarbejdere er bevidste om, hvordan høje følelsesmæssige krav, vold og trusler forebygges, samt hvordan der handles, hvis situationer alligevel opstår.

Målet er at forebygge sådanne situationer i videst muligt omfang.

Det overordnede mål:

- At forebygge og mindske høje følelsesmæssige krav, vold og trusler
- At sikre tryghed og åbenhed i personalegruppen
- At skabe fælles viden om strategier i arbejdet med høje følelsesmæssige krav, vold og trusler
- At sikre, at medarbejdere, som påvirkes af voldsomme eller belastende episoder, får den nødvendige støtte og mulighed for efterbearbejdning, så trivsel og arbejdsmiljø fastholdes både på kort og lang sigt

Medarbejdere skal være bevidste og opmærksomme på, at arbejdet med mennesker med komplekse udfordringer – fx misbrug, udadreagerende adfærd eller anden psykisk belastning – ofte

stiller store følelsesmæssige krav. Det er derfor vigtigt, at medarbejderne har viden om, hvordan der arbejdes forebyggende og ved hvordan de skal handle, hvis de oplever belastning eller påvirkning i arbejdslivet

Hvad forstår vi ved høje følelsesmæssige krav, vold og trusler:

Høje følelsesmæssige krav

Høje følelsesmæssige krav er arbejde, der indebærer direkte eller indirekte kontakt med borgere, hvor kontakten stiller høje krav til at:

- Sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd
- Håndtere eller skjule egne tanker eller følelser
- Tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, der arbejdes med.
- At rumme grænseoverskridende eller negativ adfærd
- At navigere i vanskelige dilemmaer, fx at udvise autoritet og myndighed samtidig med forståelse og omsorg
- At optræde smilede og anerkendende, selv om man bliver mødt med kritik.

Det psykiske arbejdsmiljø kan også påvirkes af negativt utrygge episoder som fx:

Ubudne gæster i huset, "vilde fester" i huset, misbrugsproblematikker, overtrædelser af husregler, selvskadende adfærd. Hændelser hvor medarbejdere føler sig utrygge ved at være i huset, og ikke har kunnet handle eller agere på det, på en måde som har været sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Vold, trusler om vold og krænkende handlinger

Vi har fokus på, om medarbejdere er i risiko for at blive udsat for fysisk vold, trusler eller anden krænkende adfærd, når de arbejder med borgere. Vi er opmærksomme på at risikoen kan forekomme både i og uden for arbejdstiden.

Medarbejder kan blive udsat for verbale trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hæværk mod arbejdspladsen eller trusler der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller ejendele.

I Viborg Kommune accepterer vi ikke vold eller trusler om vold mod ansatte, og derfor vil vi forebygge mest muligt og håndtere det, hvis det sker alligevel.

Eksempler kan være:

Skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande (våben, knive, flasker), bid, niv, krads, spyt, slag, spark, kvælningsforsøg, angreb mod kroppen i form af overfald, knivstik m.m.

Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse, mobning/chikane, beskyldninger/ mistænkeliggørelse m.m.

Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail og hjemmesider.

Ansvarsfordeling:

Det er lokal-MED og ledelsens ansvar, at fastlægge den overordnede politik for tilrettelæggelsen af indsatsen i forhold til høje følelsesmæssige krav, vold og trusler.

Arbejdsmiljøgrupperne/lokal-MED har ansvaret for det konkrete arbejde, herunder at vurdere og afgøre hvilke initiativer, der bør iværksættes på en samarbejdsbaseret måde, og udvikle arbejdsmiljø praksis, hvor forbyggende tiltag mod høje følelsesmæssige krav, vold og trusler tænkes sammen med øvrige forhold i det psykiske arbejdsmiljø, etik, magtanvendelse og organisationens værdigrundlag.

Det er medarbejdernes ansvar at holde sig opdateret på de overordnede politikker og komme med input og stille sig nysgerrig over for evt. uklarheder eller forslag til nye tiltag.

Forebyggelse af høje følelsesmæssige krav, vold og trusler:

Nye medarbejdere, vikarer, elever og studerende introduceres til Retningslinjer for håndtering af høje følelsesmæssige krav, vold og trusler som en del af onboarding. Denne introduktion foretages af arbejdsmiljørepræsentant og leder.

Medarbejdere med beboerrelation deltager i relevante fora for supervision, faglig refleksion og løbende kompetenceudvikling i konflikthåndtering. Omfang og form tilpasses medarbejdernes funktion og aktuelle behov.

Vikarerne, elever og studerende vil efterfølgende få tildelt et fast personale der videreformidler det der er blevet lært ved kurset.

Hvis der har været en episode, sættes punktet på til næst kommende personalemøder, hvor episoden drøftes for at drage læring.

Risikovurderingsværktøjet Brøset Violence Checkliste (BVC) bruges til forebyggelse. Der risikovurderes i alle vagtlag. **Se procedure for "Risikovurdering"**

Der udarbejdes en Brøset handleplan for risikovurdering, så medarbejderne ved hvordan de skal handle, ud fra den givende score.

Vold, trusler om vold og krænkende handlinger

Drøfter løbende om risikoen for vold, og hvordan vi forebygger, ved at forholde os til:

- Hvor og hvornår er der en risiko for voldsepisoder
- Hvilke typer af vold kan der være tale om
- Hvor alvorlige episoderne kan være
- Om nogle grupper af medarbejdere er særligt udsatte
- Om der er risiko for arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstid

Drøfter evt. behov for ændringer i indretning, flugtveje og overfaldsalarmer.

Drøfter behov for kompetenceudvikling, så vi har de rette kompetencer og den nødvendige viden ift. de aktuelle udfordringer/problemer.

Der tilbydes kollegial førstehjælp efter en voldsom episode, med mulighed for ekstern hjælp.

Høje følelsesmæssige krav

Der skabes rum for at alle kan sætte ord på de udfordringer man oplever i sit virke som fagperson og hvilket forbyggende tiltag der kan i iværksættes.

Der vil være fokus på løbende evaluering om de forbyggende tiltag virker og er tilstrækkelige for medarbejderne.

- Ansættelse kræver relevant faglig baggrund. Personalet kompetenceudvikles løbende gennem kurser, sparring, supervision og vidensdeling, og alle undervises årligt i konflikthåndtering.
- Ledelsen har ansvar for, at kompetencerne matcher opgaverne.
- Personalet bruger hinanden til støtte og sparring og er opmærksomme på kollegaer efter belastende hændelser.
- Procedurer for registrering af hændelser samt opfølgning med leder. Ledelsen sikrer tilgængelig støtte og sparring.
- Arbejdet tilrettelægges med fokus på pauser og restitution samt variation mellem opgaver.
- Der afsættes tid til forberedelse og debriefing.
- Personalet har høj grad af indflydelse og medansvar for at planlægge arbejdet med fokus på sikkerhed, herunder videndeling ved ændringer hos beboere.
- Medarbejdere kontakter leder ved personlige forhold, der påvirker arbejdet, så der kan tages hensyn.

Der kan desuden udarbejdes individuelle APV'er for beboere for at forbygge og sikre viden om belastninger i arbejdet.

Anmeldelse/registrering af høje følelsesmæssige krav, vold og trusler indberettes i Insubiz:

Ved hændelsesforløb, hvor der er behov for akut handling fra nærmeste leders side, kontaktes denne altid via opkald og der aftales altid yderligere handling.

Medarbejder udfylder hændelses skema. Brug vejledning som lægger i Teams kanal --> arbejdsmiljø psykiatri døgnet.

Når medarbejderne har udfyldt hændelsesblanketten, får nærmeste leder automatisk besked via mail, mailen sendes videre til AMR til orientering, samtidig sættes der en dato i kalender for udfyldes af forebyggelsesskema i Insubiz.

Nærmeste leder kontakter den pågældende medarbejder den næst kommende hverdag med henblik på behov for yderligere handling.

- Alle episoder/hændelser, skal indberettes i Insubiz, uanset om der har været sygedage eller ej.
- Verbale trusler samt fysisk vold skal altid indberettes
- Er den faglige tolkning, at beboeren har haft til hensigt at ville intimidere eller chikanere, skal det indberettes, uanset om den pågældende medarbejder, faktisk følte sig intimideret, chikaneret eller ej.
- Som medarbejder er man juridisk dækket ind lige godt ift. evt. erstatningssag, uanset om det er en episode med sygedage eller en hændelse uden sygedage.

På personalemøder er der fokus på indberetning af hændelser som ligger under punktet "arbejds miljø" Formålet med dette er at få behandlet de hændelser der har været samt at være opmærksom på om der er hændelser der mangler at blive indberettet. Her vil episoder også blive analyseret for at drage læring ud herfra.

Registrering og indsats ift. høje følelsesmæssige krav, vold og trusler:

Det er serviceteamet SSO i Viborg kommune der er ansvarlig for registrering/anmeldelse i Insubiz. Nærmeste leder på får tilsendt en kopi af hændelsesforløbet. Det er vigtigt, at episoden beskrives på en måde, så udenforstående kan forstå hændelsen.

Overvågning og evaluering

Arbejds miljøgruppen evaluerer fortløbende og holder fælles møde mindst 1 gange årligt, eller efter behov, hvor begge teamleder deltager.

Resultatet af disse evalueringer videreformidles på MED-møder og P-møder.

Efterbehandling af vold og trusler om vold:

Det er nærmeste ledes ansvar at iværksætte efterbehandling ud fra den konkrete episode og behov. Er der behov for akut handling fra afd. leders side kontaktes denne altid via opkald og der aftales altid yderligere handling. Det kan f.eks. indeholde, psykisk førstehjælp til kolleger (se nedenfor) eller psykolog, efterfølgende forløb hos psykolog og debriefing mv.

Den præcise efterbehandling er ud fra konkret vurdering mellem leder og medarbejder.

Det kan f.eks. indeholde:

- Ved akut opstået hændelse krisepsykolog,
- Efterfølgende forløb hos psykolog eller HR.

Episoden skal journaliseres i Insubiz i henhold til gældende retningslinjer.

Ved hændelser ydes der altid psykisk førstehjælp ved kolleger

Det vil være naturligt man som kollega, yder omsorg og tager vare på den voldsramte. Det kan f.eks. ske ved:

- Lad ikke den voldsramte være alene
- Skab ro og tryghed
- Lyt til den voldsramte – lad vedkommende fortælle, hvad der er sket
- Undgå at bagatellisere
- Undgå at kritisere den voldsramtes handlinger
- Undgå at belære om, hvad man kunne have gjort i stedet
- Hjælp evt. med at kontakte familie og pårørende (evt. åbne den berørte medarbejders ambulancebrev)

- Følg evt. den voldsramte hjem

Er medarbejderens tilstand således, at kollegaer på arbejde vurderer at der er brug for ovenstående, skal man også åbne medarbejderens ambulancebrev. Det findes i 'Krise-Mappe' på kontoret.

Der vurderes om der skal politianmeldes (se afsnit politianmeldelse af episoden)

Politianmeldelse af episoder:

Nærmeste leder og forurettede vurderer i fællesskab om der skal foregå politianmeldelse.

Aftales det, at der skal ske politianmeldelse, kan lederen gøre det i forurettede navn, medmindre den forurettede ønsker at gøre det selv. Den forurettede vil dog under alle omstændigheder skulle afhøres, hvis det skal føre til en sag.

Er der uenighed mellem lederen og den forurettede, om hvorvidt episoden skal resultere i politianmeldelse, har forurettede altid ret til selv at foretage anmeldelse og kan regne med arbejdspladsens opbakning til dette.