



DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Lokale retningslinjer for Forebyggelse af overgreb



AKTIVITETS- OG BOTILBUD - CDH
- i gode hænder



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på sociale tilbud. Dokumenterne udarbejdes på to niveauer:

- Et fælles regionalt niveau med retningslinjer, der er gældende for alle sociale tilbud.
- Et lokalt niveau med lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

I Region Nordjylland er det blevet besluttet, at retningslinjerne er gældende for samtlige tilbud i Speciaalsektoren også tilbud efter §§ 104 og 110. Dette dokument udgør Aktivitets- og Botilbud – CDH's lokale retningslinje for forebyggelse af overgreb.

INDHOLD

Dokumentoverblik 3
 Formål..... 4
 Retningslinjer for, hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd overfor hinanden 7
 Retningslinjer for, hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere 8
 Retningslinjer for hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH følger op på overgreb og voldsomme hændelser 10
 Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser 15
Ansvar og dokumentation 16
 Ansvarlig 16
 Dokumentation..... 16
Referencer 17
Definition af begreber 18

Dokumentoverblik

<p>Indhold: Lokale retningslinjer for, hvordan Aktivitets- og Botilbud – CDH forebygger fysiske, psykiske og seksuelle overgreb baseret på dansk kvalitetsmodel</p>	<p>Anvendelsesområde: Sociale tilbud i Specialsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven samt §§ 104 og 110.</p>
<p>Målgruppe: Alle medarbejdere på tilbuddet, der indgår i arbejdet med borgeren.</p>	<p>Sidst revideret: Maj 2020</p>
<p><u>Retningslinjer for:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan tilbuddet med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb • Hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd over for hinanden • Hvordan tilbuddet arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere • Hvordan tilbuddet følger op på overgreb og voldsomme hændelser • Hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser 	

Formål

Formålet med retningslinjen er at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb både i og udenfor medarbejderens arbejdstid.

Ved Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder vi med forebyggelse og håndtering, hvis overgreb alligevel finder sted. Retningslinjen bidrager til systematisk opfølgning, hvor vi først gennem analyse, siden læring og formidling bliver klogere i forhold til at forebygge overgreb.

Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder ud fra følgende definition:

Overgreb er handlinger eller adfærd, som kommer til udtryk via fysisk eller psykisk vold og krænkelse, trusler om vold og seksuelle krænkelse. Det forstås som overgreb, uanset om handlingen eller adfærden er bevidst eller ubevidst.

Retningslinjen berører 4 aktørniveauer:

- Borger begår overgreb mod borger i tilbuddet
- Borger begår overgreb mod borger/laver hærværk f.eks. i det omgivende samfund
- Borger begår overgreb mod medarbejder
- Medarbejder begår overgreb mod borger

I det følgende beskrives Aktivitets- og Botilbud – CDH's lokale retningslinje for arbejdet med forebyggelse af overgreb.

Retningslinjer for, hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb

Viden om tilgange, procedurer og retningslinjer

På Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder vi ud fra Specialsektorens værdier og strategi for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold. Voldsforebyggelsesindsatsen baseres på et positivt menneskesyn og tro på, at alle gør det bedste, de formår.

Alle mennesker rummer en positiv kerne og et potentiale, der kan vækkes og udvikles med den rette form for støtte og faglighed.

Det teoretiske fundament bygger på teorien omkring Low arousal tilgangen¹, hvor der i konflikthåndteringskonceptet arbejdes med basale principper; stressforståelse og viden om affektsmitte med udgangspunkt i den enkelte borger. Desuden fokuseres på begreber som relation i et neuropædagogisk perspektiv, herunder arousal og affekters betydning i det pædagogiske møde og den daglige praksis. Grundlæggende viden om stress og belastningsfaktorer for den enkelte borger og situationsbestemte omstændigheder som udløser en udfordrende adfærd².

Ligesom der arbejdes ud fra tankerne om ikke-konfrontation og mindsteindgrebsprincippet. Magtanvendelse må aldrig erstatte omsorg og pædagogisk handling og skal begrænses til det absolut nødvendige.

I forbindelse med rekruttering af medarbejdere og vikarer bliver der ved ansættelsessamtaler informeret om, at der på afdelingen kan være risiko for trusler og vold og at der ud fra tilgangen Low arousal arbejdes med forebyggelse af vold.

Alle nyansatte og vikarer bliver introduceret til arbejdet med forebyggelse af overgreb ved afdelingernes konflikthåndteringsvejledere. Disse har også et særligt ansvar for at opdatere alle medarbejdere om ændringer i procedurer.

¹ Tilbuddet arbejder ud fra Bo Hejlskov Elvéns teorigrundlag

² Udfordrende adfærd er en fællesbetegnelse for udadreagerende, selvskadende og selvstimulerende adfærd. Udadreagerende adfærd viser sig i form af voldsom adfærd, eller trusler herom, rettet mod personer eller ting, herunder også ildspåsættelse (Socialstyrelsen, 2020)

Uddannelse

Aktivitets- og Botilbud – CDH arbejder efter kravene i [Specialektorens Rammebeskrivelse for de lokalt forankrede grundkurser i konflikthåndtering og forebyggelse af overgreb](#).

Alle nye medarbejdere får udleveret bogen: "Kort og godt om konflikter & Low arousal" af Bo Hejlskov. Det er en lille letlæst bog, der giver en grundlæggende indføring til tilbuddets tilgang. I denne forbindelse har alle afdelinger i tilbuddet som minimum en uddannet konflikthåndteringsvejleder. Konflikthåndteringsvejlederen er uddannet i et fælles koncept for Området for Kommunikation og Specialpædagogik.

Konflikthåndteringsvejlederne skal give nye medarbejdere og vikarer en grundlæggende indføring i konflikthåndtering. Dette skal ske ret hurtigt efter ansættelse og senest inden der er gået 3 måneder. Forinden forventes den udleverede bog læst.

Alle nyansatte og vikarer deltager i et fast introduktionsprogram. En del af introduktionsprogrammet omhandler konflikthåndtering og voldsforebyggelse med afsæt i det teoretiske fundament om Low arousal og introduktion til arbejdsmiljø. Afdelingsledere, arbejdsmiljørepræsentanter og konflikthåndteringsvejledere spiller hver især en rolle i oplæringen af nyansatte og vikarer, hvilket er udførligt beskrevet i introduktionsprogrammet.

Ved ændringer og opdateringer af procedurer og retningslinjer om f.eks. at handle anderledes i praksis, vil der blive informeret ud om dette på relevant vis. Afdelingsledere, konflikthåndteringsvejledere og arbejdsmiljørepræsentanter er ansvarlige for dette.

To gange årligt er konflikthåndtering et tema på personalemøderne. Konflikthåndteringsvejlederne er ansvarlige for at dagsordenssætte disse punkter i samråd med afdelingslederne.

En gang om året afvikles en temadag afdelingsvis, for at tilgodese kravet om målgruppekendskab. Dette er både for nye og erfarne medarbejdere.

Arbejdsmiljørepræsentanter, konflikthåndteringsvejledere og afdelingsledere deltager desuden i relevante temadage omkring emnet i Specialektoren.

Debriefing fra ledere

Alle afdelingsledere er uddannet i debriefing via regionen. Ved behov har afdelingslederen ansvar for at sikre, at den enkelte medarbejder samt eventuelt andre involverede, tilbydes debriefing. Debriefing er en samtale, som kan være med til at bearbejde en belastende oplevelse hos en medarbejder/gruppe.

Fordelene ved debriefing er:

- At den fastholder arbejdet med problemet på arbejdspladsen.
- At den styrker en fælles bearbejdning af problemet.
- At den skaber fælles læring.
- At den omfatter flere på arbejdspladsen og derved virker forebyggende.

Debriefingen skal gerne finde sted ret kort tid efter hændelsen, men ikke umiddelbart efter, hvor de involverede kan være i en choktilstand og derfor ikke er i stand til at bearbejde indtrykkene. Det er ideelt, hvis samtalen kan finde sted mellem en og fem dage efter hændelsen. Debriefing erstatter ikke individuel krisehjælp, men skal ses som et supplement.

Medarbejderes kendskab til, hvordan der ydes psykisk førstehjælp: se afsnit på side 10 i denne retningslinje.

Overfaldsalarm

På de afdelinger, hvor det er vurderet, at der er risiko for trusler og overfald forefindes der alarmsystem.

På de enkelte er der beskrevet faste procedurer for alarmsystemet og alarmering. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for opdatering af denne procedure, samt for afprøvning og kontrol af alarmsystemet.

Ligeledes forefindes der på de aktuelle afdelinger en klar procedure for, hvorledes der handles i praksis, hvis alarmen aktiveres.

Undervisning/kendskab til overfaldsalarm og procedure sker i forbindelse med introprogram for nye medarbejdere. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for dette.

Ved evt. ændringer og opdateringer af proceduren vil der blive informeret enten via mail eller personalemøder samt i daglig praksis. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for dette.

Tilrettelæggelse af arbejdet

Tilbuddets arbejdstidsplanlæggere har i samarbejde med den enkelte afdelingsleder en prioriteret opgave i at arbejdet tilrettelægges på en sådan måde, at risikoen for overgreb minimeres.

Der tilrettelægges på samtlige relevante afdelinger med overlap mellem vagterne, således at der er mulighed for at vidensdele, risikovurdere og mulighed for at reflektere over den socialpædagogiske praksis.

- Foreligger der et blinklys/borger-APV, skal medarbejderen eller vikaren altid have kendskab til denne, inden der arbejdes alene med borgeren. Handleanvisningerne i risikovurderingerne kan ikke fraviges.
- Sikkerhed har altid højeste prioritet, og det kan forekomme, at planlagte aktiviteter/ture ud af huset må aflyses på baggrund af en konkret risikovurdering.
- En medarbejder som forlader arbejdspladsen med en borger, skal altid medbringe en mobiltelefon.
- Hvis det på grund af uro eller konfliktoptrappende adfærd vurderes nødvendigt at indkalde ekstra ressourcer, har afdelingsleder uddelegeret denne kompetence til de medarbejdere som er i vagt.

Indretning og påklædning

Indretning

- På samtlige relevante afdelinger er der flugtveje til stede.
- Når et lokale skal indrettes indtænkes muligheden for at der sikres adgang til flugtvej for både personale og borgere.
- Afskærmning bruges som et redskab til at skåne den enkelte borger. Både i botilbud og dagtilbud.
- Der er indrettet sikkerhedsforanstaltninger i nogle af CDH's biler, såsom gitter mellem fører og passager
- Der lægges vægt på at omgivelserne er hensyntagende til borgernes funktionsnedsættelser.

For at forebygge risikoen for overgreb i forhold til de fysiske rammer laver afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant en risikovurdering af bygningen i forbindelse med den årlige APV-runde.

Procedurer for knive og spidse genstande

Der benyttes som udgangspunkt ikke spidse knive i køkkenerne på Aktivitets- og Botilbud – CDH.

De skarpe knive og spidse genstande, der er i køkkenet opbevares i en aflåst skuffe eller skab på den enkelte afdeling. Når en kniv har været i brug, så rengøres denne straks og låses ned i skuffen igen.

De enkelte afdelinger iværksætter de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger, såsom afrunding og fastgørelse af knive i wire, således de ikke kan bruges som våben.

I enhver situation, hvor der bruges knive i køkkenet og hvor borgere inddrages i køkkenarbejdet, vurderes borgerens aktuelle tilstand og opgavens art i forhold til hvilke opgaver borgeren kan udføre.

Påklædning

Medarbejderne på de relevante afdelinger har adgang til praktisk beklædning f.eks. t-shirts, jakker, sikkerhedssko og gummistøvler.

Personalet skal være påklædt så kommunikationen kan ses. Det betyder at personalet skal være iført tegnsprogsvenligt tøj, der giver en rolig baggrund for kommunikationen.

- Endvidere må medarbejdere for eksempel ikke være iført kasket, da den skygger for ansigtet.
- Tørklæde må ikke bæres om halsen. Nøglesnor/keyhanger skal være med åbning i nakken, hvis disse bæres i arbejdstiden.
- Piercing/smykker skal bæres med omtanke og sikkerhedsmæssigt forsvarligt.
- Påklædning der kan opfattes som udfordrende skal undgås.

Den enkelte medarbejder og vikar skal følge [tilbuddets beskrevne retningslinje for påklædning og brug af smykker](#). Afdelingsleder er ansvarlig for introduktion. Ansvar kan uddelegeres til for eksempel Arbejdsmiljørepræsentant.

Retningslinjer for, hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd overfor hinanden

Arbejdet med værdier kan ikke sættes på en formel og betydningen af 'respektfuld adfærd' kan ikke oversættes til bestemte handlinger. Det vigtige er derfor at reflektere over, hvordan respektfuld adfærd kommer til udtryk i praksis og i forhold til borgerne.

Det positive menneskesyn og Speciaalsektorens ITOP-værdier danner grundlag for en respektfuld adfærd. Aktivitets- og Botilbud – CDH har løbende opmærksomhed på værdierne i praksis, herunder respektfuld adfærd mellem borgere og medarbejdere.

- Al kommunikation med, om og beskrivelse af borgeren foregår i en respektfuld tone. I denne forbindelse udføres der pr. august 2019 månedlige stikprøver i afdelingernes dagbogsnotater. Tilbudslederen er ansvarlig for dette arbejde. Formidlingen af stikprøverne sker via afdelingsledergruppen.
- Faglig supervision bruges til at styrke den socialpædagogiske faglighed, hvor et grundelement netop omhandler, hvordan vi møder borgerne på en ordentlig måde.
- Personalemøder og teammøder er blandt andre de fora, hvor der videndes og hvor der skabes ny læring, og hvor det sikres, at der bibeholdes en professionel tilgang i daglig praksis.
- Den socialpædagogiske indsats tager udgangspunkt i borgerens ønsker og behov, hvilket dokumenteres i den individuelle plan, mål og delmål. På børneområdet tages i enkelte tilfælde udgangspunkt i statusrapporten.
- Speciaalsektorens ITOP-værdier drøftes minimum en gang årligt på personalemøder og i Mini-MED. Afdelingsledere og tilbudsleder er ansvarlige for at dagsordenssætte dette.

Retningslinjer for, hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere

Indskrivning

Indsendte matchningspapirer fra kommunen gennemgås af fagkonsulent, socialrådgiver og modtagende afdelingsleder samt tilbudsleder.

- Der afholdes så vidt muligt inden indflytning et formøde, hvor der indhentes oplysninger fra afgivende tilbud og pårørende.
- Der udarbejdes evt. en risikovurdering i forhold til overgreb (borger/medarbejder/omgivende samfund) på baggrund af det indhentede materiale.
- Indskrivningsmøde: Her deltager kommunal sagsbehandler, pårørende/værge, evt. beboer, fagkonsulent og repræsentanter fra Aktivitets- og Botilbud - CDH.
- På indskrivningsmødet laves aftaler for indflytning, afstemmes forventninger både fra kommunen, pårørende og værge.

Afdelingsleder er ansvarlig for at relevante oplysninger om risiko for overgreb er tilgængeligt og videreformidlet til relevante medarbejdere og vikarer, herunder for iværksættelse af systematisk risikovurdering (blinklys), hvis det vurderes nødvendigt. Læs mere i næste afsnit.

Systematiske risikovurderingsværktøjer

Beboer-APV

Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlige for, at der bliver udarbejdet og oprettet en generel APV for udfordrende adfærd, når det er relevant. Disse evalueres og revideres løbende. Til udarbejdelsen af APV'en inddrages afdelingens medarbejdere således, at der fremkommer flest mulige perspektiver og løsninger.

I tilfælde af magt- og arbejdsskadeindberetninger vil beboer-APV'en løbende blive tilrettet i forhold til de individuelle mål.

Blinklys (rød, gul, grøn-metoden)

Tilbuddets afdelinger iværksætter ligeledes systematisk risikovurdering på borgere, der udviser udadreagerende adfærd. Systematiske risikovurderinger kan bidrage til mere systematik i den voldsforebyggende indsats og til et fælles fagligt fokus på at forebygge, at mistrivsel, konflikter eller lignende udvikler sig til voldsomme episoder.³

Risikovurderingen giver overblik over, hvor og hvornår risikoen er til stede. Det kan derved blive muligt at forudsige nogle konflikter og konfrontationer mellem borgeren og de øvrige borgere samt personalet.

Aktivitets- og Botilbud – CDH anvender metoden "rød-gul-grøn" (blinklys). Beskrivelse af denne findes i materialet "Risikovurdering – en introduktion" fra <https://voldsomudtryksform.dk/metoder/>.

Blinklys benyttes til at læse borgerens signaler og beskrive personalets handlemuligheder. På denne måde kan der laves en systematisk registrering af borgernes adfærd ud fra, hvordan personalet tolker at borgerne er i sin komfortzone (grøn), har problemadfærd (gul) og er i konfliktzone med truende eller voldsom fysisk adfærd (rød). På denne måde er formålet at kunne yde en målrettet pædagogisk indsats og hjælpe borgeren til at forblive, eller komme til en mere rolig tilstand og dermed forebygge konflikter og vold.

³ [Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud, Socialstyrelsen, 2017](#)

Risikovurderinger foregår i Sensusum Bosted. Risikovurderinger er et dynamisk redskab, som løbende revideres. Teamet er ansvarlig for dette, eventuelt i samarbejde med afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant.

Afdelingsledere, socialrådgiver og voksenkonsulent fra Aktivitets- og Botilbud - CDH har foretaget en risikovurdering af alle borgere på tilbuddet. Deres konklusioner er skrevet ind i den individuelle plan under fanen 'Sundhed og trivsel'. Her står der beskrevet, om der skal laves en risikovurdering, og dermed oprettes et Blinklys samt hvilket fokus denne risikovurdering skal have i forhold de forebyggende handlinger.

Der finder som minimum en revurdering sted en gang årligt i forbindelse med interne planmøder.

Vidensdeling om daglig praksis

Al borgerrelateret dokumentation – både pædagogisk og sundhedsfaglig – dokumenteres i Sensusum Bosted.

- I vagtskifte foregår der overlap med konkret og relevant vidensdeling.
- Der afholdes personale- og teammøder, hvor vidensdeling og evaluering og justering af mål og delmål er en del af dagsordenen.
- Videoanalyse anvendes som metode til refleksion over pædagogisk praksis på personale-, team- og tværfaglige møder.
- Tilbuddets interne voksenkonsulent og psykolog kan deltage i støttemøder og ad hoc.

Retningslinjer for hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH følger op på overgreb og voldsomme hændelser

Borger begår overgreb mod medarbejder

Anmeldelse af arbejdsskade

Arbejdsulykker med en påvirkningsgrad på 6-10 anmeldes på skemaet for anmeldelse af arbejdsulykker inden for 24 timer. Skemaet findes på Bosted og på personalenet.rn.dk og sendes til afdelingens arbejdsmiljøgruppe. Arbejdsmiljøgruppen behandler arbejdsulykken, som registrerer den i SafetyNet inden for 6 dage, hvis der er tale om en anmeldelse med sygefravær eller ønske om erstatning. Øvrige skader registreres inden for 18 dage.

Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant analyserer ulykken, sammenholder den med de forebyggende indsatser, der er iværksat og vurderer derudfra, om der skal sættes yderligere tiltag i gang. Hvis dette er tilfældet, er det afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant, der er ansvarlige for at iværksætte disse.

Arbejdsulykker med en påvirkningsgrad på 1-5 registreres i skemaet "Intern registrering af fysisk og psykisk vold". Genvej til skemaet findes på Sensum Bosted. Arbejdsmiljøgruppen vurderer løbende, om der er tendenser i de interne registreringer, der kræver en handleplan.

Tilkaldevikarer kan ikke tilgå skemaet digitalt. Derfor skal tilkaldevikarer udfylde et vikar-skema, som findes under bogmærker på Bosted og sende dette til arbejdsmiljøgruppen, der sikrer digital indberetning.

Psykisk førstehjælp

[Den kollegiale førstehjælp](#) er kollegernes og ledelsens umiddelbare og øjeblikkelige omsorg for den kriseramte medarbejder. En rigtig førstereaktion fra de nærmeste kolleger er et vigtigt grundlag for at overvinde hændelsen. Foruden lederne bør alle medarbejdere i på afdelinger med risiko for vold og andre chokerende hændelser have kendskab til, hvordan der kan ydes psykisk førstehjælp.

Tilrettelæg klima for hjælpen:

- giv aldrig skadelidte fri umiddelbart efter episoden har fundet sted
- skærm af for nysgerrige - find et velegnet lokale
- skab ro og sørg om muligt for, at andre overtager de praktiske gøremål
- nærmeste leder/stedfortræder el. overordnede ledelse orienteres/tilkaldes
- eventuel kontaktperson til skadelidte aktiveres

Undgå at:

- bebrejde
- antyde, at tingene kunne være gjort anderledes
- intellektualisere, forklare
- styre samtalen, snakke om egne voldserfaringer
- gøre brug af "gode historier", sort humor eller bagatellisere

Du må gerne/du skal:

- imødegå bebrejdelser og selvkritik

- lytte, også selv om det er det samme, der bliver sagt om og om igen
- anvende fysisk kontakt, hvis den voldsramte har brug for det
- finde ud af, hvad personen har lyst til og behov for
- lade den voldsramte snakke om episoden

Vær opmærksom på:

- den voldsramte må ikke være alene
- den voldsramte er ikke i stand til at se, hvad der skal gøres
- den voldsramte kan have ændret tidsfornemmelse
- den voldsramte har mistet vurderingsevnen generelt
- dine egne reaktioner på episoden, og hvad det betyder for samtalen.

Inden den voldsramte forlader vagten:

- hvordan skal hjemtransporten forløbe?
- sørg for, at familien underrettes om det passerede
- skadesanmeldelse udfyldes
- få aftaler i stand om eventuel sygemelding/lægebesøg eller psykologhjælp
- ved psykologhjælp opfordres voldsramte til at kontakte egen læge snarest muligt

Er der sket fysisk skade, arrangeres hjælp, lægetilsyn, skadestuen alt efter skadens omfang. Send ikke skadelidte alene ud af arbejdspladsen!

Se mere: [Specialektorens vejledning om krisehjælp](#)

Professionel krisehjælp/Psykologhjælp

Nogle hændelser påvirker den voldsramte så meget og griber så voldsomt ind i den skadelidtes liv, at der er brug for mere psykologisk bistand. Professionel hjælp fra en erfaren psykolog vil da være et naturligt og godt supplement til den psykiske førstehjælp.

Foruden den konkrete og voldsomme hændelse, der udløser krisesituationen, kan også vedvarende belastninger pga. mange mindre fysiske voldsepisoder udløse en krisesituation, hvor der er behov for en professionel psykisk krisehjælp. Den situation, som den kriseramte medarbejder befinder sig i, er ofte præget af manglende dømmekraft i forhold til sin egen situation. Det er derfor hensigtsmæssigt, at lederen og kollegerne sammen med den voldsramte søger at afklare behovet for professionel krisehjælp.

Skønnes det nødvendigt med akut psykologhjælp, har lederen kompetence til at henvise hertil (se retningslinier for psykologbistand ved vold/trusler om vold). Den kriseramte har naturligvis ret til selv at vælge om han/hun vil modtage psykologhjælp.

Formålet med den krisepsykologiske hjælp er at sikre et professionelt behandlingsforløb og herunder bl.a. at yde hjælp til

- at bearbejde det oplevede
- at tackle de psykiske følgevirkninger, som den voldsramte oplever efter hændelsen (angst, grådlibilitet, søvnproblemer m.v.)

- hurtigst muligt at vende tilbage til arbejdspladsen
- at få genopbygget trygheden i arbejdssituationen

Psykologhjælpen kan gives som:

1. telefonisk rådgivning i forbindelse med den akutte situation
2. individuel samtale eller samtale i grupper

Erfaringsmæssigt vil 3-5 behandlingssamtaler være tilstrækkeligt.

Psykologhjælpen gives normalt i psykologens klinik hurtigst muligt efter den udløsende hændelse, men kan i særlige tilfælde også ydes andre steder. Husk at oplyse, der er tale om krisepsykolog-hjælp.

Psykologen har tavshedspligt og har således ingen tilbagemeldingspligt til den enkelte arbejdsgiver eller afdeling. Kontakt mellem psykolog og arbejdsplads sker med den voldsramtes samtykke.

Arbejdsstedet eller den ansatte kan frit vælge psykolog. **Der skal dog være tale om en autoriseret psykolog, som har overenskomst med Sygesikringen.**

Udgiften til psykologhjælp betales af arbejdspladsen. Hvis skade anerkendes, refunderes udgiften til psykologhjælp. Da Region Nordjylland er selvforsikret sker refunderingen via regionens Forsikringskontor. Anerkendes skaden ikke, afholder arbejdspladsen den endelige udgift.

Ved behov for psykologhjælp: Se [Specialektorens retningslinje om krisepsykologhjælp](#) i Arbejdsmiljøhåndbogen på Personalenet.

Husk også at anmelde episoden som en arbejdsskade via A-skadesystemet (kryds ja til erstatning, da der er udgifter til psykologbehandling).

Yde omsorg for voldsudøver og øvrige borgere

Efter en voldsom episode er det vigtigt også at yde omsorg for den borger, der var involveret samt eventuelle andre borgere, som var involveret eller overværede episoden. Det er derfor vigtigt, at personalet i timerne og dagene efter episoden tilbyder borgeren den støtte og opmærksomhed, de har krav på og behov for. Det kan mindske de eftervirkninger, som en voldsom episode kan have.

Omsorgspersonsordning

Det anbefales, at medarbejderne på forhånd har taget stilling til, hvilke kollegaer de ønsker at få hjælp fra i en krisesituation samt hvilke pårørende, der *skal* underrettes.

Aktivitets- og Botilbud - CDH har i denne forbindelse en [Omsorgspersonsordning](#).

Se endvidere: [Specialektorens retningslinjer for politianmeldelse af overgreb](#)

Arbejdsrelateret overgreb uden for medarbejderens arbejdstiden

Hvis en medarbejder bliver antastet af en borger eller en pårørende til en borger i sin fritid, benyttes "Low arousal"-tilgangen fra konflikthåndtering og voldsforebyggelse.

- Medarbejderen skal forsøge at nedtrappe konflikten.
- Foreslå at tage drøftelsen i en professionel kontekst (arbejdspladsen).
- Vær altid opmærksom på [overholdelse af tavshedspligten](#).

Hvis en borger eller en pårørende begår overgreb mod medarbejderen, uden for arbejdstiden, skal medarbejderen straks kontakte sin nærmeste leder. Lederen har ansvaret for, at der i hvert enkelt tilfælde iværksættes en konkret og individuel vurdering af, om der skal foretages en politianmeldelse eller om denne skal undlades. Hvis nærmeste leder ikke mener, at der er grundlag for en politianmeldelse, har medarbejderen altid selv ret til at lave en anmeldelse.

Lederen skal inddrage den berørte medarbejder inden der træffes beslutning om at foretage eller undlade en politianmeldelse. [Se desuden Speciaalsektorens retningslinje for politianmeldelse af overgreb](#).

Af hensyn til eventuel efterforskning skal politianmeldelsen foretages inden for 24 timer, og af hensyn til erstatning, skal anmeldelsen foretages inden for 72 timer. Medarbejderen er selv ansvarlig for at få indhentet lægeerklæring.

Udlevering af private telefonnumre og e-mailadresser

Ansatte på Aktivitets- og Botilbud - CDH udleverer ikke private telefonnumre eller e-mailadresser til beboere eller pårørende. Medarbejdere kan kontaktes på eller gennem arbejdspladsen. Ligeledes frarådes det, at gøre brug af private telefoner til pårørendekontakt.

Ansatte der har mulighed for at benytte arbejdstelefon privat, rådes til at overveje det hensigtsmæssige i, at man derved gør sig tilgængelig for arbejdsrelaterede opkald i sin fritid.

Sociale medier

Af hensyn til den klare skelnen mellem arbejdsliv og privatliv, anbefales det, at medarbejdere på CDH som udgangspunkt ikke er/bliver "venner" med beboere og pårørende på de sociale medier. Det er dog i sidste ende medarbejderens egen beslutning, der bør hvile på en risikovurdering.

Borger begår overgreb mod borger

Når en borger begår overgreb mod en anden borger, registreres episoden på Bosted i skemaet "overgreb borger/borger" på den udøvende. Medarbejderne sender per mail indberetningsskemaet til nærmeste leder til påtegning og evt. kommentarer. Nærmeste leder orienterer via mail socialfaglig konsulent om at indberetningsskemaet er udfyldt og godkendt. Den socialfaglige konsulent giver sparring i de tilfælde, hvor det vurderes relevant.

[Vejledning i dokumentation af overgreb borger mod borger](#)

Yde omsorg for voldsudøver og øvrige borgere

Efter en voldsom episode er det vigtigt også at yde omsorg for den borger, der var involveret samt eventuelle andre borgere, som var involveret eller overværede episoden. Det er derfor vigtigt, at personalet i timerne og dagene efter episoden tilbyder borgeren den støtte og opmærksomhed, de har krav på og behov for. Det kan mindske de eftervirkninger, som en voldsom episode kan have.

Se desuden:

Lokale retningslinjer for ['Forebyggelse, opsporing og håndtering af seksuelle overgreb på børne- og voksenområdet'](#)

[Specialektorens retningslinjer for politianmeldelse af overgreb](#)

Medarbejder begår overgreb mod borger

Områdechefen kontakter virksomhedsledelsen, HR og politiet, hvis der er mistanke eller viden om en medarbejders overgreb mod en borger.

Tilbudslederen eller afdelingslederen debriefer berørte medarbejdere.

[Specialektorens retningslinje ved viden eller mistanke om medarbejders overgreb](#)

Se desuden:

Lokale retningslinjer for ['Forebyggelse, opsporing og håndtering af seksuelle overgreb på børne- og voksenområdet'](#)

Borger begår overgreb mod omgivende samfund - f.eks. hærværk

Almen lovgivning er gældende.

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser

Analyse, evaluering og formidling

Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant laver en analyse af arbejdsulykker i SafetyNet (system til elektronisk indberetning af arbejdsskader) med det formål at uddrage læring og forebygge overgreb. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant kan inddrage relevante aktører, f.eks. skadelidte og eksterne faglige konsulenter.

Afdelingslederen skal sikre, at der i afdelingen drøftes yderligere forebyggende tiltag i den pædagogiske praksis. Den læring, nye tiltag og evt. ændring af praksis som afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant kommer frem til formidles på enten personalemøder, via mail eller i daglig praksis.

Arbejdsmiljøgrupperne kan løbende trække oversigter over antallet og indholdet i indberetningerne i SafetyNet, hvor der kigges på mønstre og tendenser.

Beslutninger ift. at igangsætte forebyggelsesinitiativer på tværs af tilbuddet tages i MiniMED og i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse i Lokal Område-MED.

Ansvar og dokumentation

Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for, at tilbuddet arbejder med forebyggelse af overgreb og i øvrigt følger kvalitetsmodellens trin. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere.

Dokumentation

Det er tilbudslederens ansvar at sikre, at tilbuddet dokumenterer arbejdet med kravene i denne lokale retningslinje.

Afdelingsleder, arbejdsmiljørepræsentant og konflikthåndteringsvejleder på den enkelte afdeling har et skærpet ansvar for dette.

Referencer

- Lov om arbejdsmiljø [Link](#)
- Bekendtgørelse om arbejdets udførelse. BEK nr. 1234 af 29/10/2018 [Link](#)
- Arbejdstilsynet vejledning om vold (D.4.3.3) [Link](#)
- Vold som udtryksform (indeholder folderen 'Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse', hvor trafiklysmetoden og mestringskemaet er beskrevet) [Link](#)
- Arbejdstilsynets hjemmeside [Link](#)
- Elvén, Bo Heilskov: Low arousal – konflikthåndtering uden konfrontation, Köpenhamn 2013
- Elvén, Bo Heilskov: Kort og godt om konflikter og Low arousal, Dansk Psykologisk Forlag 2018
- Socialstyrelsen: kvalitetsmodel for socialtilsyn. Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud [Link](#)
- [Socialstyrelsen: Nationale retningslinjer for forebyggelse af voldsomme episoder på botilbud samt på boformer for hjemløse, 2017](#)

Regionens og Specialsektorens dokumenter

- Overordnet rammebeskrivelse for lokalt forankrede grundkurser i konflikthåndtering og forebyggelse af overgreb i Specialsektoren [Link](#)
- Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af seksuelle overgreb på henholdsvis børne- og voksenområdet [Link](#)
- [Link til materiale om håndtering af vold i Specialsektoren – herunder bl.a.:](#)
 - Retningslinje om krisepsykologhjælp
 - Vejledning om krisehjælp
 - Retningslinje for politianmeldelse af overgreb borger mod medarbejder
 - Retningslinje ved mistanke eller viden om medarbejders overgreb mod borger
- Region Nordjyllands retningslinje for forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold, trusler og traumatiske oplevelser i og uden for arbejdstiden [Link](#)
- Vejledning i dokumentation af overgreb borger mod borger [Link](#)
- Specialsektorens idégrundlag, mission og værdier [Link](#)

Definition af begreber

Socialtilsynets brug af begreber

Når Socialtilsynet anvender begreberne beredskabsplaner eller retningslinjer efterspørger de både, hvordan det enkelte tilbud forebygger og håndterer overgreb. Uanset hvilket begreb Socialtilsynet anvender, spørger de efter det samme.

Fysisk vold

Slag, spark, nap, rifter, fastholden, skub, bid, knivstikkeri, isolation, ildspåsættelse og mord.

Psykisk vold

Grimasser, spyt, nedstirre, ukvemsord, tilråb, trusler, ydmygelser, forhånelse, isolation, beskyldning, ignorerer, ildspåsættelse, indtrængen på private områder, chikane, mobning, tyveri.

Seksuelle krænkelser

Blottelser, befamling, slag, voldtægt og chikane.

Trusler om vold

Trusler på livet, trusler om fysisk hærværk, knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger, trusler via sociale medier eller e-mail.

Arbejdsrelateret vold

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejdere for angreb mod legemet, fremsætter trusler eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane. Borgere skal i Arbejdstilsynets forståelse forstås som patienter, beboere, kunder, pårørende, brugere og indsatte. I Specialsektoren anvender vi betegnelsen 'arbejdsrelateret overgreb' eftersom vi definerer overgreb, som handlinger, hvorunder fysisk vold, psykisk vold, trusler om vold og seksuelle krænkelser hører under.

Alenearbejde

Alenearbejde betyder, at en medarbejder er alene i en arbejdsproces med at varetage kontakten til borgere.

Yderligere oplysninger

Fakta om kvalitetsmodellen på det sociale område

Dansk Kvalitetsmodel på det sociale område er udviklet i et samarbejde mellem de 5 regioner og Danske Regioner.

Modellen er et resultat af de senere års øgede fokus på dokumentation og kvalitetsudvikling i den offentlige sektor. Et sådant fokus stiller større krav til de sociale tilbud om at kunne begrunde, beskrive og dokumentere den sociale indsats og dens virkninger. Og det stiller krav om løbende forbedring af indsatsen.

På det enkelte tilbud er kvalitetsmodellen et redskab, der muliggør faglig udvikling og læring blandt medarbejdere. For borgerne medfører modellen et øget fokus på en række centrale områder i indsatsen. Som konsekvens af modellens indførelse vil pårørende og offentligheden desuden kunne opnå større gennemsigtighed i tilbuddets indsats.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands [hjemmeside om kvalitetsmodellen](#)
- På kvalitetsmodellens [nationale hjemmeside](#)



Lokale retningslinjer for Forebyggelse af overgreb

Området for Kommunikation og Special-
pædagogik
Kollegievej 1
9000 Aalborg

April 2020

