

Webafstemning

Retnings- hvad-for-noget?

Kender du retningslinjerne om vold på din arbejdsplads? Sådan spurgte Dansk Socialrådgiverforening i maj sine medlemmer i en webafstemning.

Knap 300 socialrådgivere svarede på spørgsmålet. Hver tredje sagde 'nej' til, at de kender retningslinjerne, hver syvende svarede 'delvis', mens godt halvdelen svarede 'ja'. Baggrunden for afstemningen var en debat om forebyggelse af vold mod socialrådgivere i jobcentre. Den blussede op i forbindelse med retssagen mod den mand, som sidste år dræbte socialrådgiver Birthe Christiansen fra Holstebro.



Nyhedsbrevet

JOB UDEN VOLD

Udviklingsprojekter

12 arbejdspladser klar til 'laboratorier' om vold

I alt 45 arbejdspladser søgte i foråret Vold som Udtryksform og Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed om at deltage i projekt *Arbejdspladser i laboratorier*. Nu er 12 arbejdspladser valgt ud og klar til at gå i gang. De kommer fra hele landet og arbejder med ældre, mennesker med udviklingshæmning og mennesker med sindslidelser.

Arbejdspladserne skal over et år sætte fokus på udviklingsprocesser og forebyggelse af vold på deres arbejdsplads. Og de skal dele deres erfaringer med andre. Fra hver arbejdsplads deltager en leder og en arbejds miljørepræsentant.

Kick off

I oktober mødes projektets deltagere til et todages kick off, hvor der både vil være aktiviteter på tværs af de to laboratorier og i hvert sit. Laboratoriet *Vejen til gode retningslinjer og handleplaner* mod vold skal udvikle retningslinjer og handleplaner mod vold samt gøre dem aktive og fuldt implementerede på arbejdspladserne. Laboratoriet *Social kapital som element i den voldsforebyggende indsats* skal styrke den voldsforebyggende indsats ved at arbejde med og udvikle arbejdspladsernes sociale kapital, som handler om tillid, godt samarbejde og oplevelse af retfærdighed.

Der er planlagt fem fælles dage med undervisning, inspiration, videndeling, erfaringsopsamling m.m. Herudover kan arbejdspladserne få rådgivning, processtøtte og/eller undervisning undervejs i projekforløbet.



Illustration: Colourbox

Her er arbejdspladserne

- Demenscenter Pilehuset, HC enheden, Københavns Kommune
- Humlehusene, plejecenter, Albertslund Kommune
- Riishøjcentret, plejecenter, Aalborg Kommune
- Ældrecentret Enghaven, Skjern Kommune
- Ældreafdelingen, Nz, Næstved Kommune
- Kristinehøj, plejehjem (Danske Diakonhjem), Helsingør
- Aarup Hjemmepleje, Aarup/Vissenbjerg aftenteam, Assens Kommune
- Ældreservice - distrikt 4, Skive Kommune
- Bytoften Bo- og Aktivitetscenter, Herning Kommune
- Hjørnehuset, bosted, Gladsaxe Kommune
- Fjordbo Thyholm, dag- og døgntilbud, Struer Kommune
- Områdecener Baunehøj, Lyngby-Taarbæk Kommune.

Følg laboratoriernes arbejde her i nyhedsbrevet, på www.voldsomudtryksform.dk, Facebook og www.etsundtarbejdsliv.dk/vold. Vil du vide mere - kontakt: Birgitte Bækgaard Brasch, bbb@sus.dk, Nick Greve Hansen, ngh@sus.dk eller Bjarne Møller, bm@sus.dk

Nu kan du også følge
Vold som Udtryksform
på Facebook

www.voldsomudtryksform.dk



Nyhedsbrevet Job Uden Vold

Udgives af Vold som Udtryksform
v. Socialt Udviklingscenter SUS
Nørre Farimagsgade 13, 1364 København K
Tlf. 33 93 44 50, sus@sus.dk

Redaktion: Bjarne Møller (ansvh.), Birgitte
Bækgaard Brasch, Nick Greve Hansen & Karen
Pedersen

Layout og tryk: Christian Schmidt.

September 2011. Oplag 1.500

ISSN: 1904-8971 (online) ISSN: 1904-8963.

*Særligt tilsyn***Erfaringer fra 637 besøg på børne- og ungeinstitutioner**

128 afgørelser om psykisk arbejdsmiljø, heraf 44 der handler om vold og trusler om vold. Det var resultatet af et særligt tilsyn, som Arbejdstilsynet sidste år gennemførte på en lang række institutioner for børn og unge. 637 vuggestuer, børnehaver, skolefritidsordninger og fritidshjem, aldersintegrerede

*Chikane***SSP stoppede stenkast mod hjemmehjælpere**

– **Det var rigtig** ubehageligt. Det var først bagefter jeg tænkte: Hvor var det godt, jeg ikke fik stenene i hovedet, for det kunne være gået rigtig galt.

Sådan siger en sosu-hjælper, der blev beskudt med sten, da hun sammen med sin makker var på vej ud til en borger.

En gruppe unge ballademagere i området Gadelandet i Brønshøj chikane-rede i sommer i flere uger kommunens social- og sundhedshjælpere med sten-kast og smadrede bilruder.

Har lært at vi skal sige fra

Da ledelsen anmeldte hændelserne til politiet, gik Københavns Kommunes SSP-medarbejdere ind i konflikterne. De fik de unge til at forstå, at det var et kæmpe problem, at medarbejderne skulle være utrygge ved at gå på arbejde.

I dag er der igen trygge arbejdsforhold, men sikkerhedsrepræsentant for sosu-medarbejderne i Brønshøj og Husum, Birger Slengerich, ville ønske, at medarbejderne havde sagt fra langt før. Så SSP kunne have løst problemet tidligere.

– Vi er nogle hårde hunde indimellem, og der skal meget til, før vi føler os kuet. Men nu har vi lært, at medarbejderne skal være hurtigere til at fortælle det til arbejdsmiljørepræsentanterne og ledelsen, for at der kan blive reageret på det, siger han til DR.

Kilde: www.dr.dk 27. juni og 2. august 2011.

*Udviklingsprojekt***Scener fra en arbejdsplads****Film gør konflikter levende**

Rødovre Kommune 'er gået til filmen'. Som led i projekt *Trivsel i front* har Social- og Psykiatridelingen produceret små illustrative film, optaget i afdelingen og med professionelle skuespillere. Filmens scener er skabt på baggrund af de ansattes egne erfaringer med, hvilke situationer der typisk kan udvikle sig til alvorlige konflikter med trusler og vold.

Filmene er blevet vist og brugt som udgangspunkt for debatter og trænings-situationer på kurser i konflikthåndtering og mæglende samtaler. To af filmene kan ses på www.voldsomudtryksform.dk.

Trivsel i front

Projekt *Trivsel i front* har til formål at skabe øget trivsel, tryghed og sikkerhed hos frontmedarbejderne i Social- og Psykiatridelingen. De omkring 40 ansatte i afdelingen har været på kursus i konflikthåndtering, og otte har fået en rolle som nøglepersoner med særlig viden om konflikthåndtering og mæglende samtaler.

En borger får fx tilbudt en mæglende samtale, når der har været en konkret konflikt, eller når et samarbejde er gået i hårdknude. Erfaringen er, at det kan lykkes at finde frem til fredelige løsninger og fx undgå skift af sagsbehandler og fremmødeforbud, når både borger og medarbejder føler sig lyttet til og anerkendt.

Trivsel i front er et samarbejdsprojekt mellem Rødovre Kommune og Socialt Udviklingscenter SUS, støttet af midler fra Forebyggelsesfonden.

Du kan læse mere om projektet på www.sus.dk

**Vold giver mislyd og er et alvorligt problem på mange arbejdspladser.**

Giv voldsforebyggelsen på jeres arbejdsplads et servicetjek. Se mere på www.voldsomudtryksform.dk/arbejdspladstjek

institutioner, fritids- og ungdomsklubber samt døgninstitutioner for børn og unge fik besøg. Fokus for indsatsen var blandt andet det ergonomiske og det psykiske arbejdsmiljø.

På baggrund af indsatsen har Arbejdstilsynet opstillet en række gode råd til voldsforebyggelse på institutioner på børne- og ungeområdet. Se dem og statusrapporten fra indsatsen på Arbejdstilsynets hjemmeside www.arbejdstilsynet.dk

Foto: Colourbox

Har du Scanlife som applikation på din telefon? Scan ikonet og gå direkte til www.voldsomudtryksform.dk



Praksis

Vedholdende forebyggelse giver resultater

Psykiatrisk Center Sct. Hans i Roskilde har gennem en vedholdende voldsforebyggende indsats mindsket både brug af tvang og antallet af arbejdsulykker som følge af vold fra patienterne. Indsatsen har fokus på både det psykiske og det fysiske arbejdsmiljø.

På Sct. Hans arbejder man kontinuerligt og systematisk med at forebygge aggressioner, trusler og vold. Og det kan ses på statistikken over tvangssituationer og arbejdsulykker. I de første fire måneder af 2011 var der ingen anmeldte arbejdsulykker som følge af aggressioner fra patienter. Det betyder dog ikke, at volden er helt 'afskaffet'.

Psykisk arbejdsmiljø hele vejen rundt

– Patientaggressioner er et vilkår, man aldrig fuldstændig vil kunne fjerne i psykiatrien – der vil altid være enkelte episoder. Blandt andet derfor skal personalet kunne se det som en positiv faglig udfordring at arbejde med det. De skal hjælpe patienterne til at kunne mestre både deres sygdom og de aggressioner, som evt. dukker op i forløbet, siger arbejdsmiljøkonsulent Sussan Balleby fra Sct. Hans. Hun understreger vigtigheden af hele tiden at arbejde systematisk med at reducere aggressionerne og volden så meget som overhovedet muligt.

– Der er mange delelementer at arbejde med i det psykiske arbejdsmiljø, og de skal hele tiden forfines. Noget af det vigtigste er, at personalet er fagligt kompetente til at løse deres opgaver, at deres holdninger er i overensstemmelse med værdierne på Sct. Hans, at ledelsen handler på og går ind i det, der opstår, samt at det tværfaglige samarbejde fungerer godt. Det har alt sammen betydning for konfliktniveauet.

Ny bygning gav færre aggressioner

Også de fysiske rammer spiller en stor rolle, er erfaringerne fra Sct. Hans. For trekvart år siden flyttede et afsnit over i en stjerneformet bygning.

– Det gav nogle helt andre muligheder end den lange gang, afsnittet kom fra. Midt i 'stjernen' er der fælles arealer. Hvis en patient har brug for at trække sig, brug for lidt ro, kan han eller hun gå ud i en af 'fingrene'. Og medarbejderne har mulighed for at lukke en 'finger' af, hvis der er behov for at skærme en meget urolig patient, så uroen ikke breder sig.

Miljøet på afdelingen er markant forbedret efter flytningen.

– Der er langt færre daglige patientaggressioner, og der har ikke været en eneste arbejdsskade efter flytningen, fortæller Sussan Balleby.

Se på det, der ligger bagved

Hendes erfaringer er, at det er muligt at opnå et godt arbejdsmiljø med meget få situationer med aggressioner, vold og tvang – både på åbne og lukkede afsnit.

– Det kræver, at der er et godt samarbejde og en høj grad af tillid på arbejdspladsen. Altså en høj social kapital. Så er man i stand til at give hinanden feedback både i de gode og i de mindre gode situationer.

Og så ønsker man at lære af de kolleger, som er særligt dygtige til at tackle de vanskelige situationer på en god måde.

– Det er vigtigt at lære af det, der sker, og hele tiden forsøge at forstå sammenhængen. Derfor arbejder vi også med analyse af nærvedhændelser, med kvalitetssikring og analyse af kerneårsager. Vi skal også gøre noget ved det psykiske arbejdsmiljø bagved. Hvis et afsnit har mange episoder, arbejdsulykker eller meget tvang, skal vi tage hånd om det og hjælpe dem på en systematisk måde, så vi finder frem til de bagvedliggende årsager. Og det gør vi, siger Sussan Balleby.

Et godt arbejdsmiljø med en høj grad af tillid på arbejdspladsen kan være med til at forebygge og bringe volden ned, siger

arbejdsmiljøkonsulent Sussan Balleby fra Psykiatrisk Center Sct. Hans.





Illustration: Colourbox

Forskning

Frygt for vold er skadeligt

Hvis man hver dag er bange for at blive udsat fra vold på sit arbejde, så er det skadeligt for både medarbejderne og arbejdspladsen.

Det viser en undersøgelse fra Schweiz.

Ikke kun følgerne af faktisk vold, men også frygten for, hvad der kan ske i mødet med klienter eller borgere, har stor indflydelse på medarbejdernes velbefindende og psykiske arbejdsmiljø. Det er en af konklusionerne fra en undersøgelse, som forskere fra Université de Neuchâtel i Schweiz har gennemført

blandt 330 frontmedarbejdere fra jobcentre og socialkontorer.

Medarbejdernes oplevelser

Forskerne peger på to forhold, der har direkte betydning for graden af den enkelte ansattes frygt for at blive udsat for en voldelig hændelse:

- Medarbejderens oplevelse af arbejdspladsens voldsforebyggende indsatser.
- Medarbejderens oplevelse af egne evner til at håndtere en potentiel voldelig hændelse.

De to forhold afspejler ikke nødvendigvis arbejdspladsens objektive, faktiske forebyggende tiltag eller den ansattes reelle evner til at håndtere voldshændelser – der er tale om medarbejderens *subjektive* oplevelser.

Fokus på at nedbringe frygten

Med den viden i baghovedet, er det vigtigt at arbejdspladser med voldsrisiko også har fokus på skadevirkningerne ved frygten for vold og på at bringe den ned.

Det er fortsat afgørende, at arbejdspladsen prioriterer forebyggende indsatser og kompetenceudvikling af medarbejderne. Fordi frygten for vold som nævnt hviler på medarbejdernes subjektive opfattelser af egne kompetencer og arbejdspladsens evne til at forebygge, kan man med fordel supplere med risikovurdering i forhold til sandsynligheden for at blive udsat for en voldelig hændelse, tydelig kommunikation om medarbejdernes faktiske kompetenceniveau og klare udmeldinger om arbejdspladsens forebyggende indsatser og deres til tænkte effekt.

Retningslinjer og handleplaner

Undersøgelsen understreger behovet for gennemarbejdede retningslinjer og handleplaner i det voldsforebyggende arbejde. Arbejdet bør være forankret og kommunikeret i hele organisationen, så der er overensstemmelse mellem reelt trusselsniveau, medarbejdernes faktiske kompetencer og organisationens konkrete indsatser. Herved kan unødigt frygt for vold nedbringes, samtidig med at den reelle voldsrisiko håndteres målrettet og fokuseret.

Kilde: Mueller, Sonja & Tschan, Franziska: Consequences of client-initiated workplace violence: The role of fear and perceived prevention. Journal of Occupational Health Psychology, Vol 16(2), Apr 2011, 217-229.

Konference

Vold i hospitalspsykiatrien

Sidst i oktober mødes fagfolk og forskere i Prag til den 7. europæiske konference om vold i hospitalspsykiatrien. I år er der særligt fokus på patienter med intellektuelle handicap. På programmet er også erfaringer fra Danmark. Charlotte Bredahl, arbejdsmiljøkonsulent i FOA, og Dorte Schiønning Andersen, konsulent i Dansk Sygeplejeråd, holder en workshop om erfaringer fra et uddannelsesforløb, som SUS og CASA har gennemført på vegne af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed.

Læs mere på www.oudconsultancy.nl.

7TH EUROPEAN
CONGRESS ON
VIOLENCE IN CLINICAL
PSYCHIATRY

19 – 22 OCTOBER 2011
CLARION CONGRESS
HOTEL PRAGUE
CZECH REPUBLIC