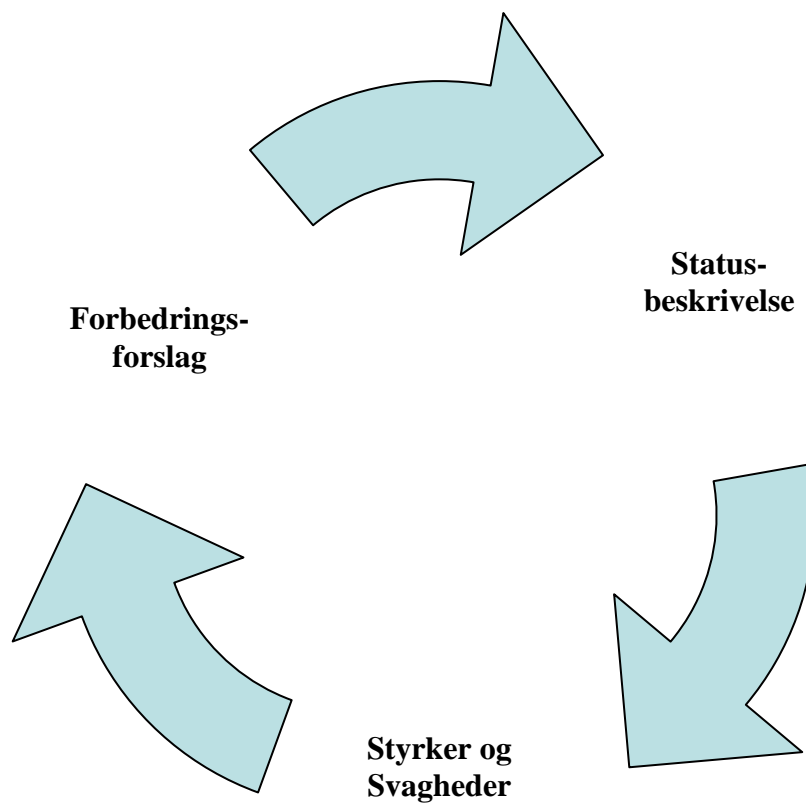


**SYNOPSIS
'VOLDSFOREBYGGELSE I REGION NORDJYLLAND'**



**UDARBEJDET AF
ARBEJDSMILJØKONSULENT LISE-LOTTE KYNEB, HR-ARBEJDSMILJØ OG MEDINDFLYDELSE
SIKKERHEDSLEDER MARIANNE ASTORP, SYGEHUS THY/MORS
SEKTORSIKKERHEDSLEDER RIKKE KVIST, SPECIALSEKTOREN
SEPTEMBER 2010**

Statusbeskrivelse af Region Nordjyllands retningslinjer for håndtering og forebyggelse af vold.

Region Nordjylland er én arbejdsplads fordelt på 12 sektorer.

Arbejdsmiljøfunktionen i Region Nordjylland består af sikkerhedsledere ansat i hver sektor og arbejdsmiljøchef og arbejdsmiljøkonsulenter ansat centralt i HR, Arbejdsmiljø og MED. Arbejdsmiljøfunktionen er et veletableret samarbejdsorgan med mulighed for videndeling på tværs af sektorerne.

Region Nordjylland har under Arbejdsmiljøpolitikken udarbejdet en 'Vejledning for håndtering og forebyggelse af vold' gældende for alle ansatte: [Klik her](#) med tilhørende redskabshåndbog: [Klik her](#) Vejledningen blev godkendt af Hovedudvalget i maj 2009.

Voldsproblematikken i Region Nordjylland skal med udgangspunkt i Arbejdsmiljøpolitikken og Vejledningen drøftes i MED organisationen i sektorerne med henblik på fastlæggelse af en lokal aftale, der svarer til de lokale forhold og problemstillinger.

Status for Psykiatrien og Specialektoren

Psykiatrien og Specialektoren har udarbejdet følgende materialer, der alle har været genstand for drøftelse, beslutning, implementering og evaluering samt evt. revision i MED systemet og/eller Arbejdsmiljøorganisationen:

Sektor MED Udvalgsniveau:

- Handleplan for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold (evalueres hvert 3. år i Specialektoren)
- Vejledning i krisehjælp ved chokerende og voldsomme hændelser
- Instruks om psykologbehandling ved vold og trusler om vold
- Grundkurser i konflikthåndtering udbydes til alle medarbejdere (5 dage i Specialektoren)
- Uddannelse af vedligeholdelsesinstruktører (voldsforebyggelse/konflikthåndtering) (3 dages overbygning på 5 dages grundkursus i Specialektoren)
- Retningslinier for vedligeholdelsesinstruktører, herunder funktionsbeskrivelse for samme
- Retningslinier for politianmeldelse
- Uddannelse af alle ledere i debriefing
- Arbejdsskadestatistik, udviklingen i vold/trusler følges tæt
- Udviklingsprojekter iværksættes på tværs af sektoren
- Udad reagerende adfærd inddrages i temadage for forflytningsvejlederne
- Koordinering af analyseværksteder
- Udvikling af temadage på tværs af tilbuddene

Lokal MED Udvalgsniveau:

Alle Lokal MED Udvalg skal udarbejde lokal handleplan for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold (evalueres hvert 2. år i Specialektoren). Indeholder bl.a.:

- Vurdering af voldsrisiko – hvordan, hvornår og af hvem
- Introduktion af nye medarbejdere til alle vigtige elementer omkring voldsforebyggelse, konflikthåndtering og krisehjælp – hvordan, hvornår og af hvem
- Krise/alarmeredskab, herunder eventuelt overfaldsalarm
- "Omsorgsplan", engleordning eller lign.
- Anvendelse af systematiske metoder i voldsforebyggelsen, f.eks. APV på den enkelte beboer

- Forebyggelsestiltag drøftes på personalemøder, i supervision m.v.
- Lokale temadage mv. afholdes

Arbejdsmiljøgruppe-niveau:

Arbejdsmiljøgrupperne har den løbende driftsopgave inden for rammerne af handleplanen for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold. Dette indebærer en lang række konkrete opgaver, her nævnes blot nogle få

- Registrering og analyse af arbejdsskader såvel med og uden fravær
- Registrering og analyse af tilløb til ulykker
- Konkret vurdering af risiko for vold og trusler om vold
- APV på udadreagerende brugere

Status for de somatiske sektorer

De somatiske sektorer i Region Nordjylland består af

- 4 Sygehuse: Aalborg Sygehus – Sygehus Vendsyssel – Sygehus Himmerland og Sygehus Thy-Mors
- 2 Tværgående Sektorer: Anæstesi og Ortopædi.

Hver sektor har egen Sektorledelse og Sektor MED Udvalg.

Det er lidt forskelligt hvor langt hver sektor i det somatiske område er kommet i forhold til den regionale vejledning og implementeringen af denne og der ses en mere uens tilgang – ofte begrundet i et vekslende behov/fokus.

Generelt har alle somatiske sektorer udarbejdet på

Sektor MED Udvalgsniveau:

- Handleplan for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold
- Vejledning i krisehjælp ved chokerende og voldsomme hændelser
- Instruks om psykologbehandling ved vold og trusler om vold
- Arbejdsskadestatistik
- Analyseværksteder – Arbejdsulykker - etableres i alle sektorer i løbet af 2010
- Lokale retningslinjer for politianmeldelse
- Temaundervisning på fælles møder i Arbejdsmiljøorganisationen
- Temadag i det geriatriske område
- Forflytningsvejlederuddannelse, hvor den udadreagerende patient er tænkt ind i undervisningen

Lokal MED Udvalgsniveau:

- Actioncard
- Overfaldsalarmer
- Krisehjælp/debriefing/omsorgsplaner
- Registrering af voldsepisoder
- APV i forhold til vold og trusler om vold

Arbejdsmiljøgruppe-niveau:

- Risikovurdering i forhold til vold og trusler om vold
- APV i forhold til vold og trusler om vold
- Registrering og analyse af arbejdsskader såvel med og uden fravær
- Registrering og analyse af tilløb til ulykker

Vi har bedt sektorsikkerhedslederne om at udvælge arbejdsmiljøgrupper på relevante afsnit i forhold til voldsproblematikken. Disse arbejdsmiljøgrupper har fået fremsendt tjekskema fra hjemmesiden www.etsundtarbejdsliv.dk/vold.

Vi har modtaget 20 besvarelse fra arbejdsmiljøgrupper.

I spørgeskemaerne anvendes en svarskala fra 1 til 5. 'I meget høj grad' svarer til tallet 5. 'Absolut ikke' svarer til tallet 1

Vi vil i de følgende forsøge at analysere på de tilbagemeldinger vi har fået og samtidig koble det med den erfaring, vi har på området.

Styrker

På spørgsmålet:

Har din arbejdsplads retningslinjer/en politik for voldsforebyggelse?

Svarer 18 ud af de 20 ja.

På spørgsmålet:

Kender du indholdet af arbejdspladsens retningslinje (politik) for vold og voldsforebyggelse?

Er der en tydelig overvægt til den positive side (4-5-taller)

På spørgsmålet:

Synes du, at arbejdspladsens retningslinjer (politik) for voldsforebyggelse fungerer tilfredsstillende i virkeligheden?

Er der overvægt på 3-4-taller

Vi vælger at se ovenstående besvarelse som styrker i forhold til voldsforebyggelse.

Af vores statusbeskrivelse kan ses, at vi arbejder med håndtering og forebyggelse af vold på flere niveauer i organisationen.

Dejligt at så mange ved, at vi har en fælles vejledning og at det synes såvel kendt som brugbart.

Det er væsentlig med et grundkendskab til hvad vold handler om og desuden meget vigtigt at vide, at der findes redskaber, der kan bruges når eller hvis vi står i situationen.

På spørgsmålet:

Er det dit indtryk, at der i personalet er en fælles accept og forståelse af arbejdspladsens definition af vold?

Der synes at være generel forståelse og accept af definition af vold ud fra besvarelserne.

På spørgsmålet:

Synes du, at du er blevet tilfredsstillende informeret om arbejdspladsens voldspolitik?

Er man generelt tilfredsstillende informeret. Bedst i Psykiatri og Specialektorområdet.

På spørgsmålet:

Synes du, at I er gode til at tage handling og lave opfølgning, når voldshændelser indtræffer?

Svares positivt såvel inden for somatikken og Psykiatri/Specialområdet.

På spørgsmålene:

Har I retningslinjer eller en (krise)plan for hvordan medarbejder, der har været udsat for vold skal hjælpes og støttes?

Er du fortrolig med kriseplanens indhold?

Synes at kriseplanen virker godt, når en medarbejder har behov herfor?

Generelt om disse spørgsmål kan siges, at besvarelserne viser, at vi har en kriseplan, at denne kendes og at den virker, når der er behov for det.

På spørgsmålene:

Synes du, at medarbejdergruppen er gode til at hjælpe og støtte en kollega, der har været udsat for vold?

Synes du, at personalet som helhed tager voldsproblemet tilstrækkeligt alvorligt?

Synes du, at din leder/ledelsen tager voldsproblemet tilstrækkeligt alvorligt?

Generelt opleves god støtte fra kollegaer og inden for psykiatri/specialområdet synes personalet som helhed også at tage voldsproblemet alvorligt.

Både i somatikken og i psykiatri/specialområdet synes man generelt, at ledelsen tager problemet tilstrækkeligt alvorligt.

På spørgsmålet:

Har du kendskab til, at en voldsepisode, der burde anmeldes til arbejdstilsynet, men ikke blev det?

Klar tilkendegivelse af at alt anmeldes indenfor psykiatri/specialområdet.

Enkelte uklarheder i somatikken.

På spørgsmålet:

Hvor tilfreds er du da alt i alt med arbejdspladsens indsats i forhold til voldsproblemet i dagligdagen?

Generelt gives udtryk for høj tilfredshed.

Svagheder

På spørgsmålet:

Er det dit indtryk, at der i personalet er en fælles accept og forståelse af arbejdspladsens definition af vold?

Præcis dette spørgsmål kan give anledning til gode drøftelser i personalegrupperne.

Drøftelserne går på, hvad er vold, og hvad er vilkår, og ligeledes på de individuelle forskelle der er i blandt personalet på hvordan de eksempelvis oplever verbale trusler.

Altså er vores erfaring, at der godt kan arbejdes videre med den usikkerhed, der kan være på forståelse og accept af en fælles definition af vold.

Jf. bemærkning fra en af besvarelserne.

At det tværfaglige personale tager udad reagerende adfærd hos patienterne mere alvorligt, at de prøver at forstå, hvad der er for en hverdag vi som plejepersonale går i.

På spørgsmålet:

Synes du, at nye medarbejdere på din arbejdsplads får tilstrækkelig instruktion og vejledning i forhold til voldsproblemet?

Her ses en tydelig forskel inden for somatik og Psykiatri/Specialsektorområdet.

Psykiatri og Specialsektorområdet har alle besvarelser på 3-4-taller, men med udviklingsmulighed.

Inden for somatikken er 11 ud af 14 besvarelser fra 1-3. Altså en tydelig indikator på at her kan det gøres **meget** bedre.

Kunne AM-grupperne eventuelt inddrages mere?

Jf. bemærkning fra besvarelse.

- Ofte kommer information først når situationen er opstået.
- Forslag om temaeftermiddage med udgangspunkt i case, hvor proceduren kan gennemgås.
- Vigtigt at genopfriske, introducere og implementere.
- Eventuel uddannelse af superbrugere i konflikthåndtering
- MED-organisationen kan sættes i spil i forhold til såvel kurser/uddannelse/lokale aftaler.

På spørgsmålet:

Er det dit indtryk, at alle i personalegruppen registrerer/internt anmelder, når de har været udsat for en voldsepisode?

Her ses meget stor spredning i besvarelsene.

I vores drøftelse kan vi se sammenhæng med spørgsmål/svar i forhold til fælles accept og forståelse af definitionen for vold.

Vores erfaring med arbejdsulykker/anmeldelser er, at det kan være meget bestemt af kultur på de enkelte arbejdspladser, og at det tager lang tid at ændre på en sådan.

Vi arbejder aktuelt i projekt med anmeldekultur/analyse og forebyggelse af arbejdsulykker.

På spørgsmålet:

Synes du, at du har en tilfredsstillende viden om, hvordan problemet med vold kan håndteres og imødegås, hvis det opstår?

Her ses stor spredning på besvarelsene.

Denne spredning kan give anledning til at se på, hvordan vi kan kvalificere vores personale til at håndtere og forebygge vold i det konkrete arbejde med patienter/brugere.

Jf. bemærkning fra en af besvarelsene:

- Vigtigt at informere personalet løbende, især når der er pres på, om planlægning/håndtering i forhold til den enkelte patient.

- opmærksomhed på de fysiske rammer

* Viden om og redskaber til håndtering i situationen er vigtige nøgleord.

På spørgsmålet:

Synes du, at personalet som helhed tager voldsproblemet tilstrækkeligt alvorligt?

Opleves en usikkerhed indenfor det somatiske område.

Kan måske hænge sammen med den usikkerhed vi også så omkring fælles accept og forståelse i forhold til definitionen af vold.

Med henblik på yderligere afklaring kunne det være interessant at interviewe udvalgte arbejdsmiljøgrupper om disse sammenhænge.

På spørgsmålet:

Synes du, at det er påkrævet at visse voldsepisoder på din arbejdsplads anmeldes til politiet?

Stor spredning i besvarelsene. Kan skyldes usikkerhed og manglende viden om mulighederne.

Den fremtidige voldsforebyggelse i Region Nordjylland

Region Nordjylland skriver følgende i Vejledning for håndtering og forebyggelse af vold:

Det er ikke acceptabelt, at medarbejderne i forbindelse med deres arbejde udsættes for vold eller trusler om vold.

Vold og trusler om vold udgør en stor andel af Region Nordjyllands arbejdsulykker. Der udarbejdes kvartalsvise statistikker for arbejdsulykker, hvor af antallet af ulykker, antallet af ulykker med fravær og en beregnet ulykkesfrekvens fremgår. Desuden udarbejdes sektorvise statistikker, hvor der fokuseres på, hvilke årsagskategorier, der er hyppigst såvel ved skader med og uden fravær.

Af disse statistikker ses, at vi trods det arbejde, der allerede er igangsat og nogle steder implementeret, fortsat har en stor udfordring omkring voldsforebyggelse.

Med udgangspunkt i

- vor statusbeskrivelse af Region Nordjyllands retningslinje for håndtering og forebyggelse af vold
- spørgeskemaundersøgelsen (20 besvarelser)
- opsamling af styrker og svagheder ved arbejdspladsens voldsforebyggelse
- brainstorm på møde i Arbejdsmiljøfunktionen d. 12. august 2010 med fokus på Region Nordjyllands svagheder omkring voldsforebyggelse og deraf udledte idéer/behov for tiltag
- samt vores erfaring med organisationen bredt,

vil vi i det følgende opstille forslag til det fremtidige udviklingsarbejde omkring voldsforebyggelse.

Vi finder, at vi i fremtiden må fokusere på 4 hovedområder: **Undervisning, analyse af ulykker og tilløb til ulykker, MED-udvalg og formidling samt begrebet ressourcepersoner.**

I det følgende beskriver vi, hvad vi forestiller os kunne blive aktuelt under hvert af punkterne.

Undervisning

Psykiatrien og Speciaalsektoren har allerede etablerede undervisningsforløb i forhold til konflikthåndtering.

På det somatiske område har man forsøgt at etablere et tilsvarende med hjælp fra SoSuNord. Dette har været gennemført en gang, men det er problematisk at tage højde for det vekslende behov i de enkelte afsnit, stor regional spredning af somatiske sygehuse, mulighederne for at afse ressourcer i afsnittet, hvis det er længerevarende forløb, økonomi til kurser etc. Konklusionen er, at der ikke er basis for de længerevarende, dyre og "ressourcetunge" kursusforløb på det somatiske område.

Dette gør sig til dels også gældende for enkelte af Speciaalsektorens tilbud, da det kommunikative i Speciaalsektorens grundkursus også er en del af personalets faglige grunduddannelse (ex. pædagog)

Undervisning ønskes tilbudt som temadag, temaoplæg med udgangspunkt i den regionale vejledning og de særlige forhold lokalt.

Regionen har allerede etableret et undervisningstilbud som kan rekvireres af sikkerhedslederne. Underviserne er ansatte i HR-afdelingen/Arbejdsmiljø.

Tilbud af denne type efterspørges både i en introduktionsfase, en problemorienteret fase og som et repetitionstilbud.

Endvidere bør der arbejdes med udvikling af de etablerede undervisningsforløb omkring konflikthåndtering, da det for dele af Speciaalsektoren synes aktuelt med et mere opdelt og nuanceret tilbud.

Umiddelbart tænkes en regional aftale med en ekstern konsulent, der kan bruges til undervisning i konflikthåndtering og frigørelsesteknikker samt i kommunikation. Afdelinger eller institutioner vil kunne købe sig til et lokalt passende tilbud.

Analyse af ulykker og tilløb til ulykker

Indsatsen omkring analyse af ulykker og tilløb til ulykker fokuserer primært på arbejdsmiljøgruppernes behov for støtte i forhold til at analysere og dermed også at kunne arbejde med forebyggende tiltag på arbejdspladserne.

Region Nordjylland har haft fælles retningslinje for arbejdsulykker og tilløb til ulykker siden november 2008. I den forbindelse blev udarbejdet et fælles analyseredskab.

Region Nordjylland kører "Projekt Tidlig Indsats" og er i færd med at etablere og afvikle analyseværksteder på alle matrikler ca. en gang pr. måned. I projektperioden støttes disse

værksteder af konsulenter fra HR-afdelingen, men sikkerhedslederne er ansvarlig for indkaldelse og afvikling.

Projekt Tidlig Indsats består af 3 delindsatser: etablering af analyseværksteder, udvikling af redskaber, der anvendes i forbindelse med arbejdsulykker, og en indsats med henblik på at sætte fokus på tilløb til ulykker. Der er udarbejdet Business Case.

Sygehus Thy/Mors er blevet arbejdsmiljøcertificeret i foråret 2010. Der er i den forbindelse udarbejdet en arbejdsmiljøhåndbog og også et redskab til at arbejde med risikovurdering. Arbejdsmiljøfunktionen drøfter mulighederne for at brede denne ud til hel Regionen.

MED-udvalg og formidling

I Region Nordjyllands vejledning for håndtering og forebyggelse af vold står:

Voldsproblematikken skal med udgangspunkt i Arbejdsmiljøpolitikken for Region Nordjylland og denne vejledning drøftes i MED-organisationen med henblik på fastlæggelse af en lokal aftale, der svarer til de lokale forhold og problemstillinger.

En af de svagheder vor kortlægning har vist, handler om manglende fælles accept og forståelse af definitionen på vold. Der bør arbejdes med at bringe nærvær ind i disse drøftelser på arbejdspladserne.

Vi foreslår, at der eventuelt trækkes på ressourcer fra vores Kommunikationsafdeling med henblik på at "binde sløjfer" til det, som man i det somatiske område omtaler som usamarbejdsvillighed, aggressivitet etc. fra patienternes side og over til det, der gør det tydeligt, at der kan være tale om vold eller trusler om vold.

Regionens vejledning udtrykker desuden også en række anbefalinger, som vi bør have mere fokus på i vores formidling. Eksempler på dette kunne være:

- voldsrisiko indgå i introduktionsprogram
- at arbejdsmiljøgrupperne laver kortlægning af voldsproblematikken og udarbejder APV

Generelt omkring dette udviklingsområde ønsker vi at være meget bevidste om, hvilken målgruppe vi formidler til med henblik på at gøre det mere nærværende.

Vi har samtidig brug for at koordinere med andre gode tiltag. Eksempelvis sikring af introduktion som en del af Den Danske Kvalitets Model og den nært forestående akkreditering for sygehusene i Region Nordjylland.

Ressourcepersoner

Begrebet ressourcepersoner er relevant på mange niveauer.

Ressourcepersoner kan f.eks. være:

- medarbejdere med særlige kompetencer på området (på lige fod med forflytningsvejledere) inden for egne rammer.
- ressourceperson for større områder eks. et mindre somatisk sygehus.
- frontløbere, der er med til at sætte problematikken på dagsorden til MED-møder, personalemøder etc.
- interne og eksterne konsulenter både som facilitatorer på processer, men også som eksperter på specifikke områder, der efterspørges i praksis.

Videndeling er vigtigt. Arbejdsmiljøfunktionen kan sættes i spil i forhold til dette.

Konklusion

Generelt konkluderer vi, at det vil være en god idé at sætte voldsforebyggelse på som indsatsområde på vores **Arbejdsmiljøplan for 2011**. Arbejdsmiljøplanen godkendes af Region Nordjyllands hovedudvalg.

Godkendes indsatsen for 2011 kan det endvidere være en god idé at udarbejde en **redskabshåndbog (= et mulighedskatalog)**, som afspejler de mange forskellige tilbud og delindsatser.

Region Nordjylland er en arbejdsplads med stor bredde og dermed også mange forskellige behov. En indsats omkring vold skal primært give mening lokalt og være tilpasset de lokale behov for at ændre og udvikle i det voldsforebyggende arbejde.