

Sikkerhedsmodel

Socialområdet

Rammen for arbejdet med tryghed og
sikkerhed for ansatte på socialområdet i
Region Midtjylland

”Høj faglighed – fokus på sikkerhed – tryghed for alle”

Indholdsfortegnelse

Formålet med sikkerhedsmodellen.....	3
Definition af voldsbegrebet.....	4
En lokal tilgang til sikkerhedsarbejdet	4
Helhed og forebyggelse	5
Før - Forebyggelse.....	8
Den sikre arbejdsplads	8
<i>Arbejdstilrettelæggelse</i>	<i>8</i>
<i>Faglig tilgang til borgeren</i>	<i>9</i>
<i>Alene-arbejde.....</i>	<i>9</i>
<i>Fysiske rammer og inventar.....</i>	<i>10</i>
<i>Samarbejde med øvrige instanser.....</i>	<i>10</i>
<i>Opfølgning på sikkerhedsarbejdet</i>	<i>11</i>
Risikovurderinger.....	12
<i>Systematiske risikovurderinger.....</i>	<i>13</i>
Introduktion og kompetenceudvikling.....	14
<i>Grundkursus i konfliktforebyggelse og konflikthåndtering.....</i>	<i>15</i>
<i>Vikarer, elever, studerende og praktikanter.....</i>	<i>15</i>
Under – I situationen.....	16
Det daglige arbejde med sikkerhed	16
<i>Forholdsregler ved risikovurdering</i>	<i>16</i>
<i>Borgere med misbrug/dobbeltdiagnoser.....</i>	<i>17</i>
<i>Involvering af politiet.....</i>	<i>17</i>
<i>Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden</i>	<i>17</i>
<i>Håndtering af trusler fra pårørende</i>	<i>17</i>
<i>Risikoprofiler</i>	<i>18</i>
<i>Dokumentation og overlevering.....</i>	<i>18</i>
<i>Alarmer og tilkaldesystemer</i>	<i>19</i>
Efter – Læring og bearbejdning.....	20
Opfølgning på risikobetonede situationer	20
<i>Omsorg og psykisk førstehjælp</i>	<i>20</i>
<i>Registrering, analyse og vidensdeling</i>	<i>20</i>
<i>Politianmeldelse.....</i>	<i>21</i>

Formålet med sikkerhedsmodellen

Arbejdet med sikkerhed og tryghed for ansatte i socialområdet i Region Midtjylland har høj prioritet og tager udgangspunkt i visionen:

”Høj faglighed – fokus på sikkerhed – tryghed for alle”

Det er et *ledelsesmæssigt ansvar* at sikre at arbejdet organiseres og tilrettelægges sikkerhedsmæssigt forsvarligt, så det er trygt for den enkelte at gå på arbejde.

Arbejdet med ansattes tryghed og sikkerhed skal forankres og planlægges lokalt.

Det er *alles ansvar* at bidrage til en sund sikkerhedskultur med fokus på fagligheden.

Arbejdet med sikkerhed er i høj grad også arbejdet med at skabe øget tryghed for alle. I Sikkerhedsmodellen 3.0 skal begrebet tryghed og arbejdet hermed forstås som en del af sikkerhedsterminologien modellen igennem.

Socialledelsen fastlægger med nærværende sikkerhedsmodel for det regionalt drevne socialområde (3. udgave) de overordnede rammer for arbejdet med tryghed og sikkerhed i specialområderne – herefter kaldt sikkerhedsarbejdet. Sikkerhedsmodellen temasætter således en række områder, som både ledere og ansatte skal forholde sig systematisk til¹.

Formålet med sikkerhedsmodellen er i videst muligt omfang at sikre ansatte mod vold og risikobetonede arbejdssituationer samt nedbringe belastninger i det psykiske arbejdsmiljø.

Sikkerhedsarbejdet har mange dimensioner og handler om sikkerhed i et bredt perspektiv. Det handler både om en forebyggende tilgang, hvordan der handles 'i situationen' og efter-bearbejdning som opfølgning på risikobetonede arbejdssituationer.

Sikkerhedsmodellen er bygget op med inspiration fra Dansk Kvalitetsmodel på socialområdet. Beskrivelsen af sikkerhedsmodellen minder således om et

¹ Arbejdsgiverne hos området Institut for Kommunikation og Handicap, driver ikke døgninstitution og kerneopgaven adskiller sig væsentligt fra de øvrige specialområder – sikkerhedsarbejdet inddrages derfor i det omfang det er relevant for dette område

regionalt retningsgivende dokument, som skal viderebearbejdes med lokale tilføjelser. Sikkerhedsmodellen findes i e-Dok.

Sikkerhedsarbejdet har tæt sammenhæng med arbejdsmiljølovgivningen og det lokale arbejdsmiljøarbejde og skal tænkes sammen med dette.

Det henstilles til, at der i øvrigt sikres forberedelse og afprøvning af lokale beredskabsplaner for øvrige kritiske situationer, der kan forekomme på arbejdspladserne, hvad enten der er tale om brand, smitteudbrud, drab, naturkatastrofer eller andet. Kendte planer for håndtering af evakuering og kommunikation med medarbejdere, beboere/borgere, pårørende, medier og den øvrige organisation er vigtig for at skabe tryghed i arbejdet.

Løbende i sikkerhedsmodellen er en række tjeklister som fremhæver områdechefens ansvar.²

Definition af voldsbegrebet

I sikkerhedsmodellen dækker voldsbegrebet arbejdsrelateret vold og risiko herfor i arbejdstiden samt udenfor arbejdstid. Definitionen af vold dækker både fysisk og psykisk vold.

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere/pårørende/udefrakommende udsætter ansatte for angreb mod kroppen, fremsætter trusler eller chikane og anden krænkende adfærd, over for de ansatte.

Eksempler på fysisk vold: Angreb mod kroppen i form af fx overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Eksempler på psykisk vold: Trusler eller krænkelse ansigt til ansigt og via digitale medier og platforme. Trusler kan udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, eller anden truende kropssprog eller gestikulation. Anden krænkende adfærd kan fx vise sig ved (seksuel)chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Handlinger som disse er udtryk for uacceptabel adfærd og kan være genstand for politianmeldelse.

En lokal tilgang til sikkerhedsarbejdet

I specialområderne skal arbejdet med sikkerhed understøttes af en lokal sikkerhedsplan. Den lokale sikkerhedsplan er omdrejningspunktet for arbejdet med sikkerhed, og skal tilpasses den vurderede risiko i forhold til ansatte,

² Opgaver og ansvarsområder kan uddelegeres af områdechefen ved konkret vurdering.

borgere, gæster og øvrige, der har et ærinde i specialområdet. Det indebærer, at specialområdernes lokale sikkerhedsplaner løbende evalueres. Evalueringen og eventuelle justeringer skal ske i et samspil mellem ledelse og ansatte.

Sikkerhedsplanen skal indeholde politikker, retningslinjer og procedure-beskrivelser for sikkerhedsarbejdet i en lokal kontekst. Rammen for den lokale sikkerhedsplan er sikkerhedsmodellen. Voldsbegrebet skal italesættes lokalt. Der bør løbende være dialog med de ansatte om faglige tiltag som i høj grad relaterer sig til forebyggelses og sikkerhedsarbejdet.

Inden for hvert område i sikkerhedsmodellen er der en række minimumskrav, som områdecheferne skal sikre, specialområderne opfylder. Der er metodefrihed inden for rammerne, således at de enkelte specialområders sikkerhedsarbejde nøje kan tilpasses specialområdets målgrupper. Den lokale sikkerhedsplan skal afspejle målgrupperne ned på afdelingsniveau, hvilket indebærer, at der således godt kan være mere end én sikkerhedsplan i samme specialområde.

Den lokale sikkerhedsplan skal være kendt og skal efterleves af alle ansatte samt være let tilgængelig. Sikkerhedsplanen skal som minimum være tilgængelig i e-Dok med link hertil fra specialområdets lokale intranet og Sensum³. Alle ansatte i specialområdet skal introduceres til sikkerhedsarbejdet, herunder nyansatte, vikarer, elever og studerende.

Der skal være særlig opmærksomhed på, hvordan det sikres, at servicepersonale mv. samt besøgene kan færdes sikkert i specialområdet.

I specialområdet skal der være drøftelser af samt planer for, hvem der har ansvar for de forskellige områder og opgaver i sikkerhedsarbejdet.

Det er vigtigt, at den lokale sikkerhedsplan lever i hverdagen og tænkes ind i det daglige arbejde. Det er i særdeleshed vigtigt, at der i de enkelte specialområder er tydelighed på, hvordan der skabes rum til refleksion og dialog omkring sikkerhedsarbejdet.

Helhed og forebyggelse

I sikkerhedsarbejdet skal der først og fremmest tages udgangspunkt i forebyggelse, men der skal også være taget stilling til "når situationen opstår" samt efter-bearbejdningen. Grundlaget for sikkerhedsarbejdet kan forstås som

³ Sikkerhedsplanen skal gøres tilgængelig på de nævnte platforme, når specialområdet har implementeret disse.

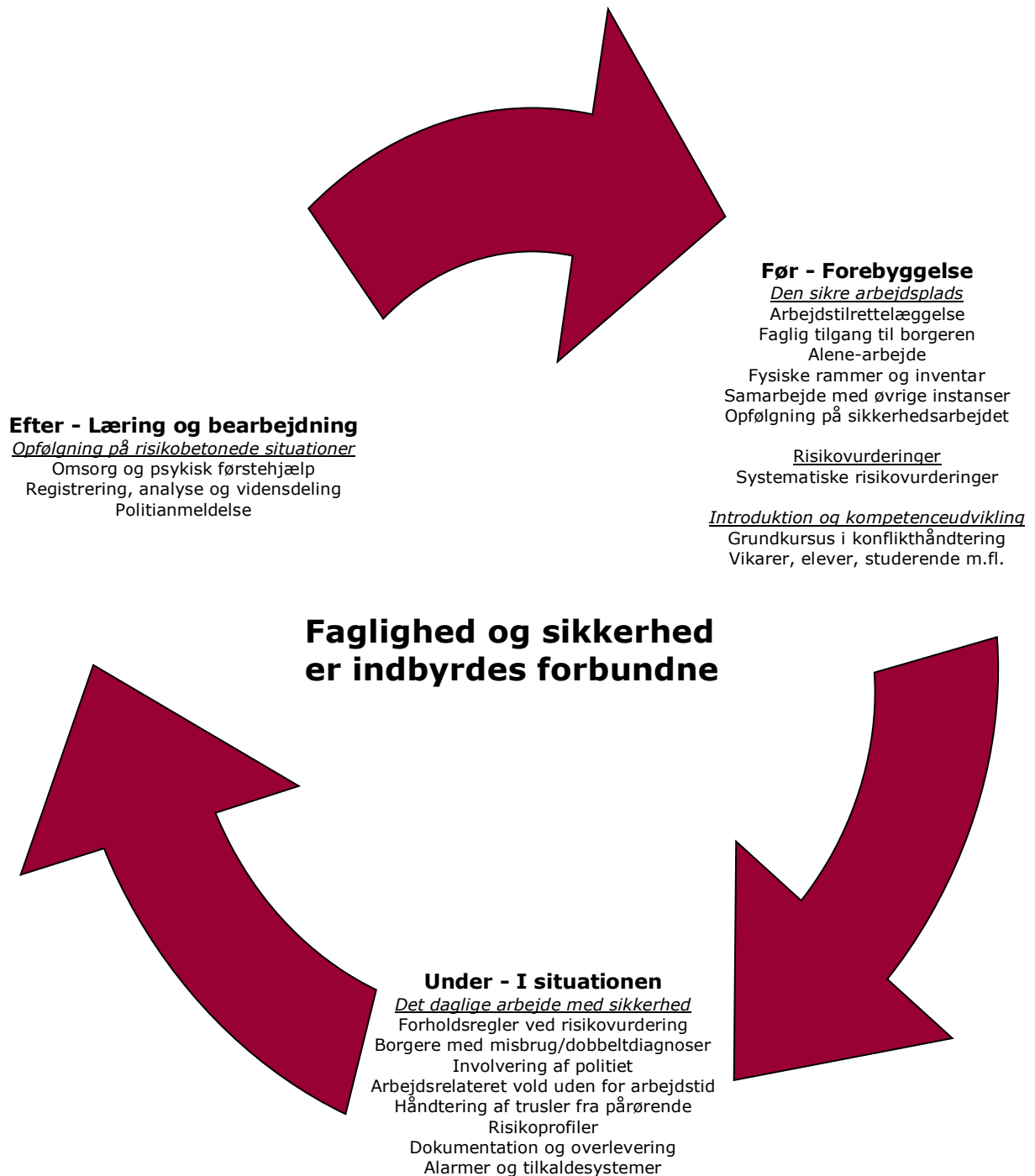
faser, der afløser hinanden i en løbende proces og indvirker på hinanden som skitseret i figuren 'Model for sikkerhedsarbejdet'.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

En lokal tilgang til sikkerhedsarbejdet

- ✓ at der udarbejdes en lokal sikkerhedsplan, og at denne altid er opdateret og tilpasset den vurderede sikkerhedsrisiko. Sikkerhedsplanen skal indeholde politikker, retningslinjer og procedurebeskrivelser for sikkerhedsarbejdet i en lokal kontekst
- ✓ at den lokale sikkerhedsplan er kendt og tilgængelig for alle ansatte i specialområdet. Sikkerhedsplanen skal som minimum være tilgængelig i e-Dok med link hertil fra specialområdets lokale intranet og Sensum
- ✓ at der træffes de nødvendige forholdsregler for at skabe sikkerhed for øvrigt personale (fx teknisk/administrativ personale), for besøgende, pårørende og samarbejdspartnere
- ✓ at sikkerhedsarbejdet udvikles med udgangspunkt i den aktuelle viden på området og 'best practise' inden for specialområdet
- ✓ at der skabes rammer for refleksion og dialog om sikkerhedsarbejdet med henblik på at forebygge sikkerhedsrisici
- ✓ at sikkerhedsarbejdet har tæt sammenhæng med arbejdsmiljølovgivningen og det lokale arbejdsmiljøarbejde og tænkes sammen med dette.

Model for sikkerhedsarbejdet



Før - Forebyggelse

Afsnittet om forebyggelse er inddelt i følgende underafsnit, der beskriver forhold ind i en forebyggende tilgang til sikkerhedsarbejdet:

- Den sikre arbejdsplads
- Risikovurderinger
- Introduktion og kompetenceudvikling

Den sikre arbejdsplads

Den sikre arbejdsplads er en arbejdsplads, der er i stand til at forebygge risikobetonede og voldsomme situationer. Det forudsætter, at alle ansatte har den nødvendige faglige viden og kontinuerligt vurderer og reflekterer over sikkerhedsforholdene, når de planlægger arbejdet og indgår i konkrete situationer sammen med borgeren.

Både ledelse og medarbejdere skal i det daglige arbejde forholde sig til, hvordan der kan arbejdes fagligt og forebyggende i interaktionen med borgerne. Faglighed i opgaveløsning, herunder kendskab til målgruppens behov og handlemønstre samt tilstedevær af sparring og supervision er vigtige dele heraf.

Arbejdet i specialområderne skal organiseres, planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i overensstemmelse med arbejdsmiljølovens regler.

I specialområdet skal der være opmærksomhed på, at der ydes en optimal forebyggende indsats omkring udadreagerende borgere og minimere trusler og vold. Desuden skal kompetenceudvikling sikre håndtering af konflikter og systematisk forebygge, intervenere og drage læring i forbindelse med situationer, hvor ansatte føler sig utrygge, usikre, truet eller bliver udsat for vold.

Arbejdstilrettelæggelse

I organiseringen af arbejdet skal der være en særlig opmærksomhed omkring, hvordan arbejdet tilrettelægges i arbejdstidsplanlægningen, så personalets sammensætning og antal understøtter sikker opgaveløsning og effektiv krisehåndtering. Arbejdstilrettelæggelsen skal sikre, at der er overensstemmelse mellem arbejdsopgaver og ressourcer og tage hensyn til faglig kvalitet, uddannelse og sikkerhed. Desuden skal det sikres, at der afsættes den nødvendige tid til dokumentation og videndeling/overlevering/instruktion, eksempelvis i forbindelse med overlap/vagtskifte, med fokus på sikkerhed.

Der skal være mulighed for kollegial og ledelsesmæssig sparring samt mulighed for/pligt til at sige fra, hvis den ansatte føler sig utryg.

Faglig tilgang til borgeren

Specialområderne har et ansvar for at udpege og arbejde ud fra en tydelig og sammenhængende socialfaglig tilgang med tilhørende metoder, som også anvendes ind i det forebyggende sikkerhedsarbejde

Det enkelte specialområde skal desuden fastlægge, hvorvidt man anvender kontaktperson- eller kontaktteamordninger i de enkelte afdelinger ud fra en konkret afvejning af de faglige og sikkerhedsmæssige fordele og ulemper.

Ved kontaktpersonordninger kan en fordel være muligheden for at opbygge en tæt og tillidsfuld relation, der åbner for udviklingsmuligheder. I forhold til sikkerhedsarbejdet kan der være områder, hvor en kontaktperson kan stå i en sårbar position, eksempelvis ved vurderinger af risici/farlighed ved kontakten med borgeren. En meget tæt kontakt kan "gøre den ansatte blind" i forhold til risikobetonet adfærd. Samtidigt er det en stadig udfordring ved kontaktpersonordningen at sikre, at kollegerne er opdaterede og fagligt klædt på, når kontaktpersonen er fraværende.

I et kontaktteam af flere ansatte er ansvaret fordelt på flere personer. En fordel kan være, at der er højere grad af sparring de ansatte i mellem samt mulighed for at vælge den ansatte i teamet, der på dagen - eller i forhold til den konkrete opgave - bedst kan håndtere kontakten til borgeren. En udfordring for teamarbejdet er at få koordineret i tilstrækkelig grad, samt at få etableret den nødvendige relation mellem den ansatte og borgeren, for at udviklingsarbejdet kan fungere optimalt.

Alene-arbejde

Alene-arbejde er en arbejdsform, hvor de ansattes sikkerhed kan være særlig udsat, da der ikke er umiddelbar mulighed for at få hjælp fra en kollega – eksempelvis ved at den ansatte ikke kan høres af eller ses af andre ansatte.

Forståelsen af hvad der kendetegner alene-arbejde afhænger af den specifikke situation, og en konkret vurdering i forhold til risikoen ved arbejdet. Der er således forskellige grader af 'alene' afhængig af situationen.

Ledelsen skal sikre, at der i hver afdeling som varetager ydelser i forhold til borgere med udadreagerende og/eller risikobetonet adfærd, er retningslinjer for alene-arbejdet og for anvendelse af alarmer. Er det vurderingen, at der skal bæres alarm, skal disse anvendes. Manglende brug af alarmer kan medføre ansættelsesretslige konsekvenser.

Hvorvidt en ansat kan arbejde alene sammen med en borger skal vurderes ud fra specialområdets systematiske risikovurderinger og en konkret socialfaglig vurdering baseret på den ansattes kendskab til borgeren.

Fysiske rammer og inventar

Der skal tages stilling til, hvordan fællesrum, herunder køkkener, værksteder mv., indrettes og anvendes med henblik på at sikre overblik, mulighed for tilkald af kolleger og frie flugtveje. Der skal ligeledes være opmærksomhed på at begrænse adgang til genstande, der kan anvendes til at forårsage skade. Indretningen af lokaler skal ske med opmærksomhed på sikkerhed alt imens der kan vælges lette og bløde materialer, som skaber et positivt og venligt indtryk.

Det skal tilsvarende løbende vurderes, hvordan det daglige arbejde kan tilrettelægges sikkert i borgerens bolig, og/eller om aktiviteter sammen med borgeren skal foregå i fællesarealer.

Der skal af hensyn til diverse smitterisici tages stilling til, hvorvidt der skal anvendes værnemidler i forbindelse med arbejdets udførsel.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Arbejdstilrettelæggelse, ansvarsfordeling og organisering

- ✓ at de ansatte har den nødvendige faglige viden og kontinuerligt vurderer og reflekterer over sikkerhedsforholdene, når de planlægger arbejdet og indgår i konkrete situationer sammen med borgeren
- ✓ at der i den lokale sikkerhedsplan indgår procedurer for arbejdstilrettelæggelse, ansvarsfordeling og organisering af arbejdet

Alene-arbejde

- ✓ at der i den lokale sikkerhedsplan er en beskrivelse af, hvordan arbejdet kan tilrettelægges sikkert i de situationer, hvor en ansat er alene med en borger. Sikkerhedsplanen skal beskrive sikkerhedsforanstaltninger ved arbejde i borgerens lejlighed, under transport og ledsagelse uden for tilbuddet samt andet alene-arbejde

Fysiske rammer og inventar

- ✓ at der i den lokale sikkerhedsplan indgår beskrivelser vedrørende fysiske rammer og inventar, herunder overvejelser om borgerens adgang til genstande, der kan anvendes til at forårsage skade.

Samarbejde med øvrige instanser

Overlevering af viden mellem de ansatte og de forskellige instanser er central for at borgeren får et sammenhængende forløb, som også skaber sikkerhed for de ansatte i overgangene

Mellem alle de regionale socialpsykiatriske bosteder og den lokale psykiatriske afdeling skal der forelægges samarbejdsaftaler. Det er aftaler, som fastlægger principper for, hvorledes parterne samarbejder for at sikre koordination og styring af patientforløb, udveksling af informationer og dialog og forventningsafstemning ved ændringer i den socialfaglig indsats i forhold til patienten/borgeren.

Opfølgning på sikkerhedsarbejdet

En løbende drøftelse af sikkerhedsarbejdet skal ske på personalemøder, og i forbindelse med arbejdsmiljøgruppernes arbejde og via den årlige arbejdsmiljødrøftelse i LMU'erne.

Minimum en gang om året skal der gennemføres en systematisk gennemgang/selvevaluering og drøftelse af sikkerhedsarbejdet i specialområdet. Her skal der udarbejdes en plan for kvalitetsforbedringer på sikkerhedsområdet, der beskriver hvilke områder, der prioriteres, hvem der er ansvarlig, og hvornår tiltagene skal ske. Selvevalueringen kan ske i sammenhæng med den årlige lovpligtige arbejdsmiljødrøftelse. Sikkerhedsarbejdet er desuden et fast tema på møder mellem områdecheferne og socialledelsen.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Samarbejde med øvrige instanser

- at der foreligger samarbejdsaftaler med eksterne parter, hvor der er behov for koordination og klar ansvarsfordeling for at sikre et sammenhængende forløb for borgeren. Disse kan eksempelvis være sagsbehandlingen i handlekommunerne, behandlingspsykiatrien, almenpraksis, Kriminalforsorgen, de kommunale misbrugsbehandlingsenheder og politiet.
- ✓ at relevante ansatte har kendskab til sundhedsaftalen, herunder de konkrete aftaler for samarbejdet, som indgås lokalt mellem regionspsykiatrien og kommunen, og som har betydning for borgeren
- ✓ at bostedets ansatte indgår i udarbejdelsen/opdateringen af koordinationsplan, når en retspsykiatrisk patient udskrives til bostedet
- ✓ at ansatte på de bosteder, som modtager retspsykiatriske patienter, der er omfattet af den administrative samarbejdsaftale for retspsykiatriske patienter, kender aftalen og handler herefter
- ✓ at der er udarbejdet en samarbejdsaftale mellem de regionale socialpsykiatriske bosteder og den lokale psykiatriske afdeling

Opfølgning på sikkerhedsarbejdet

- ✓ at der minimum en gang årligt gennemføres en systematisk gennemgang/selvevaluering og drøftelse af sikkerhedsarbejdet i specialområdet med udgangspunkt i den lokale sikkerhedsplan. Dette kan ske i sammenhæng med den årlige lovpligtige arbejdsmiljødrøftelse.
- ✓ at der udarbejdes en plan for kvalitetsforbedringer på sikkerhedsområdet med udgangspunkt i den systematiske gennemgang/selvevaluering. Heri beskrives, hvilke områder der prioriteres, hvem der er ansvarlig, og hvornår tiltagene skal ske.

Risikovurderinger

En sikker arbejdsplads forudsætter, at alle ansatte har faglig viden og kontinuerligt reflekterer over sikkerhedsforholdene, både når det daglige arbejde/den socialfaglige indsats planlægges og i konkrete situationer sammen med borgeren.

Systematiske risikovurderinger

En faglig vurdering af risiko kan være præget af forskellige erfaringer og forskellig vægtning af forskellige forhold, også selvom personalet, der foretager vurderingerne, har stort kendskab til borgeren. Specialområder med borgere med udadreagerende og risikobetonet adfærd skal derfor gøre brug af systematiske risikovurderinger, hvor risikovurderingerne foretages ud fra faste kriterier, med fastsatte tidsintervaller og med klare beskrivelser af de sikkerhedsmæssige forholdsregler, der skal træffes, når der foreligger en vurderet risiko. Det er vigtigt, at resultaterne af risikovurderingerne i praksis håndteres igennem de aftale, forholdsregler og socialfaglige foranstaltninger der er bestemt for den konkrete borger.

Anvendelsen af systematiske risikovurderinger er et vigtigt omdrejningspunkt for det daglige sikkerhedsarbejde og forebyggelsen af vold. Det er de ansattes faglige viden og pædagogiske redskaber samt kendskabet til borgeren og dennes problematikker og handlemønstre, der tilsammen giver specialområderne mulighed for at skabe rammerne for et sikkert arbejdsmiljø.

Det vurderes lokalt i specialområderne, hvilke afdelinger og hvilke borgere, der skal anvende systematiske risikovurderinger. Kriterierne for hvilke borgere det drejer sig om, skal beskrives.

Specialområderne skal enten anvende det standardiserede risikovurderingsværktøj Brøset Violence Checklist eller et andet standardiseret vurderingsværktøj, f.eks. en lokalt tilpasset rød-gul-grøn-model.

Socialledelsen skal godkende det risikovurderingsværktøj, som specialområderne ønsker at anvende på grundlag af en nærmere beskrivelse og begrundelse for anvendelse af det valgte værktøj i forhold til specialområdets målgrupper.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Systematiske risikovurderinger

- ✓ at der i dialog med arbejdsmiljøorganisationen udarbejdes procedurer som beskriver, hvordan der arbejdes med systematiske risikovurderinger, herunder:
 - hvilke registrerings- og vurderingsmetoder, der anvendes
 - hvilke borgere, der skal risikovurderes
 - hyppighed og varighed af risikovurderinger
 - handlingsmæssige konsekvenser som iværksættes, når det vurderes, at en borger udgør en sikkerhedsrisiko
- ✓ at valget af risikovurderingsværktøj er godkendt af socialledelsen
- ✓ at der i de enkelte afdelinger findes en procedure for, hvorledes der tages stilling til tilrettelæggelsen af sikkerheden, når der pga. særlige omstændigheder ønskes gennemført aktiviteter, som ellers ikke ville kunne gennemføres, jf. de generelle sikkerhedsmæssige forholdsregler

Introduktion og kompetenceudvikling

I tillæg til brugen af risikovurderingerne skal specialområderne også arbejde med de socialfaglige indsatser og metoder de fagligt finder har til formål at forebygge vold og fremme trivsel på bosteder med udgangspunkt i inddragelse af beboerne.

Ansatte skal have de fornødne kompetencer til at arbejde med målgruppen, konflikthåndtering, forebyggelse af vold og risikovurderinger. Dette skal ske som en del af det samlede arbejde med kompetenceudvikling i specialområdet.

Der skal foreligge retningslinjer for, hvordan ledelse og medarbejdere samarbejder om at bevare og udvikle de ansattes kompetencer. Dette gælder naturligvis også for kompetencer omkring sikkerhed og risikovurderinger.

Det er vigtigt, at kompetenceudvikling med hensyn til tryghed og sikkerhed har fokus på:

- introduktion af nye ansatte
- konfliktforebyggelse og konflikthåndtering ved områdets grundkurser, herunder nyeste viden
- systematisk brush-up/vedligeholdelse af kompetencer
- daglig sparring/løbende kompetenceudvikling

Nyansatte skal introduceres til specialområdets målgruppe og den enkelte afdelings arbejde med sikkerhed og risikovurderinger hurtigst muligt. Der skal i

introduktionsforløbet være særlig tæt kollegial støtte og sparring, så den nyan-
satte får den fornødne hjælp i forhold til at forebygge og håndtere risikobeto-
nede situationer. I den sammenhæng er mentor-forløb en mulighed.

Grundkursus i konfliktforebyggelse og konflikthåndtering

Den enkelte ansatte med borgerkontakt skal opnå viden og kompetencer indenfor konfliktforebyggelse og håndtering heraf. Specialområderne er forpligtede til at afholde et obligatorisk grundkursus i konfliktforebyggelse/håndtering. Alle ansatte med borgerkontakt, herunder nyansatte, vikarer med ansættelsesbrev samt elever og studerende, som er i praktik i 3 måneder eller mere, skal deltage heri. Den egentlige uddannelse foregår i specialområderne og er baseret på en klassifikationsmodel for socialområdet. Alle medarbejdergrupper/funktioner skal klassificeres indenfor niveauerne; lav, mellem eller høj. Kompetenceudviklingen skal følge klassifikationsniveauet – jo højere klassificeret – jo mere uddannelse og supplerende kursus indenfor konfliktforebyggelse/håndtering.

Socialområdets Stab bistår med jurister til grunduddannelse i lovgivning vedrørende magtanvendelse og andre indgreb i borgerens selvbestemmelse. Som led i opfølgningen på udøvet magt er det vigtigt, at der tages læring i forhold til sikkerhedsarbejdet. Opfølgning og læring er med til at sikre, at den socialfaglige indsats justeres til borgernes forudsætninger og derved minimerer risikoen for udadreagerende og risikobetonet adfærd fremadrettet.

Vikarer, elever, studerende og praktikanter

Ovenstående gør sig tilsvarende gældende i forhold til vikarer, elever, studerende og praktikanter, som har opgaver i forhold til borgere med udadreagerende eller risikobetonet adfærd.

Områdechefen skal sikre, at der foreligger retningslinjer for anvendelse af vikarer, elever, studerende herunder opgaver og ansvar for disse.

Socialledelsen iværksætter efter drøftelser i områdechefgruppen og HMU tværgående initiativer i forhold til kompetenceudvikling i specialområderne.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Introduktion og kompetenceudvikling

- ✓ at ansatte med borgerkontakt har de fornødne kompetencer til at arbejde med forebyggelse af vold og risikovurderinger samt at kompetencerne løbende vedligeholdes systematisk
- ✓ at alle nyansatte, herunder vikarer med ansættelsesbrev samt elever og studerende, som er i praktik i 3 måneder eller mere, gennemfører grundkurset i konflikthåndtering. Dette skal ske inden for 3 måneder. Derudover skal ledelsen sikre, at andet relevant personale deltager i grundkurset i konfliktforebyggelse og konflikthåndtering, herunder grundkursus i lovgivning. Timelønnede vikarer skal forud for hver vagt introduceres til de konkrete og relevante sikkerhedsforanstaltninger
- ✓ at sikre at alle ansatte, ud fra klassifikationsmodellen, gennemfører det niveau for konflikthåndteringsuddannelse, der er valgt lokalt.

Under – I situationen

Det daglige arbejde med sikkerhed

Forholdsregler ved risikovurdering

Risikovurderinger skal altid følges op af konkrete sikkerhedsmæssige forholdsregler. I de tilfælde hvor en borgers adfærd slår ud i risikovurderingen, skal der således på forhånd være taget stilling til hvilke handlingsmæssige konsekvenser, der skal iværksættes. Beredskabet gradueres, således der er handleanvisninger ved forskellige risikovurderinger. I den forbindelse skal det angives, om der er bestemte aktiviteter, som f.eks. kørsel og ledsagelse til aktiviteter ud af huset, som ikke gennemføres og hvilke særlige sikkerhedsmæssige forholdsregler, der i øvrigt skal træffes.

Risikovurderinger skal tages alvorligt. Derfor skal der være entydig sammenhæng mellem vurderinger og sikkerhedsmæssige forholdsregler. Der kan være enkelte borgere, der udgør en helt særlig risiko. Lokalt skal der være drøftelser og procedurer for, hvordan der arbejdes med målgruppen, der har behov for et helt særligt set-up. Der vil naturligvis kunne forekomme situationer, der gør, at det af faglige grunde eller særlige hensyn til borgeren er ønskeligt at gennem-

føre aktiviteter, som ikke er forenelige med de fastlagte generelle sikkerhedsmæssige forholdsregler, når borgeren er risikovurderet. Specialområderne skal derfor have en nedskreven procedure for, hvorledes og under hvilke omstændigheder der i en afdeling under særlige omstændigheder kan etableres et andet sikkerhedsmæssigt set-up end det foreskrevne, så det er muligt at gennemføre den ønskede aktivitet på sikkerhedsmæssig betryggende vis. Beslutningen skal dokumenteres.

Borgere med misbrug/dobbeltdiagnoser

I specialområdet skal der være en drøftelse af, hvordan man lokalt og socialfagligt støtter borgere med misbrug/dobbeltdiagnoser og sikrer samarbejdet med relevante instanser. Specialområdet skal gøre det klart, at de ansatte i uforudsigelige situationer skal planlægge arbejdet særligt nøje i forhold til at kunne imødegå risikofyldt adfærd – herunder at trække sig og lave ny plan med kollegaerne inden arbejdet fortsættes.

Involvering af politiet

Der kan være situationer, hvor det af hensyn til personalets og borgernes sikkerhed vil være påkrævet at tage kontakt til politiet for rådgivning eller tilkald.

Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden

Hvis det vurderes, at der er risiko for, at personalet kan blive udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, skal der lokalt fastsættes retningslinjer for og vejledes i, hvordan personalet på en hensigtsmæssig måde kan håndtere dette. De ansatte skal instrueres om, at de i risikofyldte situationer, skal bruge de pædagogiske og konfliktforebyggende kompetencer de har tilegnet sig i arbejdet. Vurderingen skal ske løbende, hvilket betyder at der bl.a. skal revurderes og om nødvendigt justere forebyggelsen, f.eks. efter konkrete episoder med vold i eller uden for arbejdstiden.

Arbejdspladsens retningslinjer og vejledning kan eksempelvis omhandle:

- Hensigtsmæssig samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrapende kommunikation
- Hvordan medarbejdere kan se og handle hensigtsmæssigt på advarsels-signaler fra potentielt voldelige borgere.
- Hensigtsmæssig adfærd på de sociale medier

Håndtering af trusler fra pårørende

Der skal være en drøftelse af og procedurer for, hvordan man lokalt forebygger og håndterer situationer, hvor personalet oplever en truende eller anden krænkende adfærd fra en eller flere pårørende. Det kan eksempelvis være håndtering af trusler og anden krænkende adfærd fremsat digitalt, fx i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Drøftelserne skal forholde sig til trus-

ler fremsat i arbejdstiden såvel som uden for arbejdstid.

Risikoprofiler

Specialområdet skal som del af det forebyggende arbejde validere de løbende risikovurderinger med personbeskrivelser, der indeholder en risikoprofil for borgere med udadreagerende og risikobetonet adfærd. I risikoprofilen beskrives f.eks. borgerens udtryk ved optræk til aggression, og hvordan personalet kan forholde sig på den mest hensigtsmæssige måde for at konflikt nedtrappe og øge sikkerheden.

I den udstrækning det er muligt, og hvor borgeren har forudsætninger for det, skal borgeren inddrages i arbejdet med risikovurderinger og risikoprofiler. Borgeren kan for eksempel give input til, hvordan personalet bedst handler og møder borgeren, hvis borgeren gør anræk til udadreagerende og risikobetonet adfærd.

Ved udarbejdelsen af risikoprofiler skal ledelserne i relevant omfang inddrage andre instansers beskrivelser og udredninger af borgeren, herunder foreliggende mentalerklæringer.

Dokumentation og overlevering

Specialområderne skal tilrettelægge den skriftlige dokumentation og praksis for overlevering af risikovurderinger og andre oplysninger af betydning for sikkerheden, således at de ansatte altid har mulighed for at være opdaterede i forhold til eventuelle sikkerhedsmæssige risici.

Specialområderne har med app-plattformen Remind og Sensum fået lettere adgang til både at dokumentere og skabe overblik over relevante sikkerhedsdata, herunder de til enhver tid aktuelle risikovurderinger i afdelingerne.

Alarmer og tilkaldesystemer

Tilstedeværelse af alarmer, tilkaldesystemer og instruktion og træning i brug af disse skal sikre, at ansatte har mulighed for at tilkalde hjælp, hvis der opstår situationer, hvor en ansat eller andres sikkerhed er truet.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Involvering af politiet, risikoprofiler og håndtering af trusler fra pårørende

- ✓ at involvere politiet efter konkret vurdering
- ✓ at der i de enkelte afdelinger udarbejdes risikoprofiler for borgere med udadreagerende og risikobetonet adfærd som redskab til at forebygge og nedtappe konfliktsituationer.
- ✓ at sikre, at der er en drøftelse af håndtering af situationer, hvor ansatte oplever en truende adfærd fra pårørende, både i arbejdstiden og uden for arbejdstid.

Dokumentation og overlevering

- ✓ at fastlægge retningslinjer for, hvordan ansatte skal dokumentere de gennemførte risikovurderinger og de iværksatte sikkerhedsmæssige foranstaltninger
- ✓ at sikre at ansatte til stadighed kan få et hurtigt overblik over relevante sikkerhedsdata, herunder de til enhver tid aktuelle risikovurderinger i Remind, Sensum eller på anden vis
- ✓ at det i forbindelse med arbejdstilrettelæggelsen sikres, at der er fornøden tid og rum til, at personalet kan overlevere, henholdsvis sætte sig ind i de forhold, som har sikkerhedsmæssig betydning, herunder de til enhver tid aktuelle risikovurderinger

Alarmer og tilkaldesystemer

- ✓ at tage stilling til brugen af alarmer og tilkaldesystemer, herunder særligt:
 - valg og omfang af alarmer og tilkaldesystemer
 - procedurer for hvordan og hvor alarmer/tilkaldesystemer anvendes
 - procedurer for hvorledes der reageres på alarmer/tilkald
 - procedurer for hvordan og hvor ofte alarmer/tilkaldesystemer testes
 - vurderer behovet for at anvende personbårne GPS-trackers med alarmfunktion, når ansatte arbejder udendørs, samt for GPS-trackers i biler, der benyttes til persontransport.

Efter – Læring og bearbejdning

Opfølgning på risikobetonede situationer

Omsorg og psykisk førstehjælp

I situationer, hvor en ansat har været udsat for fysisk eller psykisk vold eller en anden voldsom hændelse, skal der tages hånd om den ansatte, samt øvrige kolleger der er berørt af situationen – arbejdspladsen skal fx varetage praktiske gøremål og hjælpe den berørte medarbejder⁴. I specialområdet skal der være taget stilling til, hvordan sådanne situationer håndteres, både her og nu såvel som i den efterfølgende periode. Som støttende tiltag kan der eksempelvis gøres brug af defusing (aflastningssamtale), debriefing eller andre former for interventioner, der medvirker til at forebygge eftervirkninger. Sparring og supervision for medarbejdergruppen er også vigtige elementer i forbindelse med læring til fremadrettet forebyggelse og bearbejdning af episoderne for de involverede for at forebygge belastninger over tid.

Registrering, analyse og vidensdeling

I situationer, hvor ansatte har været udsat for vold, trusler eller chikane (VTC), skal dette registreres i VTC-registreringsskemaet i Arbejdsmiljøsystemet (AMS). Har hændelsen i øvrigt medført fravær eller behandlingsudgifter, eller var hændelsen af særlig voldsom karakter, skal denne anmeldes som en arbejdsulykke i AMS (såfremt der har været fravær videregives ulykken til Arbejdstilsynets elektroniske arbejdsskadesystem EASY, hvor Arbejdstilsynet kan se fraværsulykkernes beskrivelser).

Voldsepisoder som er omfattet af arbejdsmiljølovgivningens regler om arbejdsulykker, skal således anmeldes til Arbejdstilsynet snarest muligt og senest 9 dage efter ulykken. Ifølge arbejdsmiljølovgivningen skal voldsepisoder endvidere analyseres med henblik på læring og forebyggelse fremover. Læring der uddrages fra arbejdet med vold og trusler skal tænkes med ind i sikkerheds- og arbejdsmiljøarbejdet således, at risikobetonede situationer forebygges.

Udarbejdelse af retningslinjer for registrering og udvikling af analyser af vold bør tænkes sammen med sikkerhedsmodellen, herunder de systematiske risikovurderinger og foranstaltninger, der iværksættes på baggrund heraf.

De alvorligste arbejdsulykker med fysisk vold eller VTC 5'ere, hvor ansatte har været i særlig fysisk fare eller livsfare gennemlæses og monitoreres løbende af den tværgående arbejdsmiljøkoordinator i Socialområdets Stab. I dialog med

⁴ Institut for kommunikation og handicap kan være bistå med kompetencer på området til indkøb af krisehjælp, debriefing og andre former for interventioner, herunder supervision såfremt det enkelte specialområde ikke selv har ressourcer til at levere støttende tiltag til medarbejderen.

specialområderne, skal der hhv. laves en 'struktureret' eller 'dybdegående' analyse for disse særligt voldsomme hændelser. Har specialområdet udviklet egne analysemetoder som Socialstaben er bekendt med fungerer i praksis, kan området gøre brug af disse.

Politianmeldelse

Strafbare eller kriminelle handlinger der sker i arbejdstiden, skal som udgangspunkt meldes til politiet. Det er ledelsen ansvar at sikre dette.

I de tilfælde hvor en ansat ønsker at få erstatning efter offererstatningsloven, skal episoden, som udgangspunkt, meldes til politiet indenfor 72 timer, medmindre generelle pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn taler for en undladelse. Det er ledelsens ansvar at afklare og beskrive, om der i forhold til den enkelte skadevolder er generelle pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn som betyder, at politianmeldelse kan undlades. Hvis lederen i samarbejde med den ansatte vurderer, at forholdene taler for at en politianmeldelse kan undlades, skal lederen udarbejde et fyldestgørende notat af hændelsesforløbet samt hvilke pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn, der ligger til grund for, at episoden ikke politianmeldes. Ved tvivlstilfælde eller i situationer hvor den ansatte ikke er i stand til at foretage en politianmeldelse indenfor 72 timer, bør episoden altid anmeldes.

Hvis ledelsen får kendskab til en arbejdsrelateret voldsepisode (vold, trusler og anden krænkende adfærd) uden for arbejdstid, er der pligt til at tilbyde den ansatte bistand til at politianmelde voldsepisoden, hvis den ansatte ønsker det. Arbejdsrelaterede voldsepisoder sket uden for arbejdstid, skal også anmeldes som en arbejdsulykke.

Tjekliste: Områdechefens ansvar

Opfølgning på risikobetonede situationer

- ✓ at udarbejde lokale retningslinjer for, hvordan der ydes omsorg og psykisk førstehjælp, både til skadeslidte såvel som kolleger, i de situationer, hvor der har fundet en voldsom hændelse sted
- ✓ at der foreligger lokale retningslinjer for, hvordan der arbejdes med forebyggelse af vold og registrering, anmeldelse og opfølgning på voldsepisoder
- ✓ at der en gang årligt i samarbejde med LMU udarbejdes en handlingsplan for voldsforebyggelse med baggrund i registreringer, anmeldelser og analyser af hændelser, hvor der har været vold og/eller trusler
- ✓ at melde voldsomme episoder der sker i arbejdstiden til politiet
- ✓ at tilbyde ansatte bistand til at politianmelde voldsepisoder, der foregår uden for arbejdstid. hvis der er kendskab til hændelsen.

