

Procesguide



Kom godt i gang – trin for trin

Procesguiden er til brug for arbejdspladser, der allerede er i gang med voldsforebyggelsen og ønsker et servicetjek og til arbejdspladser, der skal i gang med at udforme lokale retningslinjer/ politik for forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold og trusler i og udenfor arbejdstid.

Guiden giver forslag til, hvordan I trin for trin kan gennemføre en konstruktiv proces på jeres arbejdsplads og komme i mål med retningslinjer, som faktisk bliver brugt efter hensigten.

Bagerst i dokumentet findes to modeller, til at give et overblik over processen – en til jer, der skal i gang med voldsforebyggelse og en til jer, der skal lave et servicetjek.

Trin 1: Nedsæt en arbejdsgruppe

Det er den lokale Arbejds miljøgruppe eller AMU/MED-udvalg, der er ansvarlige for at sætte processen i gang og nedsætte en arbejdsgruppe. Både ledere og medarbejdere bør være repræsenteret i arbejdsgruppen.

- Læg en plan for arbejdet: Hvem skal være med? Hvem skal være tovholdere på processen? Hvordan skal medarbejderne involveres undervejs?
- Opmærksomhedspunkt: Selv om man har arbejdet med forebyggelse af vold gennem længere tid, er det vigtigt ikke at tage for givet, at arbejdspladsens retningslinjer og holdninger er forankret hos alle.

Trin 2: Planlæg og informer om processen

- Udarbejd en tids- og handlingsplan for processen (dvs. en køreplan med deadlines og ansvarspersoner).
- Overvej hvor mange ressourcer I kan bruge til arbejdet.
- Overvej hvilke og hvor mange møder, der vil passe til denne proces.
- Beslut jer for formål og mål med retningslinjerne – brug det som overskrift i tids- og handlingsplanen:
 1. Eksempel på formål: At udarbejde retningslinjer og kriseplan til forebyggelse af vold og trusler om vold
 2. Eksempel på formål: At gennemgå/lave et servicetjek på vores retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler samt kriseplan

- Informér medarbejderne om, at I går i gang på et personalemøde.
- Find en tovholder på hver afdeling. Den lokale tovholder beder medarbejderne om at kommentere og stille spørgsmål til processen og tager det med tilbage til arbejdsgruppen.
- Synliggør tids- og handlingsplanen ved fx at hænge den på opslagstavlen eller lægge den ud på jeres intranet.

Trin 3: Afhold møde(r) om vold og voldsforebyggelse

- Den lokale tovholder kan være mødeleder og sørge for referat.
- Orienter om baggrund og formål med mødet.
- Orienter om næste skridt i processen.
- Planlæg en møderække, hvis punkterne ikke nås på ét møde.

Spørgsmål/dialogpunkter til mødet

- Hvad forstår vi ved vold og trusler? (Brug fx definitionen i Københavns Kommunes Voldspolitik)
- Hvor møder vi volden?
 - bestemte tidspunkter
 - bestemte arbejdssituationer
 - arbejdsrelateret vold og trusler udenfor arbejdstid
 - bestemte borgere
- Hvor kommer volden fra?
 - indefra hos borgeren
 - fra samspillet mellem borger og ansat
 - en kombination
 - rammer og vilkår for arbejdet
- Hvordan forebygger vi vold?
 - Hvordan sikrer vi, at alle medarbejdere har den rette ballast af viden og kompetencer med sig ind i mødet med borgeren?
 - Hvordan sikrer vi, at de rammer og vilkår, der er for mødet med borgeren, virker konfliktnedtrappende/voldsforebyggende?

- Hvad gør vi, når skaden sker?
 - Hvordan kommer kollegaer hurtigt til undsætning?
 - Hvem tager sig af den voldsramte? (Hvis du er alene - hvad skal du selv gøre?)
 - Hvem yder psykisk førstehjælp?
 - Hvem underretter lederen - og hvad er lederens opgave?
 - Hvornår og hvem vurderer, om den voldsramte har brug for lægehjælp og/eller psykologhjælp?
- Hvordan "rydder vi op" på den rigtige måde, når der har været en hændelse med vold eller trusler om vold?
 - Hvem sørger for en arbejdsskadesanmeldelse og intern registrering af episoden?
 - Hvem og hvornår følges op med jævnlig kontakt til den ramte?
 - Hvem sørger for eventuel kollektiv bearbejdning i kollegagruppen?
 - Hvem undersøger hændelsen og vurderer behov for nye forebyggende initiativer?
- Afslut hvert møde med spørgsmålene:
 - Beskriv "Best Practice": Hvad fungerer rigtig godt, som vi skal fortsætte med og have skrevet ind i retningslinjerne?
 - Hvor er der mangler, hvor vi skal beslutte nye tiltag/retningslinjer?

Trin 4: Udarbejd lokale retningslinjer og kriseplan

- På baggrund af de indsamlede data fra møde(r) udarbejdes udkast til retningslinjer og kriseplan, eller der justeres i de eksisterende retningslinjer. Afprøv evt. aftaler i tænkte situationer som en "brandøvelse" for at se om de virker - og justér.
- Undersøgelse af uddannelsesbehov: Fx hvis det er besluttet, at alle kolleger skal kunne følge kriseplanen og yde psykisk førstehjælp, skal kravet følges op af uddannelse og/eller træning heri.
- Præsentation af nye retningslinjer og kriseplan på personalemøde:
 - Gennemgang af de nye eller reviderede retningslinjer og kriseplan.
 - Bed om kommentarer og spørgsmål fra medarbejderne.
 - Aftal hvor ansatte skal henvende sig med deres erfaringer, hvis de oplever, at der er noget, der ikke virker efter hensigten.
 - Fasthold spørgsmål og kommentarer i et referat, så I kan justere materialet efterfølgende.

Trin 5: Godkendelse, drift og vedligeholdelse

- Retningslinjer eller justeringer godkendes i AMU/MED-udvalg.
- Aftal, hvordan I kan følge med i, hvordan retningslinjerne bliver brugt.
- Sæt dato på, hvornår der følges op og evalueres på retningslinjer og kriseplan.
- Lav en plan for kontinuerlig "reminding", fx punkter på personalemøde, hvor der orienteres om ny viden på området, ændringer eller, hvordan indsatsen evt. kan ses afspejlet i skadesstatistik og fraværsstatistik.
- Indarbejd forebyggelsesaktiviteterne i jeres APV.
- Placer kriseplanen på synligt og tilgængeligt sted, fx opslagstavle og/eller mappe med arbejdspladsens øvrige politikker.
- Orienter alle ansatte om, hvordan og hvornår retningslinjer og kriseplan evalueres og revideres. Husk specielt nyansatte, elever, tidsbegrænset ansatte m.fl.

Lokale retningslinjer til forebyggelse af vold og trusler

Kom godt i gang



Arbejdet organiseres:

- Hvem skal være med? Nedsæt en arbejdsgruppe
- Hvem skal være tovholder på processen og fx indkalde til trin 2 i processen?

Arbejdsgruppen laver en køreplan med:

- Formål og mål
- Tidsplan
- Inddragelse af medarbejderne undervejs

På et møde om vold og voldsforebyggelse diskuterer I:

- Fælles forståelse af, hvad vi forstår ved vold, og hvordan vi håndterer det, samt hvordan vi sørger for at tage hånd om dem, der har været udsat for vold og trusler om vold
- Hvad kan vi lære af de episoder, vi har haft, og hvad er der brug for at gøre?
- Om der er behov for undervisning: Psykisk førstehjælp, konflikthåndtering, kommunikation mv.
- Om der er behov for ændret indretning mv. (APV)

• Arbejdsgruppen udarbejder udkast til vores lokale retningslinjer

- Arbejdsgruppen præsenterer udkast til retningslinjer og kriseplan på personale-møder + indarbejder kommentarer efter mødet
- Arbejdsgruppen udarbejder plan for undervisning
- Udkastet sendes til MED-udvalg

• MED-udvalget godkender lokale retningslinjer og kriseplan

- Retningslinjer tages i brug på arbejdspladsen
- MED-udvalget gennemgår løbende voldsepisoder med henblik på læring og forebyggelse
- Med jævne mellemrum gennemfører MED-udvalg eller arbejdsmiljø-gruppe evaluering med henblik på justeringer (APV-arbejdet)

Lokale retningslinjer til forebyggelse af vold og trusler

Servicetjek



Arbejdet organiseres:

- Hvem skal være med? Nedsæt en arbejdsgruppe
- Hvem skal være tovholder på processen og fx indkalde til trin 2 i processen?

Arbejdsgruppen laver en køreplan med:

- Formål og mål
- Tidsplan
- Inddragelse af medarbejderne undervejs

På et møde om vold og voldsforebyggelse diskuterer I:

- Fælles forståelse af, hvad vi forstår ved vold, og hvordan vi håndterer det, samt hvordan vi sørger for at tage hånd om dem, der har været udsat for vold og trusler om vold
- Hvad kan vi lære af de episoder, vi har haft, og hvad er der brug for at gøre?
- Om der er behov for undervisning: Psykisk førstehjælp, konflikthåndtering, kommunikation mv.
- Om der er behov for ændret indretning mv. (APV)

Arbejdsgruppen står for:

- Justeringer af retningslinjer og kriseplan på baggrund af status-møder
- Orientering om ændringer på personale-møder
- Plan for undervisning

• Voldsepisoder gennemgås løbende med henblik på læring og forebyggelse

- Med jævne mellemrum gennemfører MED-udvalg eller arbejdsmiljøgruppe evaluering med henblik på justeringer (APV-arbejdet)