



En kriseplan bygger på,
at ingen skal stå alene
med problemerne

Tjek på kriseplanen

Vold som Udtryksform



Det er næppe muligt at fjerne volden helt...
– men megen vold kan forebygges

Alle bo- og servicetilbud bør have kriseplaner for, hvad der skal ske, når en medarbejder, en bruger, en praktikant, en vikar eller andre udsættes for voldsomme oplevelser

Erfaringer viser, at det er muligt at begrænse den vold og de trusler om vold, som medarbejdere og brugere eller beboere i social- og sundhedssektoren kan blive udsat for. Men erfaringer viser også, at det næppe er muligt at fjerne volden helt. Med andre ord kan man – som medarbejder, elev og praktikant eller bruger – risikere at møde fysisk eller psykisk vold.

Takket være de seneste års fokus på vold og voldsforebyggelse har mange arbejdspladser i social- og sundhedssektoren efterhånden indført planer for, hvad der skal ske, hvis en medarbejder udsættes for vold. Tilsvarende planer for brugere eller beboere og studerende i praktik findes fortsat kun i et begrænset omfang.

Med denne publikation ønsker Vold som Udtryksform at inspirere ledelse, medarbejdere og praktikvejledere på arbejdspladser samt undervisere på uddannelsessteder til:

- at udarbejde kriseplaner for medarbejdere, elever, praktikanter og brugere i alle relevante bo- og servicetilbud, afdelinger m.v.
- at være opmærksomme på, at alle medarbejdere – nye, gamle, vikarer og elever – får kendskab til planerne
- at drøfte kriseplanerne løbende og foretage de nødvendige justeringer.

God læselyst

Vold som Udtryksform

Beredskabsplan, handleplan, kriseplan eller ambulanceplan? Det arbejde, der skal sættes i gang, når en person har været udsat for vold, har mange navne. Her har vi valgt at bruge betegnelsen kriseplan.

Nye medarbejdere, vikarer og studerende i praktik skal introduceres til kriseplanerne

Kriseplaner skal vedligeholdes, og de må ikke gå i glemmebogen

Servicetjek

På arbejdspladser, hvor der kan forekomme vold eller trusler, er det vigtigt at have en kriseplan som kan tage hånd om ham eller hende der har været udsat for vold. Lige så vigtigt er det, at planen er kendt og huskes af alle medarbejdere, vikarer og studerende i praktik. Derfor bør nye medarbejdere og praktikanter introduceres til kriseplanen og dens indhold.

I de fleste bo- og servicetilbud er vold og en kriseplan i brug ikke en del af dagligdagen – heldigvis. Det betyder til gengæld, at kriseplanen og dens rutiner – i en travl hverdag – let risikerer at blive glemt. For at forhindre det bør kriseplanen sættes på dagsordenen på et personalemøde minimum én til to gange om året. Kriseplanen kan eventuelt også vurderes og justeres efter en voldelig episode.

Når et bo- eller servicetilbud eksempelvis

- får nye brugere, praktikanter eller medarbejdere
- ændrer organisation eller strukturer
- får nye arbejdsopgaver
- udvikler eller indhenter ny viden

er det også vigtigt at udsætte kriseplanen for et servicetjek, så den matcher de nye forhold.

Et servicetjek kan tage udgangspunkt i en evaluering af, hvordan kriseplanen har fungeret i den forgangne periode. En anden mulighed er at tage udgangspunkt i konkrete spørgsmål som:

- Kender alle medarbejdergrupper – også nye kolleger, vikarer og studerende – til kriseplanen? Hvis ikke, hvordan sikrer vi os så det i fremtiden?
- Er kriseplanen klar og tydelig?
- Er medarbejdere og ledelse klar over, hvordan kriseplanen aktiveres?
- Er alle medarbejdere vidende om deres rolle, når en kollega udsættes for vold? Er de „klædt på“ til rollerne?
- Har medarbejdere og ledelse fået ny viden, som kriseplanen skal tage højde for?
- Giver kriseplanen den tryghed der var intentionen?
- Sker de nødvendige og lovpligtige registreringer og indberetninger af de voldsomme episoder?





En kriseplan skal sikre, at alle berørte får den nødvendige opmærksomhed og støtte efter en voldelig episode

Kriseplan



En kriseplan bør være en integreret del af en voldspolitik.

En velfungerende kriseplan tager højde for lokale forhold som arbejdsvilkår, fysiske rammer, traditioner, brugere, medarbejdere m.v.

Som oftest bør kriseplanen indeholde:

- En konkret beskrivelse af, hvad der skal gøres efter en voldsepisode, og hvem der skal gøre det.
- En liste over de kolleger, man ønsker hjælp fra i en krisesituation. Princippet er, at alle medarbejdere indgår i et netværk, hvor man efter et nøje beskrevet system træder til som støtte for den kollega, der har været udsat for vold.
- En liste over, hvilke familiemedlemmer, venner eller andre der skal kontaktes i tilfælde af vold. Inklusiv telefonnumre.
- En vejledning i, hvordan man yder kollegial førstehjælp til en kollega.

Eksempel på hvad der skal gøres efter en voldsepisode:

- Kom hurtigst muligt efter episoden den voldsramte til undsætning og hjælp ham eller hende ud af lokalet – til et sikkert og roligt sted.
- Tag hånd om brugerne eller beboerne.
- Tag hånd om den beboer eller bruger, der har udøvet vold.
- Sæt kriseplanen i værk ved at tilkalde en kollega fra den voldsramtes liste. Når kollegaen kommer, tager han eller hun ansvar for den voldsramte og yder psykisk førstehjælp. (Se afsnittet om kollegial førstehjælp).
- Underret ledelsen hurtigst muligt.
- Vurdér, om den voldsramte har behov for lægehjælp og psykologbistand, og om der er behov for at tilkalde en afløser. Vær opmærksom på, at behovet for professionel psykologbistand kan vise sig dage eller uger efter episoden.
- Registrér og indberet episoden og anmeld den eventuelt til Arbejdstilsynet og til politiet. Hvem der har ansvaret for registreringer og indberetninger – og hvem der konkret udfylder de relevante skemaer – skal være beskrevet i planen.
- Orientér samtlige medarbejdere om voldsepisoden og det efterfølgende krisearbejde. Det kan eventuelt være nødvendigt at inddrage en krisepsykolog.
- Lederen følger op på episoden gennem løbende samtaler med den voldsramte.

Hvad der skal ske, og hvem der skal foretage sig noget, skal fremgå krystalklart af kriseplanen



Af og til kan det også være nødvendigt at give kollegial førstehjælp til andre end den voldsramte

Uden instruktion og vejledning kan det være vanskeligt at give kollegial førstehjælp



Kollegial førstehjælp

Alle, der udsættes for vold eller trusler, oplever det som ubehageligt. Hvordan vi reagerer på det ubehagelige, varierer fra menneske til menneske. Med kollegial førstehjælp er målet at sikre plads og mulighed for, at den voldsramte umiddelbart kan få omsorg og påbegyndt en bearbejdning af det ubehagelige. Hermed øges muligheden for, at medarbejder, elev eller praktikant kan bevare sin faglighed, selvværd samt arbejdsevne – og at oplevelsen ikke sætter sig varige spor.

Nogle steder har man uddannet enkelte medarbejdere til at tage sig af den kollegiale krisehjælp. De bliver tilkaldt, når behovet opstår. Andre steder er det den kollega, der tilfældigvis er på arbejde, der giver hjælpen. Og andre steder igen har medarbejderne aftalt, hvilken kollega de ønsker krisehjælp af, hvis det bliver nødvendigt.

Den kollegiale førstehjælp bør ydes så tæt på den voldsomme episode som muligt. Det kan dog være nødvendigt at tage hensyn til den voldsramtes ønske om at få episoden lidt på afstand. Nogle gange kan det også være nødvendigt at tilbyde krisehjælpen ad flere omgange. Det kan for eksempel være tilfældet, hvis den voldsramte har mistet vurderingsevnen og ikke er i stand til at se, hvad der bør gøres. På nogle arbejdspladser forsøger man at imødekomme den situation med en beslutning om, at den voldsramte ikke kan afslå en førstehjælpssamtale med en kollega.

At yde kollegial førstehjælp tager tid, forudsætter ro og et lokale, hvor den voldsramte kan udtrykke sine følelser og tanker uden afbrydelser.

Når man tilbyder psykisk førstehjælp til en kollega, skal man:

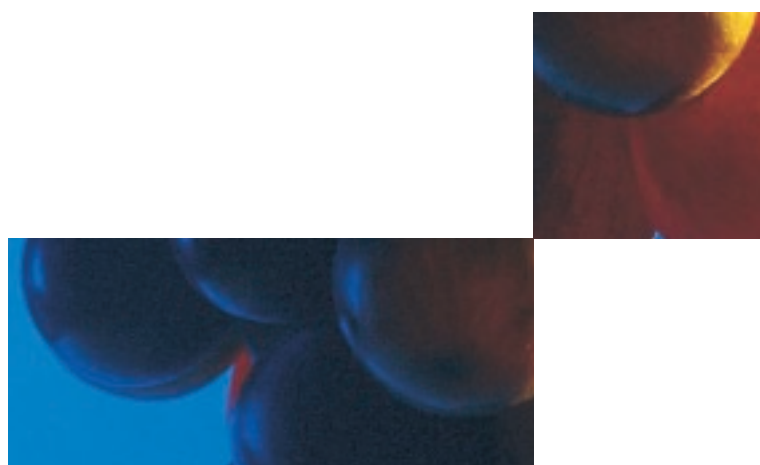
- tage hånd om den voldsramte
- lytte og rumme
- spørge til situationen
- følge og finde den voldsramtes behov
- imødegå selvbebrejdelser
- kontakte familie eller venner
- aldrig lade den voldsramte være alene
- følge hjem, til læge eller skadestue.

Man må ikke

- fortælle om egne oplevelser eller styre samtalen
- bebrejde
- intellektualisere eller forklare
- bagatellisere
- give råd
- afbryde pauser og gråd.

I dagene efter voldsepisoden er det vigtigt, at en eller flere kolleger tager kontakt og spørger til den voldsramte. Uanset om vedkommende er sygemeldt eller på job. Vær imødekommende uden at være omklamrende.

Kollegahjælp er ikke behandling. Ej heller terapi.



Det er ikke kun medarbejdere, der udsættes for vold. Også brugere rammes. De har også krav på støtte og omsorg

Beboere og brugere

De fleste arbejdspladser har kriseplaner for, hvad der skal ske, hvis en medarbejder udsættes for vold. Tilsvarende kriseplaner for brugere hører derimod stadig til sjældenhederne.

Erfaringer fra bo- og servicetilbud, der i en periode systematisk har registreret vold mod beboere og brugere, peger på, at de er mere udsatte for vold, end medarbejdere er.

Brugerne lever og færdes i de samme voldsomme bo- og servicemiljøer som medarbejderne og blandt de samme udadreagerende brugere. Nogle er der hele døgnet i mange år, og de kan ikke altid selv vælge at flytte derfra.

De livsvilkår stiller store krav til medarbejdernes opmærksomhed og professionelle beredskab.

En systematisk registrering af vold mod brugere kan være med til at synliggøre problemet og danne grundlag for både forebyggelse og kriseplaner.

Voldsomme situationer for beboere og brugere kan være situationer, hvor:

- brugere er vidne til voldelige episoder
- brugere udsættes for fysisk eller psykisk vold fra andre brugere
- brugere udsættes for overgreb eller vold fra pårørende, personale eller andre.

Det konkrete indhold i en kriseplan for brugere skal afbalanceres efter brugernes fysiske, psykiske og sociale formåen.

I alle tilfælde er det vigtigt, at problemstillingerne drøftes i personalegruppen, og at der er planer for, hvordan eventuelle episoder håndteres, så alle berørte får den nødvendige opmærksomhed, støtte og omsorg.

Alle bliver påvirkede, når de ser nogen slå eller blive slået. Derfor er kriseplaner ikke kun relevante for de ansatte

Mange studerende i praktik udsættes for fysisk eller psykisk vold

Studerende i praktik skal tænkes med ind i bo- og servicetilbuddenes kriseplaner



Studerende i praktik

En spørgeskemaundersøgelse (se litteraturlisten) blandt studerende på pædagoguddannelsen, social- og sundhedsassistentuddannelsen og sygeplejeuddannelsen viser, at to tredjedele af de studerende oplever, at de udsættes for fysisk eller psykisk vold i deres praktik! For at forebygge volden mod de studerende er det nødvendigt, at de både inden og under deres praktikforløb tilegner sig viden om vold og forebyggelse. Med andre ord har såvel uddannelsessted som praktiksted et ansvar i denne sammenhæng.

Uddannelsesstederne bør i videst muligt omfang sætte vold og voldsforebyggelse på dagsordenen, inden de studerende skal i praktik.

Praktikstedet bør før eller umiddelbart efter starten på praktikperioden introducere den studerende til arbejdspladsens praktiske erfaringer med og politik over for vold.

Fortæl blandt andet de studerende:

- Hvordan I definerer og registrerer volden
- Hvor og i hvilke situationer der erfaringsmæssigt kan forekomme vold
- Hvordan beboerne eller brugernes adfærd kan tolkes
- Hvilke signaler den studerende bør være særlig opmærksom på
- Hvordan volden kan forebygges.

Tilsvarende er det afgørende, at de studerende introduceres grundigt til praktikstedets kriseplan.

Fortæl blandt andet:

- Om kriseplanens indhold og forløb
- Hvordan planen aktiveres
- Hvem der kan søges hjælp hos.

Den nævnte spørgeskemaundersøgelse peger på, at det vil være gavnligt, hvis der blev udviklet fælles retningslinier og en fast procedure for samarbejdet mellem praktiksted og uddannelsessted. Et sådan samarbejde kan blandt andet være med til at sikre, at den studerende får den nødvendige krisehjælp og støtte under og efter en praktikperiode, hvor han eller hun har været udsat for voldsomme oplevelser.

På de arbejdspladser hvor der erfaringsmæssigt forekommer en del voldsomme episoder, bør de studerende ikke lades alene, før de har opnået en vis sikkerhed og rutine på praktikstedet. Vær også opmærksom på:

- at de studerendes erfaringsgrundlag og manglende rutine kan betyde, at voldsomme situationer, der ikke vurderes at kunne udløse en krise, kan have konsekvenser for dem
- at studerende kan fortie eller bagatellisere voldsepisoder af frygt for, at hændelsen kan få betydning for vurderingen af, om de egner sig til arbejdet.

Studerende skal sikres den nødvendige krisehjælp og støtte – også efter, at de har forladt praktikstedet





Litteratur

Job med vold

Per Holm (red.) m.fl., Vold som Udtryksform 2001
ISBN 87-89814-43-6

Vold mod studerende. En spørgeskemaundersøgelse
Socialt Udviklingscenter SUS, 2000

Når vold er hverdag

Vold som Udtryksform & Arbejdstilsynet 1999
ISBN 87-89814-30-4

Krisehjælp – hvordan

Kommunernes Landsforening, Amtrådsforeningen,
Københavns og Frederiksberg Kommuner samt KTO, 1998

www.vold-som-udtryksform.dk

Vold som Udtryksform

Sekretariat:
Socialt
Udviklingscenter
SUS

Nørre
Farimagsgade 13
1364 København K
Tlf. 3393 4450

E-mail:
sus@sus-net.dk

www.vold-som-udtryksform.dk

Tjek på kriseplanen

Januar 2002

Udgiver:

Vold som Udtryksform
v. Socialt Udviklingscenter
SUS

Nørre Farimagsgade 13,
1364 København K

Tekst: Dorthe Perlt, Stig
Sørensen & Bjarne Møller
Oplag: 25.000

Layout: Christian Schmidt

Foto: Johan Biilmann

Tryk: Grafiske Løsninger

Tak til Liv Starheim &
Pia Kielberg for
gennemlæsning og
kommentarer undervejs

Publikationen er
økonomisk støttet af
Undervisningsministeriets
Tips- og Lottomidler