

# Beredskabsplan for voldsomme episoder

Et beredskab er en systematisk plan for, hvordan I på arbejdspladsen/afdelingen handler ved voldsomme episoder og samler op på det efterfølgende. Den skal beskrive hvem, der gør hvad, hvis en medarbejder eller leder bliver udsat for trusler eller vold. Planen skal være kendt af alle medarbejdere – også vikarer, studerende og nye ansatte.

BFA har udarbejdet denne skabelon, som er et forslag til det en beredskabsplan skal indeholde. Den er udarbejdet i word, så I selv kan tage punkter ud, der ikke er relevante for Jer eller tilføje nye. Hent skabelonen på [www.godtarbejdsmiljo.dk/voldsguider](http://www.godtarbejdsmiljo.dk/voldsguider).

Denne person har overordnet ansvaret for at beredskabsplanen bliver opdateret og kommunikeret til medarbejdere: \_\_\_\_\_

## I hændelsen

Hvis der opstår en voldsom episode er vi enige om at gøre følgende:

Bevare roen og kommunikere på en konfliktnedtrappende måde ved at \_\_\_\_\_

At aflede og hjælpe hinanden ved at \_\_\_\_\_

Anvende de nødvendige tekniske hjælpemidler [fx alarmer], som på vores arbejdsplads/afdeling er \_\_\_\_\_

At de her personer sørger for at ringe efter hjælp [fx kontakter politi] \_\_\_\_\_ eller \_\_\_\_\_

## Umiddelbart efter hændelsen

Den udsatte medarbejder skal hurtigst muligt have psykisk førstehjælp eller støtte af en kollega, der ikke er berørt af hændelsen.

Hvis det er muligt skal nærmeste leder orienteres med det samme her: \_\_\_\_\_

På vores arbejdsplads/afdeling kan vi også få professionel hjælp til \_\_\_\_\_ [fx supervision, psykologhjælp], som kan igangsættes af denne medarbejder: \_\_\_\_\_

Hvis det er nødvendigt at kontakte pårørende, har vi en liste med kontaktoplysninger på pårørende her: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ har ansvaret for at orientere nærmeste leder indenfor \_\_\_\_ dage på tlf. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ har ansvaret for at orientere arbejdsmiljørepræsentanten indenfor \_\_\_\_ dage på tlf. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ har ansvaret for at orientere øvrige kollegaer på arbejdspladsen/afdelingen indenfor \_\_\_\_ dage

\_\_\_\_\_ har ansvaret for at anmelde arbejdsskaden til Arbejdstilsynet indenfor 9 dage

Vi anmelder skader her \_\_\_\_\_

Hvis det er relevant, så har \_\_\_\_\_ ansvaret for at anmelde episoden til politiet indenfor 3 dage

Vi dokumenterer hændelser selv på denne måde \_\_\_\_\_

## Opfølgning og læring

1-2 uger efter en hændelse gennemgår vi den med henblik på læring ved at \_\_\_\_\_ og aftaler, hvordan vi følger op med den ramte og evt. borgeren.

Den ansvarlige for beredskabsplanen skal vedligeholde denne som minimum årligt i dette forum \_\_\_\_\_ [fx MED-Udvalg, afdelingsmøder eller lign].

Beredskabsplanen er senest opdateret \_\_\_\_\_ af \_\_\_\_\_ [Navn og underskrift]

# Vurdér jeres risiko for voldsomme episoder

Som leder og arbejdsmiljørepræsentant skal I vurdere risikoen for voldsomme episoder relateret til jeres arbejde. BFA anbefaler at I vurderer på baggrund af en indledende dialog med jeres medarbejdere. Gennem dialogen får I overblik over, hvor og hvornår risikoen for voldsomme episoder er til stede, og om det giver anledning til at ændre arbejdspladsens/afdelingens retningslinjer, beredskabsplan eller andre procedurer.

Guiden her er et redskab til denne dialog og kan enten udfyldes af medarbejdere i mindre grupper, eller bruges som en dialogstarter på fx personalemøder eller lignende.

## Sådan gør I

Vælg en der noterer ned undervejs og diskutér først spørgsmålene i de 4 bokse. Med udgangspunkt i snakken skal I dernæst beslutte, hvad I skal gøre anderledes fremover, for at minimere risikoen for voldsomme episoder.

## Risikovurdering på arbejdspladsen/afdelingen

Hvilke former for trusler og vold risikerer vi at møde?

Hvor og hvornår er risikoen størst? Fx alenearbejde

Hvor ofte og hvor alvorligt oplever vi voldsomme episoder?

Er tidligere voldsomme episoder overvejende sket indenfor eller udenfor arbejdspladsens faste adresse?

## Opsamling på risikovurderingen

På baggrund af vores diskussion om risiko, skal vi fremover gøre følgende (fx have konfliktnedtrapping fast på dagsordnen på personalemøder):

# Tjekliste til jeres retningslinjer: identifikation, forebyggelse og håndtering

Denne guide er beregnet til leder og AMR på den enkelte arbejdsplads/afdeling. Her kan arbejdsmiljøgruppen tjekke om arbejdspladsens/afdelingens retningslinjer er fyldestgørende nok, og på det grundlag udpege indsatsområder.

Udfyldtaf: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

Spørgsmål	Ja	Nej	Det kan vi gøre:	Kort/Guider
Har vi defineret fysisk og psykisk vold sammen med medarbejdergruppen? (Herunder snakket om individuelle grænser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Kortet 'Hvornår er det vold?'
Har vi kortlagt risikoen for konflikter, vold og trusler i arbejdet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Risiko
Har vi en plan for, hvordan vi griber forebyggelse an generelt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Har vi en beredskabsplan til håndtering af voldsomme episoder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Beredskab
Har vi en klar ansvars- og opgavefordeling mellem leder, AMR og medarbejdere i forhold til forebyggelse og håndtering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Beredskab
Er relevante medarbejdere oplært i psykisk førstehjælp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Psykisk førstehjælp
Har vi en klar procedure for at anmelde episoder til fx arbejdstilsynet, forsikring eller politi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Beredskab
Har vi en struktur for at inddrage medarbejderne og have løbende fokus på identifikation, forebyggelse og håndtering fx igennem et fast punkt på personalemøder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Orienterer vi nye ansatte, vikarer og lign. om vores retningslinjer og beredskab?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Har medarbejderne muligheder for hjælp og kurser fx konflikthåndtering, supervision og lign?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Har vi en procedure for at dokumentere, analysere og lære af voldsomme episoder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Systematisk læring
Har vi evalueret vores retningslinjer, beredskabsplan og lign. indenfor det sidste års tid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Systematisk læring

# Diskutér jeres kompetencer i forhold til forebyggelse og håndtering

**Denne guide er målrettet lederen**, der med udgangspunkt i en række spørgsmål kan facilitere en åben dialog med medarbejderne. Tal om, hvordan arbejdspladsens/afdelingens og medarbejdernes kompetencer kan være med til at forebygge og håndtere voldsomme episoder. Nederst på siden er der plads til, at lederen kan konkludere på dialogen og formulere konkrete handlinger eller retningslinjer, der understøtter forebyggelse og håndtering af voldsomme episoder.

## Sådan gør du

1. Start med at læse teksten "Sådan kan vi bruge vores kompetencer til forebyggelse og håndtering" højt for alle
2. Tag nu ét spørgsmål ad gangen og diskutér, hvordan det gør sig gældende på jeres arbejdsplads/afdeling (noter medarbejdernes tanker ned undervejs)
3. Afslut med en kort snak om, hvad du som leder kan gøre/have fokus på, og noter aftalerne ned.

## Sådan kan vi bruge vores kompetencer til forebyggelse og håndtering

De ansattes forskellige kompetencer og fagligheder (f.eks. uddannelse eller personlige) kan bruges aktivt til både at håndtere og forebygge voldsomme episoder. Kompetencer og faglighed er jeres daglige praksis og kan indeholde teoretiske, sociale og organisatoriske aspekter i den måde, I udfører jeres arbejde på.

Hvad enten I har samme eller forskellig faglighed, kan det styrke jeres fælles arbejdsmiljø at italesætte, hvilke kompetencer I har i spil, og hvordan I kan bruge dem til at forebygge og håndtere.

## Spørgsmål til dialog

- Hvornår havde vi sidst en positiv oplevelse med at håndtere/minimere en ubehagelig episode? Hvilke kompetencer var i spil?
- Hvilke kompetencer gør vi særligt brug af i mødet med borgere, og hvad fungerer godt?
- Hvornår og hvorfor føler vi os særligt udfordret i mødet med borgere?
- Hvilke kompetencer har vi til fælles, som kan være konfliktforebyggende?

## Vores dialog giver anledning til at jeg som leder...

F.eks.:

- Allokerer flere ressourcer til...
- Tager dette tema op på møder og lign...
- Udarbejder en handleplan for...
- Gør det til en del af vores arbejdsgange og omgangstone at...
- Har øget fokus på...

# Sådan udøver du psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp skal gives hurtigst muligt af en person, som ikke er påvirket af hændelsen. Her er 5 trin at huske på:

## 1. Stop truslen sammen!

Sørg for at truslen eller faren ikke længere er til stede ved fx at konfliktnedtrappe, aflede eller tilkalde hjælp.



## 2. Bemærk anderledes adfærd



## 3. Den indledende kontakt

Find et uforstyrret lokale og sig at samtalen ikke tager så lang tid.



## 4. Vær lyttende og modvirk dramatisering ved at spørge til fakta

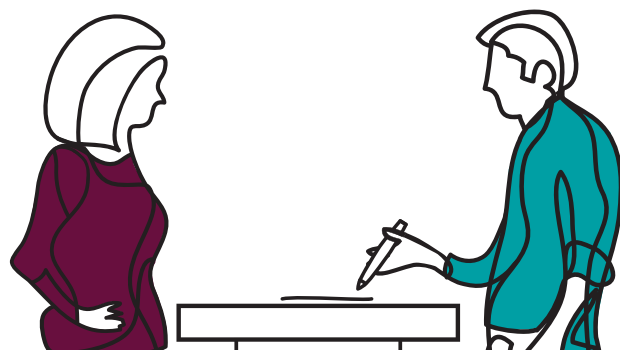


### Undlad at ...

- Sige at tingene kunne være gjort anderledes
- Tale om egne erfaringer
- Joke og/eller bagatellisere

## 5. Lav aftaler

Inddrag lederen hvis det er muligt. Hjælp med at skabe overblik over hvad der skal gøres, hvornår og af hvem.



Ledsag efter behov kollega til enten skadestue eller hjemmet



Kontakt pårørende



Hjælp med anmeldelse til politiet (indenfor 3 dage) og for arbejds-skade (indenfor 9 dage)