

Vejledning om identifikation, forebyggelse og håndtering af episoder med krænkende adfærd



I kontakten med borgere, pårørende og andre uden for Hjemmeplejen/Sygeplejen Indre By/Østerbro

Formål	<p>Vejledningen beskriver, hvordan IBØ identificerer, forebygger og håndterer episoder med krænkende adfærd, der foregår i kontakten med borger, pårørende og samarbejdspartnere uden for IBØs egen organisation (Ekstern).</p> <p>Vejledningen er en hvem - gør - hvad - hvornår i forhold til at kunne identificere og forebygge risikoen, håndtere episoder samt lære af hændelser.</p>
Definition	<p>Krænkende adfærd skal forstås som episoder med <i>fysisk og psykisk vold</i> som begås af borgere, pårørende, samarbejdspartnere eller andre udefrakommende personer som er rettet mod en eller flere medarbejdere i IBØ herunder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Trusler og chikane• Digital chikane• Seksuel chikane• Diskriminerende adfærd• Andre former for krænkende adfærd
Målgruppe	<p>Vejledningen er gældende for alle medarbejdere i IBØ.</p>
Baggrund	<p>Københavns Kommune accepterer ikke krænkende adfærd.</p> <p>Alle ansatte skal behandles med respekt og værdighed, da det skal være trygt og sikkert at gå på arbejde i Københavns Kommune.</p> <p>Der skal arbejdes fagligt, målrettet og systematisk med at forebygge at ansatte udsættes for krænkende adfærd både i og udenfor arbejdstiden.</p>
Gyldighed	<p>Denne vejledning gælder tre år fra godkendelsestidspunktet</p>
Referencer	<p>Vejledningen er et supplement til Københavns Kommunes politik samt supplement til SUF retningslinjer for forebyggelse og håndtering af krænkende adfærd.</p> <p>Vejledningen gælder også i tilfælde af arbejdsrelateret vold, trusler eller chikane, som ansatte måtte blive udsat for udenfor arbejdstid.</p> <p>Politik om krænkende adfærd fra KK.</p>
Øvrige relevante dokumenter	<p>Kriseplan i IBØ herunder psykisk førstehjælp</p> <p>Anmeldelsesblanket til ulykkesanmeldelsen</p> <p>Notat i personalesag</p>

IDENTIFIKATION	
Organisationens opgaver og ansvar	<p>IBØ kortlægger løbende omfanget og karakteren af episoder med henblik på at vurdere den konkrete risiko og forekomst.</p> <p>AMKO udarbejder en gang årligt en ulykkesopgørelse over anmeldte episoder, som foreligges MED, der drøfter omfanget, karakteren og mulige tiltag til forebyggelse samt om de iværksatte tiltag er effektive i forhold til at forebyggelse og håndtering af episoder.</p>
Grubelederens opgaver og ansvar	<p>Grubelederne har ansvaret for løbende at vurdere, om der indenfor egen gruppe er borgere eller pårørende, der enten potentielt kan eller konkret har udøvet fysisk og psykisk vold herunder trusler, chikane, seksuel chikane, diskriminerende adfærd og andre former for krænkende adfærd overfor medarbejderen, så der kan iværksættes effektive tiltag til beskyttelse af medarbejderen</p> <p>Det gør grubeleder ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At foretage risikovurderinger af borgerne i samarbejde med medarbejderne og AMR så potentiel krænkende adfærd identificeres på tavlemøder, ved opstart af nye borgere og ved borgermøder. • Sikre at sikkerhedsaftalen og/eller APV'en er ajourført med de konkrete instruktioner, som medarbejderen skal følge. • Konsekvent anmelde alle episoder med krænkende adfærd uanset om der er sygefravær som arbejdsskade senest 9 dage efter hændelsen.
Medarbejderens opgaver og ansvar	<p>Den enkelte medarbejder har ansvar for at oplyse ledelsen og/eller tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant om konkrete episoder eller optakt hertil, hvor medarbejderen er udsat for en risiko for fysisk og/eller psykisk vold herunder trusler, chikane, seksuel chikane, diskriminerende adfærd og andre former for krænkende adfærd i kontakten med borgerne, pårørende og øvrige samarbejdspartnere.</p>
FOREBYGGELSE	
Organisationens opgaver og ansvar	<p>Alle i organisation har ansvar for at lære af konkrete episoder og bruge den opnåede viden forebyggende på tværs af alle gruppe og vagtlag.</p>
Grubelederens opgaver og ansvar	<p>Grubeleder skal overordnet sikre at den enkelte medarbejder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kender og forstår de standarder og procedurer, som er gældende i SUF og i IBØ og ved, hvor de kan finde dem. • er instrueret i opgaverne og særlige sikkerhedstiltag – disse noteret under psykisk arbejdsmiljø i sikkerhedsaftalen i forhold til borgeren eller dens pårørende. • er instrueret i hvad man gør, hvis man føler sig truet eller på anden måde antastet i borgerens hjem, under transport, digitalt eller af en samarbejdspartner. • der kommer ved en borger med kendt udadreagerende adfærd, er bekendt med hvilke sikkerhedsaftaler og handleanvisninger, der er på borgeren eller dens pårørende. <p>Grubelederen skal i gruppen løbende sikre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at der iværksættes kollegial og/eller ledelsesmæssig faglig sparring eller supervision for de medarbejdere, der går hos borgere der har eller potentielt har udadreagerende adfærd, hvis det efter en konkret vurdering findes nødvendigt. • at medarbejderne er bekendt med, hvem der har særlige kompetencer indenfor demens eller andre komplekse problemstillinger, så der kan søges faglig sparring til forebyggelse af udadreagerende adfærd. <p>Grubeleder skal i samarbejde med AMR sikre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at borgerens hjem gennemgås i forhold til om det kan indrettes på en måde, så sikkerheden for medarbejderne øges. • sikre, at eventuelle handleanvisninger herom noteres i APV'en.

Vejledning om identifikation, forebyggelse og håndtering af episoder med krænkende adfærd



I kontakten med borgere, pårørende og andre uden for Hjemmeplejen/Sygeplejen Indre By/Østerbro

Medarbejderens opgaver og ansvar	<p>Den enkelte medarbejdere har et medansvarlig for at skabe god trivsel, gode samarbejdsrelationer og trykthed i personalegruppen. Dette gør medarbejdere ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kende til denne vejledning om identificering, forebyggelse og håndtering af episoder med krænkende adfærd samt øvrige vejledninger fra KK og SUF. • videreformidle til kollegaer og ledere, hvis der har været episoder med krænkende adfærd. • bidrage til sikker adfærd i hverdagen herunder sociale medier - vær opmærksom og beskyt dine private oplysninger.
HÅNDTERING AF EPISODER	
Vold og trusler i borgerens hjem, under transport el.lign.	<p>Gruppeleder instruerer den enkelte medarbejder i følgende handling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afværg • Bevar roen og brug konfliktnedtrappende kommunikation • Forlad hjemmet / situationen • Kontakt leder eller ansvarshavende
Digital chikane	<p>Gruppeleder instruerer den enkelte medarbejder i følgende handling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tag et skærmdump eller billede af den digitale chikane som dokumentation • Afværg - gå ikke ind i en diskussion - lad være med at svare på opslaget • Bevar roen • Kontakt leder eller ansvarshavende
Umiddelbart efter hændelsen	<p>Hvis en medarbejder er udsat for en episode med krænkende adfærd, skal gruppeleder eller ansvarshavende umiddelbart efter hændelsen iværksætte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nødvendig kollegial psykisk førstehjælp til den, der er udsat for krænkende handlinger herunder vold eller trusler. <p>Gruppeleder eller ansvarshavende skal efter en konkret vurdering derudover:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henvise til krisehjælp ved AKUT behov for hjælp • Underrette pårørende, hvis nødvendigt • Udarbejde et notat i borger-APV/sikkerhedsaftale <p>Gruppeleder eller ansvarshavende bør videre sikre at andre kollegaer der kommer hos borgeren informeres om episoden for at forebygge misforståelser og give nødvendig information om eventuelle iværksatte sikkerhedstiltag.</p>
Inden for en uge efter hændelsen	<p>Gruppeleder skal inden for den første uge, sikre at der følges op på den ramte medarbejdere og vurdere om der er behov for yderligere eller andre tiltag fx behov for henvisning til SYFO</p>
Indberetning af arbejdsskade	<p>Hvis en medarbejder har været udsat for fysisk vold, skal <i>hændelsen</i> altid anmeldes som arbejdsskade i Safetynet. Evt. erstatning vil blive afgjort i henhold til arbejdsskadelovgivningen.</p> <p>Gruppeleder skal evt. i samarbejde med AMR sikre, at der foretages skadesindberetning til AMKO senest inden for 9 dage efter hændelsen. Skema til anmeldelse af arbejdsulykker skal bruges hertil.</p>
Politianmeldelse	<p>Gruppeleder vurderer, om der skal foretages politianmeldes. I så fald er det gruppelederen der politianmelder, eller sikrer der politianmeldes.</p> <p>Anmeldelse til politiet.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fysisk vold med forsæt skal anmeldes til politiet inden 72 timer jf. voldspolitikken i Københavns Kommune. Vold kan give anledning til erstatningsudbetaling i henhold til offererstatningsloven. Forudsætning herfor er at skaden er sket ved en overtrædelse af straffeloven, og der er foretaget politianmeldelse.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Der foretages dog en konkret vurdering af behovet for anmeldelse især under hensyntagen til om overgrebet har en bagatelagtig karakter. (Her tænkes især på episoder med spyt, krads og riv.) 3. Fysisk vold, der har en alvorligere karakter, skal altid anmeldes uanset spørgsmålet om fortsæt. 4. Afhængig af graden af trusler anmeldes de også uden ophør til politiet. 5. Det er i alle tilfælde lederen, der politianmelder. Hvis der er sket anmeldelse, kan skadelidte dog altid kontakte politiet, hvis forholdet ikke ønskes efterforsket.
Hvis der IKKE foretages politianmeldelse	<p>Offererstatningsnævnet kan undtage herfra, hvis der er "pædagogiske eller behandlingsmæssige forhold", der taler imod en involvering af politiet og retsinstanser. Hvis man vælger ikke at anmelde, skal der foreligge et notat i medarbejderens personalesag.</p> <p>Hvis der ikke foretages politianmeldelse, skal gruppeleder udfylde blanketten "Notat i personalesag" og vedlægge denne i medarbejderens personalesag. Gruppeledere skal udlevere en kopi af notatet til medarbejderen.</p>
Opfølgning	<p>Gruppeleder skal sikre at der følges op på den ramte medarbejdere og vurdere om der er behov for yderligere eller andre tiltag.</p> <p>I dagene efter voldsepisoden kan det være godt, at den, som har givet kollegial førstehjælp, holder kontakt med den ramte. Gruppeleder vurdere om det er gruppeleder selv, ansvarshavende, en kollega eller fx arbejdsmiljørepræsentanten, som gør det.</p> <p><i>Det vigtigste er, at nogen gør det.</i></p> <p>Hvis den voldsramte er sygemeldt, er kontakten ekstra vigtig, blandt andet for at gøre det lettere for kollegaen at vende tilbage til jobbet. Gruppelederen har kontakten til de ramte under en egentlig sygemelding. Kontakten kan handle om at vende tilbage til arbejdet og nedenstående kan alt afhængigt af behov for den enkelte være en del af det opfølgende forløb:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iværksætte at medarbejdere modtager opfølgende samtaler • Sætte tid af til at mødes med medarbejderens i kalenderen hvor der kan følges op og gives støtte og kontakt til den eller de ramte. • Overveje praktisk støtte og aflastning til de voldsramte i forhold til arbejdsopgaver. • Overveje mulighed for at deltage i psykologisk krisehjælp evt. SYFO
ANALYSE OG LÆRING	
Læring	<p>Alle har et ansvar for at sikre, at der sker en læring af episoderne med henblik på at forebygge lignende episoder, finder sted. Dette gør vi i IBØ ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kvartalsvis gennemgå hvad der har været af episoder i egen arbejdsmiljøgruppe i forhold til at vurdere om forekomst og forebyggelse balancerer og om valgte løsninger er effektive (se på om antallet af hændelser falder). • Arbejdsmiljøgruppen systematisk undersøger episoder med krænkende adfærd efter skabelon om årsag og sammenhæng. • Arbejdsmiljøgruppen anmelder alle episoder med krænkende adfærd til skadesystemet via AMKO senest 9 dage efter skadestidspunktet. • MED en gang årligt gennemgå oversigt over arbejdsrelaterede hændelser og iværksatte tværgående indsatser med henblik på ændrede eller yderligere tiltag. • Arbejdsmiljøgrupperne på netværksmøder drøfter erfaringer i forhold til hvad der gøres i grupperne og derved skaber læring på tværs samt undervises i forebyggende aktiviteter og præsenteres for ulykkesopgørelser. • TRIO'erne aftaler fælles indsatser på tværs af servicelov og sundhedslov for at sikre læring mellem fag og opgaver samt vagtlag døgnet rundt.