

# også Vi gjorde noget ved volden!

Erfaringer fra ni arbejdspladers målrettede indsats  
for at forebygge vold – og voldens skadevirkninger







# Indhold

Forord . . . . .	6
------------------	---

Vi siger Nej til vold . . . . .	8
---------------------------------	---

Fast struktur, genkendelighed og tryghed er afgørende, når man arbejder med traumatiserede mennesker. En fusion mellem tre børnecentre, hvor personalet ikke havde haft tid til at opbygge en fælles forståelse af praksis, fik derfor som konsekvens, at hævværk hurtigt blev en del af dagligdagen og at antallet af sygemeldinger steg i Center Jægerspris.

Et trygt hjem og en tryk arbejdsplads . . . . .	10
---	----

En trivselsmåling på Døgncenter Motellet i Hjørring afslørede store udfordringer med vold og trusler. Det fik Motellet til at blive en del af Arbejdspladslaboratorier II. Målet var at nedbringe antallet af volds- og trusselsepisoder.

Vold blev sat på dagsordenen . . . . .	12
--	----

I Stjernehusene bliver medarbejderne udsat for mange forskellige former for fysisk og psykisk vold. Tidligere var der ingen fælles retningslinjer for hvornår og hvordan, vold blev anmeldt. Deltagelse i Arbejdspladslaboratorier II var en øjenåbner. I dag agerer alle ens, og det skaber – sammen med andre initiativer – fornyet tryghed hos medarbejderne.

Vi kan altid blive endnu bedre . . . . .	14
--	----

I døgntilbuddet Josephine Schneiders Ungdomsboliger i Charlottenlund bor unge mellem 15 og 22 år. Vi har ikke oplevet magtanvendelser eller voldsepisoder i flere år. Til gengæld er der af og til konflikter med de unge. Vi har sat et arbejde i gang, der skal nedbringe antallet af konflikter.

## Fokus på forebyggelse . . . . . 16

Som nyetableret døgntilbud for børn og unge havde vi på Lækkehus Børnehjem behov for at få opbygget en kultur, hvor personalet havde fokus på forebyggelse af vold og trusler. Løsningen blev at deltage i Arbejdspladslaboratorier II og at sætte en sideløbende proces i gang på børnehjemmet.

## Godt på vej . . . . . 18

På den ortopædkirurgisk afdeling under Sygehus Sønderjylland oplevede vi en hverdag, hvor patienter og pårørende i stigende grad afreagerede deres frustrationer på personalet. Voldsepisoderne blev ofte bagatelliseret, og langt fra alle episoder blev anmeldt. Der var behov for at øge den sociale kapital på afdelingen – og at forebygge volden.

## Når arbejdsmiljøarbejdet bliver overhalet ... af arbejdsmiljøet . 20

På et sengeafsnit i Regionspsykiatrien Viborg-Skive havde arbejdsmiljøet gennem lang tid været præget af højt sygefravær. En ny midlertidig afdelingsledelse satte fokus på problemet. En ny måde at italesætte sygefraværet på skulle være en del af løsningen. Men det skulle vise sig at være lettere sagt end gjort.

## Vi giver ikke op . . . . . 22

Akutafdelingen på Køge Sygehus byder på mange udfordringer. Blandt disse er trusler om vold fra patienter og deres pårørende. Gennem et år havde der været en stigning i antallet af volds- og trusselsepisoder. Det var anledningen til at afdelingen ønskede at deltage i Arbejdspladslaboratorier II. Vejen mod højere social kapital viste sig dog at være længere end forventet.







# Vi siger Nej til vold

Fast struktur, genkendelighed og tryghed er afgørende, når man arbejder med traumatiserede mennesker. En fusion mellem tre børnecentre, hvor personalet ikke havde haft tid til at opbygge en fælles forståelse af praksis, fik derfor som konsekvens, at hæværk hurtigt blev en del af dagligdagen og at antallet af sygemeldinger steg i Center Jægerspris.



**1 oktober 2011** fusionerede tre børnecentre for mindreårige, uledsagede flygtningebørn og blev til ét. Personalet fik nye kolleger og børnene nye bofæller. Samtidig med de store omvæltninger skulle driften opretholdes. Resultatet blev en stigning i hæværk og antallet af sygemeldinger. Personalet havde et akut behov for at styrke det fortløbende arbejde med at forebygge og håndtere trusler og vold. Der skulle opbygges tillid og en ensartet praksis for at få stoppet de unges negative udadreagerende adfærd. Og det forebyggende arbejde skulle styrkes, hvis sygemeldinger på grund af trusler og vold skulle undgås. Det blev optakten til, at vi søgte om at være med i Arbejdspladslaboratorier II.

## Et center for uledsagede børn

Center Jægerspris er et døgntilbud for mindreårige uledsagede flygtningebørn. Der er tale om drenge og piger, der rejser ind i Danmark uden en voksen ledsager. De kommer for at finde tryghed langt væk fra en farlig og usikker hverdag. De fleste beboere på centret er drenge fra 14-17 år, men døgntilbuddet huser også piger og yngre børn.

Børnene bor på centret, mens de får behandlet deres asylsag. Røde Kors forholder sig neutral og upartisk i forhold til deres asylgrundlag og -proces, men er der for at drage omsorg og støtte børnene gennem hverdagen. Personalet vejleder børnene i forhold til praktiske gøremål, ligesom sociale og faglige kompetencer understøttes. De arbejder på at sikre en sund udvikling – både fysisk og psykisk.

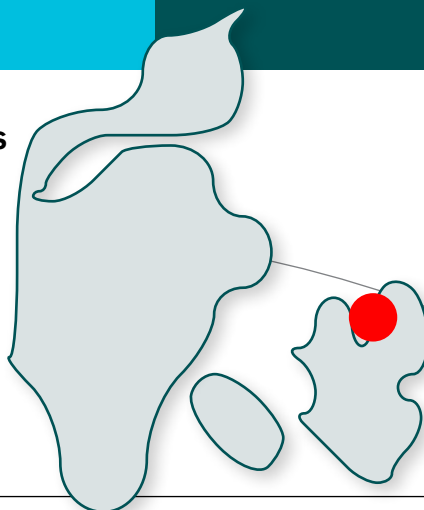
Center Jægerspris modtager beboerne som 'uskrevne blade'; Vi ved ikke, hvad børnene bærer med sig af oplevelser og viden. Det er en meget broget gruppe børn og unge, men det er fælles for dem alle, at de befinder sig langt væk fra deres

## Jægerspris

### Center Jægerspris, Røde Kors

Caroline Aagaard Madsen,  
afdelingsleder,  
cam@redcross.dk

Søren Fogde,  
arbejds miljørepræsentant,  
sfo@redcross.dk

























# Godt på vej

På en ortopædkirurgisk afdeling under Sygehus Sønderjylland oplevede vi en hverdag, hvor patienter og pårørende i stigende grad afreagerede deres frustrationer på personalet. Voldsepisoderne blev ofte bagatelliseret, og langt fra alle episoder blev anmeldt. Der var behov for at øge den sociale kapital på afdelingen – og at forebygge volden.



**Ventetid**, udsættelse af operationer eller hjemsendelse efter behandling skabte flere og flere situationer, hvor patienter og pårørende blev frustrerede og vrede. Vi kunne også konstatere, at et stigende antal patienter var påvirkede af narkotika, alkohol eller medicin. Også en tredje patientgruppe gav store udfordringer på afdelingen, nemlig patienter med demens eller begyndende demens.

Ved en medarbejdertilfredshedsundersøgelse viste det sig, at flere medarbejdere havde været udsat for vold og trusler fra patienter og pårørende. Og interessant var det, at antallet var større, end hvad der fremgik af arbejdsskadeanmeldelserne fra afdelingen. På den baggrund ønskede vi på

afdelingen at iværksætte et projekt, hvor der skulle arbejdes med medarbejdernes sociale kapital som en del af en forebyggelsesindsats. Et andet mål var at udvikle en fælles forståelse af vold på arbejdspladsen.

## Social kapital som fundament

I forbindelse med en ny organisering af Sygehus Sønderjylland ønskede centerledelsen at inddrage medarbejderne i arbejdet med centrets nye struktur. Organiseringen skulle tage udgangspunkt i de nuværende styrker, ligesom der skulle findes nye veje i opgaveløsningen på tværs af centerets klinikker. Sygehus Sønderjylland valgte, i arbejdet med den nye organisering, at fokusere på social kapital og begrebets bærende elementer: Tillid, retfærdighed og samarbejde. Begreber som vi mener også kan understøtte arbejdet med at forebygge vold.

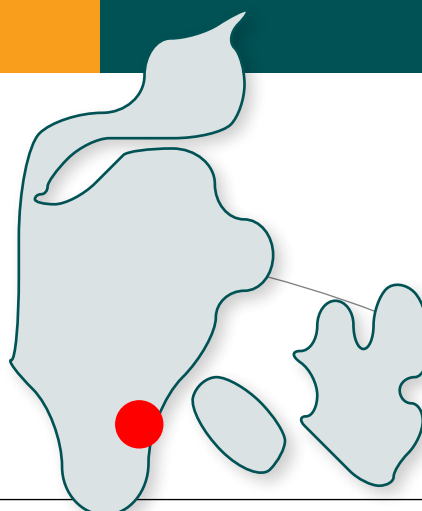
Udgangspunktet for arbejdet var, at den samtlige sociale kapital skulle ligge til grund for og underbygge samarbejdet i de enkelte teams. Ligeledes skulle den sociale kapital danne afsæt for sam-

## Aabenraa

### Ortopædkirurgisk Afdeling, Sygehus Sønderjylland

Lone Jørgensen,  
afdelingssygeplejerske,  
lone.jorgensen@shs.regionsyddanmark.dk

Vivian Kahl,  
arbejdsmiljørepræsentant,  
vivian.kahl@shs.regionsyddanmark.dk





# Når arbejdsmiljøarbejdet bliver overhalet ... af arbejdsmiljøet

På et sengeafsnit i Regionspsykiatrien Viborg-Skive havde arbejdsmiljøet gennem lang tid været præget af højt sygefravær. En ny midlertidig afdelingsledelse satte fokus på problemet. En ny måde at italesætte sygefraværet på skulle være en del af løsningen. Men det skulle vise sig at være lettere sagt end gjort.



**Et af sengeafsnittene** i Regionspsykiatrien Viborg-Skive er et afsnit med plads til 10 patienter, fire modtagepatienter og seks intensive patienter. Afdelingen modtager alle voksenpsykiatriske patienter, inden for optageområdet, der har behov for indlæggelse og intensiv pleje og behandling. Afsnittet er præget af uforudsigelighed, akutte situationer, svingninger imellem krav- og ressourcebalance samt af og til – situationer med fysisk eller psykisk vold.

I forbindelse med en midlertidig udskiftning i afdelingsledelsen blev der sat fokus på sygefraværet. Den nemme del af dette arbejde var at forholde sig til den nyredigerede sygefraværspolitik,

og indkalde til og afholde sygefraværssamtaler. Sværere var det at finde frem til en ny måde at italesætte sygefravær på.

## Så heldig kan man være

Da lederen på det psykiatriske sengeafsnit blev opmærksom på tilbuddet om at deltage i Arbejdspladslaboratorier II, var det ved at være sidste udkald for at søge om en plads i laboratoriet.

Forhåbningen var, at netop Arbejdspladslaboratorier II var det, vi havde ledt efter på afdelingen i forhold til at få redskaber til at tale om sygefravær på en ny måde. På grund af det fremskredne tidspunkt var der ikke megen tid til at vende ansøgningen internt i organisationen, og heller ikke store forventninger til at afdelingen ville blive udvalgt til at deltage. Men det gjorde den!

Som leder og arbejdsmiljørepræsentant oplevede vi at få inspiration til arbejdet på vor egen arbejdsplads. Ved den første samling i Arbejdspladslaboratorier II var der blandt andet fokus på social kapital.

## Viborg

### Psykiatrien i Region Midtjylland Enhed for intensiv behandling og observation

Pernille Haunsvig,  
afdelingssygeplejerske,  
pernille.haunsvig@ps.rm.dk

Marie Lund, arbejdsmiljørepræsentant,  
marie.lund2@ps.rm.dk

