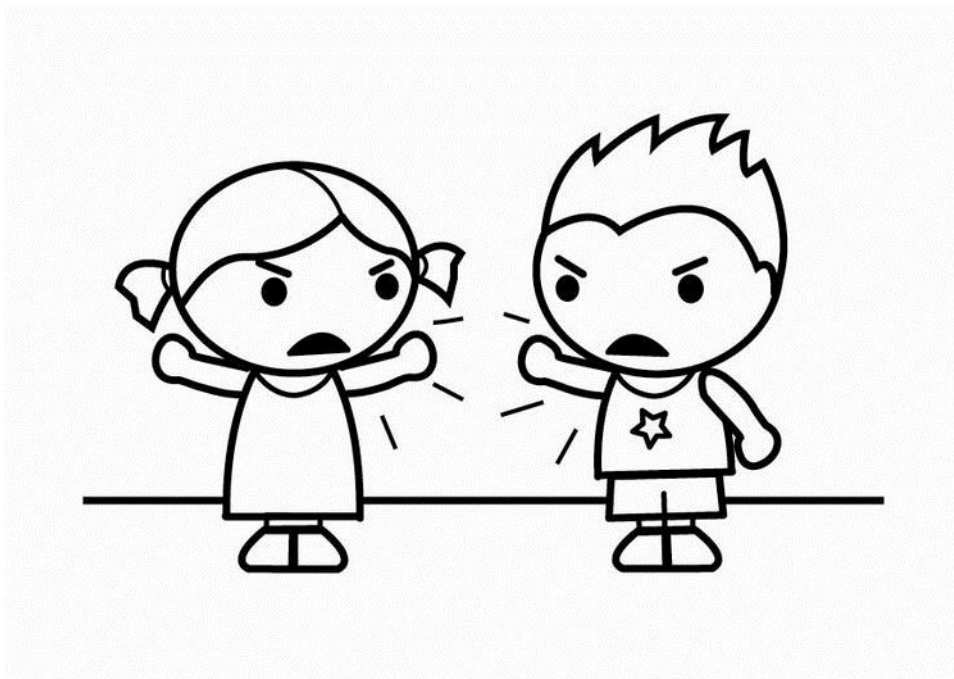


Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

Lokal retningslinje for Forebyggelse af overgreb



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale boformer og institutioner efter § 66, stk.6, §107 og §108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på boformer og institutioner. Dokumenterne udarbejdes på 2 niveauer:

- Et fælles regionalt niveau med retningslinjer, der er gældende for alle boformer/institutioner.
- Et lokalt niveau, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på den enkelte boform/institution.

Dette dokument udgør Specialbørnehjemmenes lokale retningslinje for kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb.

Dokumentoverblik

Dokumenttype: Lokal retningslinje	Titel: Retningslinje for: A. Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb. B. Retningslinjer for, hvordan det sikres at medarbejdere og borgere udviser respektfuld adfærd overfor hinanden. C. Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere. D. Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene følger op på overgreb og voldsomme hændelser. E. Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser.	
Anvendelsesområde: Specialbørnehjemmene	Standard: Forebyggelse af overgreb.	Gældende fra: 1. januar 2016
Målgruppe: Alle medarbejdere på Specialbørnehjemmene, der i praksis arbejder med børnene/de unge. Arbejdsmiljøgrupperne og ledelse har et skærpet ansvar for retningslinjen.	Udarbejdet af: Arbejdsmiljørepræsentanter, konflikthåndteringsvejledere, afdelingsledere og viceforstander	Revision senest: Der tages stilling til dokumentets indhold i forbindelse med kvalitetsovervågning i 2018.
Godkendt af: Forstander, januar 2018		Revisionsansvarlig: Revideret januar 2018 af viceforstander

Formål

Formålet med retningslinjen er at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb både i og udenfor medarbejderens arbejdstid. Ved Specialbørnehjemmene arbejder vi med forebyggelse og håndtering, hvis overgreb alligevel finder sted. Retningslinjen bidrager til systematisk opfølgning, hvor vi først gennem analyse, siden læring og formidling bliver klogere i forhold til at forebygge overgreb. Specialbørnehjemmene arbejder ud fra følgende definition:

Overgreb er handlinger eller adfærd, som kommer til udtryk via fysisk eller psykisk vold og krænkelser, trusler om vold og seksuelle krænkelser. Det forstås som overgreb, uanset om handlingen eller adfærden er bevidst eller ubevidst.

I det følgende beskrives Specialbørnehjemmenes lokale retningslinje for arbejdet med forebyggelse af overgreb.

A: Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb.

Viden om tilgange, procedurer og retningslinjer

På Specialbørnehjemmene arbejder vi ud fra Speciaalsektorens værdier og strategi for forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold. Voldsforebyggelsesindsatsen baseres på et positivt menneskesyn og tro på, at alle gør det bedste, de formår. Alle mennesker rummer en positiv kerne og et potentiale, der kan vækkes og udvikles med den rette form for støtte og faglighed.

Det teoretiske fundament bygger på teorien omkring low arousal tilgangen, hvor der i konflikthåndteringskonceptet arbejdes med basale principper; stressforståelse og viden om affektssmitte med udgangspunkt i det enkelte barn/unge. Desuden fokus på begreber som relation i et neuropædagogisk perspektiv, herunder arousal og affekters betydning i det pædagogiske møde og den daglige praksis. Grundlæggende viden om stress og belastningsfaktorer for barnet/den unge og situationsbestemte omstændigheder som udløser en uhensigtsmæssig adfærd.

Ud fra tankerne om ikke-konfrontation og mindsteindgrebsprincippet undervises medarbejderne i forskellige fastholdelses- og frigørelsesgreb samt bevidsthed omkring kropslige signaler i mødet med barnet/den unge. Konflikthåndteringsvejlederne er ansvarlige for undervisningen.

Magtanvendelse må aldrig erstatte omsorg og pædagogisk handling og skal begrænses til det absolut nødvendige.

I forbindelse med rekruttering af medarbejdere bliver der i stillingsopslag og ved ansættelsessamtaler informeret om, at der på afdelingen er risiko for trusler og vold, og at der ud fra tilgangen low arousal arbejdes med forebyggelse af vold.

Uddannelse

På de afdelinger, hvor der kan forekomme overgreb er der uddannet konflikthåndteringsvejledere. Konflikthåndteringsvejlederne deltager i Speciaalsektorens kursusforløb.

På Specialbørnehjemmene deltager alle nyansatte og vikarer i et introprogram. En del af introprogrammet omhandler konflikthåndtering med afsæt i det teoretiske fundament om low arousal, fastholdelses- og frigørelsesgreb og introduktion til arbejdsmiljø. Det fremgår af den enkelte medarbejders introskema, hvornår den enkelte er blevet introduceret. Dette er gældende for de afdelinger, hvor det skønnes relevant i forhold til målgruppen. Konflikthåndteringsvejlederne er ansvarlige.

To gange årligt er konflikthåndtering et tema på personalemøderne.

Ved ændringer og opdateringer af procedurer og retningslinjer om f.eks. at handle anderledes i praksis, vil der blive informeret på såvel Bosted, mail, referater fra arbejdsmiljømøder, personalemøder, vikarmøder samt i daglig praksis. Afdelingsledere, arbejdsmiljørepræsentanter og konflikthåndteringsvejledere er ansvarlige for dette.

For at være opdateret om den nyeste viden inden for voldsforebyggelse deltager konflikthåndteringsvejlederne 1 gang årligt i regionens opfølgingsdag. 1 gang årligt afholdes der møde for Specialbørnehjemmenes konflikthåndteringsvejledere med det formål at give fælles sparring, vidensdeling, sikre ensartethed i introforløbet til nye medarbejdere m.v. Derudover deltager arbejdsmiljørepræsentanter og afdelingsledere i relevante temadage omkring emnet. Konflikthåndteringsvejlederne er sammen med afdelingslederne ansvarlig for to gange årligt at afholde opfølgning på konflikthåndtering. Dette fremgår af afdelingens årsplan.

[Retningslinjer for lokale vejledere i voldsforebyggelse og konflikthåndtering i Specialektoren](#)

Afdelingslederne er uddannet i debriefing via regionen.

Debriefing fra ledere:

Ved behov har den relevante afdelingsleder ansvar for at sikre, at den enkelte samt andre eventuelle involverede, tilbydes debriefing. Debriefing er en samtale, som kan være med til at bearbejde en belastende oplevelse hos en medarbejder/gruppe.

Fordelene ved debriefing er:

- At den bevarer arbejdet med problemet på arbejdspladsen.
- At den styrket: en fælles bearbejdning af problemet.
- At den skaber fælles læring.
- At den omfatter flere på arbejdspladsen og derved virker forebyggende.

Debriefingen skal gerne finde sted ret kort tid efter hændelsen, men ikke umiddelbart efter hvor de involverede er i en choktilstand og ikke i stand til at bearbejde indtrykkene. Det er ideelt, hvis samtalen kan finde stede mellem en og fem dage efter. Debriefing erstatter ikke individuel krisehjælp, men skal ses som et supplement

Overfaldsalarm

På de afdelinger, hvor det er vurderet, at der er risiko for trusler og overfald forefindes der et alarmsystem. På disse afdelinger forefindes der en fast procedure for alarmsystemet og alarmering. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for denne procedure. Proceduren skal som minimum indeholde introduktion til alarmsystemet, procedure for alarmering samt afprøvning af alarmerne i de enkelte vagtlag.

Ligeledes forefindes der på den enkelte afdeling en klar procedure for, hvorledes der handles i praksis, hvis alarmerne aktiveres.

Undervisning/kendskab til overfaldsalarm og procedure sker i forbindelse med introprogram for nye medarbejdere. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for dette.

Ved evt. ændringer og opdateringer af proceduren vil der blive informeret på Bosted, mail, referater fra arbejdsmiljømøder, personalemøder, vikarmøder samt i daglig praksis. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlig for dette.

Tilrettelæggelse af arbejdet

På de enkelte afdelinger planlægges arbejdet med udgangspunkt i en risikovurdering. F.eks. kan der i forbindelse med alene-nattevagter iværksættes tiltag som f.eks. sovende nattevagt eller en ekstra nattevagt, hvis det vurderes, at der er forhøjet risiko for trusler og vold.

Indretning og påklædning

På den enkelte afdeling udarbejder afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant en risikovurdering i forhold til indretningen. F.eks. ved at indrette uden pyntegenstande, der kan anvendes som kasteskyts. Derudover indrettes køkkenet hensigtsmæssigt med f.eks. plastikservice og lås på knivskuffer.

For at forebygge risikoen for overgreb i forhold til de fysiske rammer laver afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant en risikovurdering af bygningen. Derved er den enkelte medarbejder bekendt med sikre rum og flugtveje.

Den enkelte medarbejder skal følge afdelingens beskrevne retningslinje for påklædning og brug af smykker. F.eks. ikke at anvende tørklæder i arbejdet, at der skal anvendes sko, der sidder fast på foden samt tøj i materialer, der ikke kan blive farligt, hvis der f.eks. rykkes fast i en trøje. Denne retningslinje er en del af introprogrammet for nyansatte.

B: Retningslinjer for, hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd overfor hinanden

Arbejdet med værdier kan ikke sættes på en formel og betydningen af 'respektfuld adfærd' kan ikke oversættes til bestemte handlinger. Det vigtige er derfor at reflektere over, hvordan respektfuld adfærd kommer til udtryk i praksis og i forhold til de enkelte børn/unge.

Det positive menneskesyn og Specialbørnehjemmenes lokale værdier danner grundlag for en respektfuld adfærd. Specialbørnehjemmene har løbende opmærksomhed på værdierne i praksis, herunder respektfuld adfærd mellem børn/unge og medarbejdere. Det betyder, at der i daglig praksis ved dialog med kolleger samt ved beskrivelser på Bosted reflekteres over respektfuld adfærd. Derudover prioriteres, at der på personalemøder og supervision tales etik og respektfuld adfærd.

I hverdagen arbejdes der med at imødekomme det enkelte barns/unges ønsker og udvise respektfuld adfærd. I barnets/den unges individuelle plan er det beskrevet, hvorledes der arbejdes med indflydelse på eget liv med udgangspunkt i barnets/den unges og forældremyndighedsindehaverens ønsker samt kommunens handleplan.

C: Retningslinjer for, hvordan Specialbørnehjemmene arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere

Indskrivning

På Specialbørnehjemmene er det viceforstander og socialfaglig konsulent, der har første kontakt ved henvendelse fra en kommune omkring et nyt barn/ung. Ved denne første kontakt og matchning vil der bl.a. blive spurgt ind til barnets/den unges adfærd.

Når barnet/den unge visiteres til Specialbørnehjemmene vil det være igennem dialog med kommune, forældre og andre relevante samarbejdspartnere. Der vil blive udvekslet oplysninger med det mål at have et fyldestgørende billede af barnet/den unge og risiko for trustler og overgreb.

Systematiske værktøjer

Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlige for, at der bliver udarbejdet og oprettet en generel APV for problemskabende adfærd samt at disse løbende evalueres og revideres. APV'en er et dynamisk redskab, som løbende revideres og opdateres med det sigte, at indsatsen er målrettet.

Til udarbejdelsen af APV'en inddrages medarbejdere således, at der fremkommer flest mulige perspektiver og løsninger.

Der udarbejdes risikovurdering for barnet/den unge, der giver overblik over, hvor og hvornår risikoen er til stede. Det kan derved blive muligt at forudsige nogle konflikter og konfrontationer mellem barnet/den unge og de øvrige børn/unge samt personalet. Der skal anvendes metoden "rød-gul-grøn". Disse findes i materialet "Risikovurdering – en introduktion" fra www.voldsomudtryksform.dk. Risikovurderinger er et dynamisk redskab, som løbende revideres. Kontaktteam er ansvarlig for dette.

Vidensdeling om daglig praksis

Med udgangspunkt i den daglige risikovurdering, iagttagelser og samspil med børnene/de unge noteres der på Bosted. Derudover afholdes der overlap fra det ene vagtlag til det andet, hvor risikoen mundtligt eller skriftlig overleveres. Derudover afholdes der jævnligt personalemøder og supervision, hvor der er basis for vidensdeling og refleksion i forhold til det daglige arbejde.

På Specialbørnehjemmene forekommer der alene-arbejde, hvor en medarbejder varetager kontakten til børnene/de unge på egen hånd og samtidig er uden for alarmens rækkevidde. Dette vil kunne forekomme, når en medarbejder er ude af huset med et barn/ung. Inden medarbejderen tager ud af huset, laves der en risikovurdering af opgavens karakter, og om det er muligt at tage alene med barnet/den unge. I de tilfælde, hvor der vurderes, at det er forsvarligt at tage alene ud af huset med barnet/den unge er det besluttet, at medarbejderen altid har en mobiltelefon med sig, så det er muligt at ringe tilbage til afdelingen ved akut opstået behov for hjælp. Hvis det vurderes, at det ikke er sikkert, at en medarbejder tager alene med et barn/ung f.eks. til tandlæge, planlægges der med, at der er to medarbejdere, som følger barnet/den unge eller aktiviteten kan afmeldes.

På de afdelinger, hvor nattevagten har alene-arbejde, laves der en lokal beredskabsplan på, hvordan nattevagten skal agere ved behov for hjælp. Derudover laves der løbende risikovurdering af de enkelte børn og unge, der bor på afdelingen. Hvis/når der vurderes forhøjet risiko i nattetimerne, tages der stilling til, om der skal være to nattevagter tilstede eller der tages andre initiativer. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant er ansvarlige for dette.

D: Retningslinjer for hvordan Specialbørnehjemmene følger op på overgreb og voldsomme hændelser

Borger begår overgreb mod medarbejder

Når et barn/ung begår overgreb mod en medarbejder, registreres episoden inden for 24 timer på skemaet "Anmeldelse af arbejdsulykke". Efter udfyldelse af skemaet sendes det pr. mail til afdelingslederen, hvorefter den behandles i den lokale arbejdsmiljøgruppe. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant analyserer skaden, sammenholder den med de forebyggende indsatser, der er iværksat og vurderer der ud fra, om der skal sættes yderligere tiltag i gang. Hvis dette er tilfældet, er det afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant, der er ansvarlige for at iværksætte disse.

Arbejdsulykker med en påvirkningsgrad på 6-10 anmeldes på skemaet for anmeldelse af arbejdsulykker. Skemaet findes på Bosted og sendes til afdelingens arbejdsmiljøgruppe. Arbejdsmiljøgruppen behandler arbejdsulykken, og videresender denne til Fællesfunktionens sekretær, som registrerer den i SafetyNet inden for 6 dage.

Arbejdsulykker med en påvirkningsgrad på 1-5 registreres i skemaet "Fysisk og psykisk vold". Genvej til skemaet findes på Bosted. Arbejdsmiljøgruppen vurderer løbende, om der er tendenser i de interne registreringer, der kræver en handleplan.

[Specialesektorens retningslinje om krisepsykologhjælp](#)

[Specialesektorens vejledning om krisehjælp](#)

Arbejdsrelateret overgreb uden for arbejdstiden.

Et skel mellem privatliv og arbejdsliv.

Der er ingen personaler, der udgiver sit eget og andres private tlf. nr., adresser og andre personfølsomme oplysninger. Vi anbefaler, at ingen medarbejdere omgås med pårørende til børnene/de unge eller børnene/de unge på de sociale medier for at undgå overgreb udenfor arbejdslivet. Der informeres ved indskrivningsmøderne om, hvordan vi skelner mellem arbejdsliv og privatliv, og bl.a. derfor ikke kan være venner/omgås med børnene/de unge samt deres pårørende på nettet.

Hvis et barn/ung eller pårørende begår overgreb mod en medarbejder udenfor arbejdstiden, skal medarbejderen kontakte nærmeste leder. Lederen har ansvaret for, at der i hvert enkelt tilfælde foretages en konkret og individuel vurdering af, om politianmeldelse skal foretages eller undlades. Hvis nærmeste leder ikke mener, at der er grundlag for en politianmeldelse, har medarbejderen altid selv ret til at lave en anmeldelse.

Af hensyn til evt. efterforskning skal anmeldelsen foretages inden for 24 timer, og af hensyn til erstatning, skal anmeldelsen foretages inden for 72 timer.

Medarbejderen er selv ansvarlig for at få indhentet lægeerklæring.

Ledelsen skal inddrage berørte medarbejdere, inden der træffes en beslutning om anmeldelse eller undladelse af anmeldelse.

Fravigelse af politianmeldelse:

Når der skal tages stilling til, om der er en særlig grund til at undlade at indgive politianmeldelse, kan følgende elementer inddrages:

- Tungtvejende pædagogiske grunde.
- Udøveren har en diagnose, som tilsiger, at straf ikke har noget formål.
- Forurettedes stærke modvilje imod indgivelse af politianmeldelse.
- Det er meget tvivlsomt, at der er tale om en strafbart forhold, som vil få retslige følger.

Derudover er det Speciaalsektorens retningslinjer for Politianmeldelse af overgreb samt retningslinje for krisehjælp, der følges.

[Retningslinjer for politianmeldelse af overgreb borger mod medarbejder](#)

[Speciaalsektorens vejledning om krisehjælp](#)

Borger begår overgreb mod borger

Når et barn/ung begår overgreb mod et andet barn/ung, registreres episoden på Bosted i skemaet "overgreb borger/borger". Medarbejderne sender indberetningsskemaet til nærmeste leder til påtegning og evt. kommentarer. Nærmeste leder orienterer via mail socialfaglig konsulent om, at indberetningsskemaet er udfyldt og godkendt. Den socialfaglige konsulent giver sparring i de tilfælde, hvor det vurderes relevant.

[Vejledning i dokumentation af overgreb borger mod borger](#)

Medarbejder begår overgreb mod borger

- Forstanderen kontakter sektorledelsen, HR og politiet, hvis der er mistanke eller viden om en medarbejders overgreb mod et barn/en ung.
- Forstanderen eller afdelingslederen debriefer berørte medarbejdere.

[Speciaalsektorens retningslinje ved viden eller mistanke om medarbejders overgreb](#)

Borger begår overgreb mod omgivende samfund - f.eks. hærværk

Hvis et barn/ung indskrevet på fast plads begår hærværk imod det omgivende samfund, vil det være afdelingslederens ansvar at tage kontakt til forsikringskontoret. I tilfælde af et aflastningsbarn begår hærværk imod det omgivende samfund, tages der kontakt til forældremyndighedsindehaverne.

E: Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser

Analyse, evaluering og formidling

Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant laver en analyse af arbejdsskader i safetyNet (system til elektronisk indberetning af arbejdsskader) med det formål at uddrage læring og forebygge overgreb. Afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant kan inddrage relevante aktører, f.eks. skadelidte og eksterne faglige konsulenter.

Den læring, nye tiltag og evt. ændring af praksis afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant kommer frem til, formidles på personalemøder, Bosted, arbejdsmiljøreferater og i daglig praksis.

Dokumentation

Det er forstanderens ansvar at sikre, at tilbuddet dokumenterer arbejdet med kravene i den lokale retningslinje.

Afdelingsleder, arbejdsmiljørepræsentant og konflikthåndteringsvejleder på den enkelte afdeling har et skærpet ansvar for dette.

Referencer

- [Lov om arbejdsmiljø. LBK nr. 1072 af 07/09/2010](#)
- [Bekendtgørelse om arbejdets udførelse. BEK nr. 559 af 17/06/2004](#)
- [Arbejdstilsynet vejledning om vold \(D.4.3.3\)](#)
- [Vejledning fra danske regioner vedr. vold, mobning og chikane](#)
- [Vold som udtryksform](#) (indeholder folderen 'Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse', hvor trafiklysmetoden og mestringskemaet er beskrevet)
- [Videnscenter for arbejdsmiljø](#)
- Elvén, Bo Heilskov: Low arousal – konflikthåndtering uden konfrontation, Köpenhamn 2013
- [Socialstyrelsen: kvalitetsmodel for socialtilsyn. Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud](#)

Regionens og Specialektorens dokumenter

- [Værdi- og strategipapir i forhold til den fremtidige voldsforebyggelsesindsats](#)
- [Region Nordjyllands retningslinje for forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold, trusler og traumatiske oplevelser i og uden for arbejdstiden](#)
- [Specialektorens idégrundlag](#)

Definition af begreber

Socialtilsynets brug af begreber

Når Socialtilsynet anvender begreberne beredskabsplaner eller retningslinjer efterspørger de både, hvordan det enkelte tilbud forebygger og håndterer overgreb. Uanset hvilket begreb Socialtilsynet anvender, spørger de efter det samme.

Fysisk vold

Slag, spark, nap, rifter, fastholden, skub, bid, knivstikkeri, isolation, ildspåsættelse og mord.

Psykisk vold

Grimasser, spyt, nedstirre, ukvemsord, tilråb, trusler, ydmygelser, forhånelse, isolation, beskyldning, ignorerer, ildspåsættelse, indtrængen på private områder, chikane, mobning, tyveri.

Seksuelle krænkelser

Blottelser, befamling, slag, voldtægt og chikane.

Trusler om vold

Trusler på livet, trusler om fysisk hærværk, knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger, trusler via sociale medier eller e-mail.

Arbejdsrelateret vold

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejdere for angreb mod legemet, fremsætter trusler eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane. Borgere skal i Arbejdstilsynets forståelse forstås som patienter, beboere, kunder, pårørende, brugere og indsatte. I Speciaalsektoren anvender vi betegnelsen 'arbejdsrelateret overgreb' eftersom vi definerer overgreb, som handlinger, hvorunder fysisk vold, psykisk vold, trusler om vold og seksuelle krænkelser hører under.

Alenearbejde

Alenearbejde betyder, at en medarbejder er alene i en arbejdsproces med at varetage kontakten til borgere.

Retningsgivende dokumenter

Kvalitetsmodellens standarder stiller krav om, at der udarbejdes retningsgivende dokumenter. Dette er en samlet betegnelse for de forskellige typer af beskrivelser af arbejdsgange med videre, der giver retning for det daglige arbejde på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer og retningslinjer, der er udarbejdet på regionalt eller lokalt niveau.