

FONDEN FOR
FOREBYGGELSE OG FASTHOLDELSE

FOREBYGGELSESPAKKE

FÅ STYR PÅ VOLDEN

Hospitaler

DREJEBOG

Sådan gennemfører I forebyggelsespakken

Hurtigt overblik over tidsforbrug

Forløbet varer fire-ni måneder.

	TIMEFORBRUG
Daglig leder	38 timer
Intern proceskonsulent	60 timer
Arbejds miljørepræsentanter, hver især	40 timer
Øvrige medarbejdere, hver især	15 timer
Ledelsesrepræsentant i arbejdsmiljøgruppen	Op til 15 timer

Indholdsfortegnelse

Kort beskrivelse af pakken	4
De fire faser	9
Fase 1: Forberedelse	10
Fase 2: Opstart	11
<i>Forløb med én hel udviklingsdag</i>	<i>15</i>
Fase 3: Aktiviteter	15
Fase 4: Afslutning	17
<i>Forløb med møderække</i>	<i>18</i>
Fase 3: Aktiviteter	18
Fase 4: Afslutning	21
Oversigt over faktaark	22
Faktaark 1: Spørgeguide til medarbejderinterviews	23
Faktaark 2: Vold på hospitaler	24
Faktaark 3: Inspiration til valg af tema og metoder til forebyggelse og håndtering af vold	25
Faktaark 4: Standarddagsorden for møderækken (fra og med det andet møde)	29
Faktaark 5: Tids- og aktivitetsplan	30

Kort beskrivelse af pakken

Hvad er en forebyggelsespakke?

En forebyggelsespakke beskriver et forløb, som gennemføres på arbejdspladsen.

Denne drejebog indeholder oplysninger om:

- Hvad forløbet går ud på.
- Hvor længe det samlede forløb og de enkelte faser varer.
- Hvem der skal deltage, og hvilke roller de har.

Drejebogen er målrettet mod den daglige leder, den interne konsulent, arbejdsmiljørepræsentanterne og eventuelt den eksterne konsulent.

Denne forebyggelsespakke handler om forebyggelse af vold på de somatiske og psykiatriske hospitalsafdelinger, hvor risikoen for vold er høj. Med vold menes der både *fysisk vold* som fx overfald, spark, slag, kast med genstande og knivstik og *psykisk vold* som fx trusler og andre krænkelser, herunder patienters eller pårørendes nedvurderende tale og chikane. I forebyggelsespakken vil begrebet vold blive brugt som en samlet betegnelse for alle former for vold.

I forebyggelsespakken anvendes betegnelsen *afdeling* som en fællesbetegnelse for en afdeling, et sengeafsnit eller et ambulatorie eller for en gruppe på tværs af afdelinger/sengeafsnit/ambulatorier, som har et arbejdsfællesskab eller er udsat for de samme typer af vold.

Hvad får afdelingen ud af forebyggelsespakken?

Forebyggelsespakken hjælper afdelingen med at skabe en arbejdsplads, hvor medarbejderne og ledelsen ved, hvad de skal gøre for at forebygge voldsepisoder og håndtere de voldsepisoder, der opstår, og hvor såvel medarbejdere som ledere derfor er mere trygge og bedre i stand til fagligt at håndtere de udfordringer, de møder i deres arbejde. Samtidig bliver systematisk deling af viden om og erfaringer med forebyggelse og håndtering af voldsepisoder en fastere del af afdelingens praksis (herunder også for nyansatte og vikarer).

Dette kan bidrage til at nedbringe antallet og alvorligheden af voldsepisoderne på afdelingen.

Forebyggelsespakken fokuserer på at videreudvikle og systematisere afdelingens voldsforebyggelse og håndtering af voldsepisoder. Pakken tager udgangspunkt i den voldsforebyggelse, der allerede foregår, i medarbejdernes opfattelse af problemerne med vold og i arbejdspladsens muligheder for at samle deltagergruppen. Afdelingen vælger selv, hvilket udviklingsforløb den foretrækker, og hvilket overordnet tema der skal stå i centrum. Afdelingen fastlægger også selv det nærmere indhold.

Drejobogen beskriver to forløb, som afdelingen skal vælge mellem, når pakken er søgt:

- I det ene forløb afholdes én hel udviklingsdag.
- I det andet forløb gennemføres en række udviklingsmøder, fx som del af eller i tilknytning til møder, som afdelingen i forvejen holder.

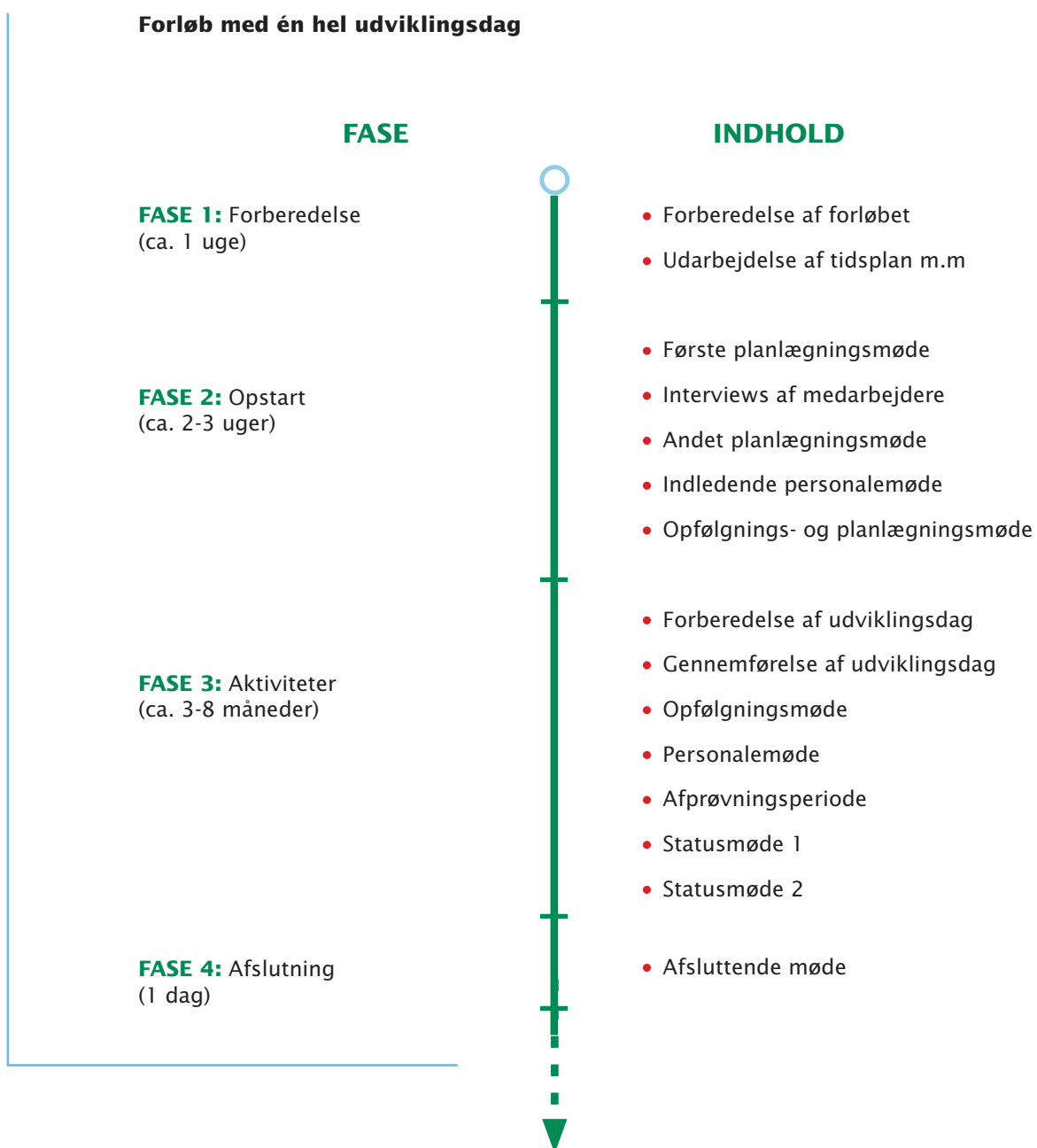
De tilhørende faktaark indeholder inspiration til valg af det overordnede tema og den metode, afdelingen vil fokusere på i forløbet.

Tidsoversigt

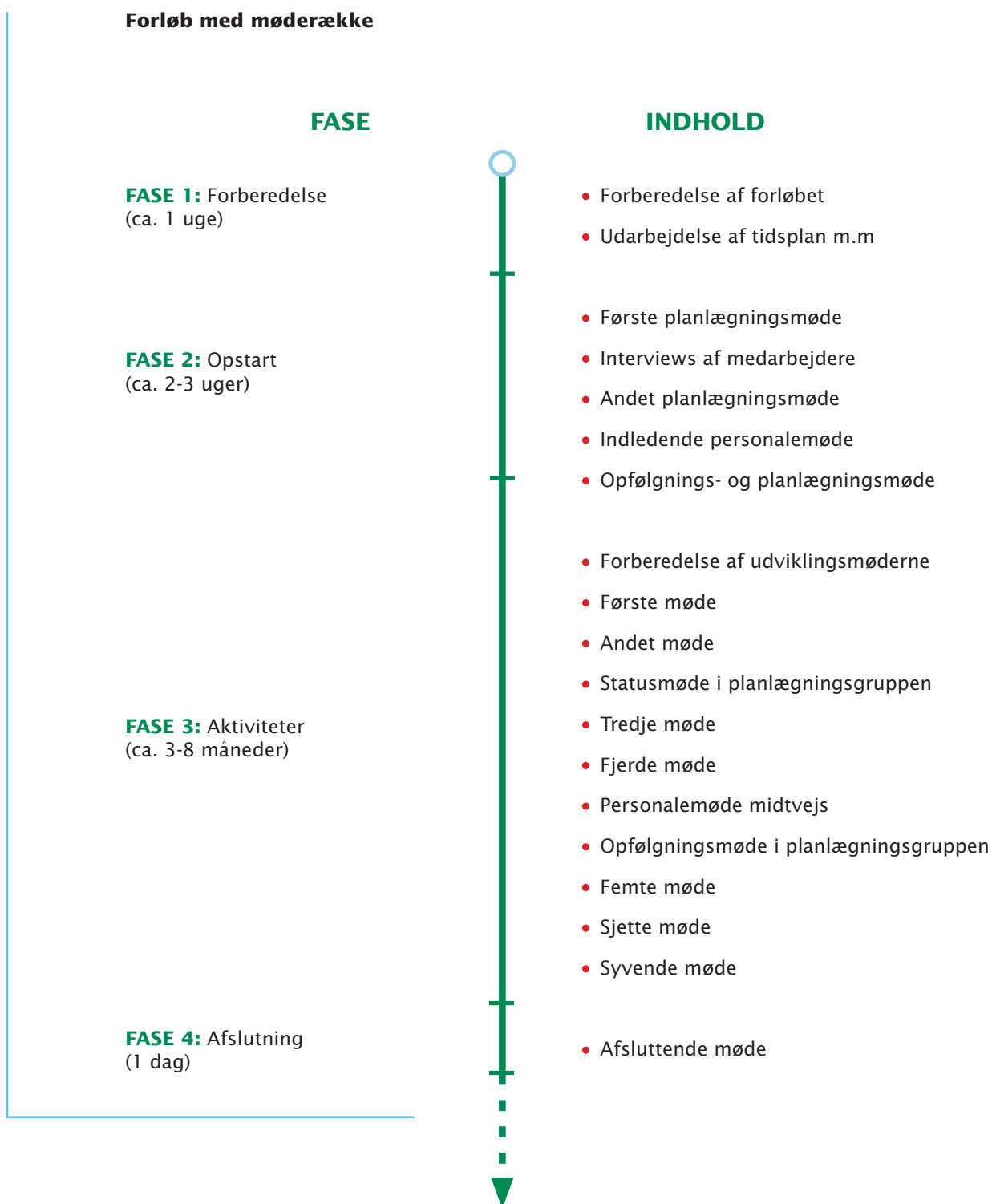
Uanset hvilket forløb afdelingen vælger, varer det mellem fire og ni måneder.

Længden er bl.a. afhængig af, hvor mange og hvilke aktiviteter afdelingen sætter i værk.

Forløb med én hel udviklingsdag



Forløb med møderække



Bemærk: Den møderække, der er beskrevet i drejebogen, består af syv udviklingsmøder for samtlige deltagere.

Deltagere i forløbet

Forløbet planlægges af en *planlægningsgruppe* bestående af arbejdsmiljørepræsentanterne, en daglig leder og en intern proceskonsulent fra hospitalet eller fra regionen.

I forløbet deltager følgende:

Den daglige leder

Den daglige leder er tovholder på hele forløbet. Hvis forløbet gennemføres af en gruppe på tværs af afdelinger eller faggrupper, må én af de daglige ledere, som har medarbejdere i forløbet, påtage sig ansvaret for forløbets gennemførelse og kontakten til Fonden for Forebyggelse og Fastholdelse.

Den daglige leder sørger for:

- At motivere medarbejderne til aktiv deltagelse.
- At medarbejderne får stillet den fornødne tid til rådighed.
- At de aktiviteter, som aftales i forløbet, bliver sat i gang og forankret i dagligdagen.
- At der bliver foretaget eventuelle nødvendige organisatoriske tilpasninger.

Den daglige leder samarbejder med arbejdsmiljøgruppen om at sikre:

- At MED-udvalget, hvor det er relevant, er hørt og informeret om gennemførelsen af forebyggelsespakken.
- At de aktiviteter, der kommer ud af forløbet, tilpasses til og koordineres med hospitalets øvrige arbejdsmiljøaktiviteter.
- Aktiviteternes forankring, så der også er fokus på dem fremover.
- At aktiviteterne – hvis det er relevant – bliver spredt til resten af hospitalet.

Ledelsesrepræsentanten i arbejdsmiljøgruppen

Det forudsættes i denne drejebog, at den daglige, personaleansvarlige leder i afdelingen samtidig er ledelsesrepræsentanten i arbejdsmiljøgruppen.

Hvis der ikke er personsammenfald, er det den daglige leder med personaleansvaret, som har ansvaret for gennemførelsen af pakken.

Arbejdsmiljørepræsentanterne

- bidrager med deres viden om voldsepisoder i afdelingen. Hvis forløbet gennemføres af en gruppe på tværs af afdelinger eller afsnit, udpeges relevante arbejdsmiljørepræsentanter til at indgå i planlægningsgruppen.
- fungerer som talerør for de deltagende medarbejdere.
- rapporterer løbende til resten af planlægningsgruppen.
- samarbejder med daglig leder om formidling af forløb, aktiviteter og resultater til MED-udvalget, med henblik på at der kan skabes vidensdeling og spredning af gode forebyggelsesmetoder til resten af hospitalet.

En intern proceskonsulent

Afdelingen bør inddrage en intern proceskonsulent fra hospitalet eller fra regionen. Konsulenten skal hjælpe med at styre deltagerne igennem forløbet og medvirker til, at der bliver planlagt en proces, der er i overensstemmelse med pakkens formål, og som lever op til ledelsens og medarbejdernes forventninger. Proceskonsulenten yder løbende støtte og rådgivning igennem forløbet.

Proceskonsulenten bør have følgende kompetencer:

- Bred viden om arbejdsmiljø, særligt om forebyggelse af vold.
- Erfaring med proceshåndtering og koordinering af udviklingsprojekter.

Såfremt afdelingen ikke kan skaffe en intern proceskonsulent med disse kompetencer fra hospitalet eller fra regionen, kan afdelingen evt. anvende en ekstern proceskonsulent til at varetage de opgaver, som den interne proceskonsulent ifølge denne drejebog har.

Medarbejderne

Medarbejderne deltager aktivt i forløbet og bidrager med indkredsning af problemstillinger og temaer i forløbet. Medarbejderne bidrager desuden med forslag til, hvilke aktiviteter der skal minimere problemerne.



De fire faser

Tidsplan og aktiviteter

FASE 1 Forberedelse	FASE 2 Opstart	FASE 3 Aktiviteter	FASE 4 Afslutning
<ul style="list-style-type: none">■ Udarbejd tidsplan■ Kontakt intern proceskonsulent■ Læs materialet	<ul style="list-style-type: none">■ Hold første planlægningsmøde■ Få input fra kolleger■ Andet planlægningsmøde: Vælg tema og forløb med udviklingsdag eller forløb med møderække■ Forbered og hold et indledende personalemøde■ Hold et opfølgningsmøde	<ul style="list-style-type: none">■ Forbered og gennemfør et udviklingsforløb over enten én hel dag eller i form af en møderække■ Afprøv de aftalte aktiviteter■ Hold statusmøder undervejs	<ul style="list-style-type: none">■ Hold et afsluttende personalemøde■ Evaluér forløbet■ Aftal, hvordan afdelingen holder fast i de nye vaner
Gennemføres i løbet af ca. en uge	Gennemføres i løbet af ca. to-tre uger	Gennemføres i løbet af ca. tre-otte måneder	Gennemføres i løbet af en dag

Det nøjagtige antal timer, som afdelingen skal bruge, er angivet under beskrivelsen af de enkelte faser. Desuden er der i faktaark 5 en detaljeret oversigt over tidsforbruget for de enkelte faser i hele pakkeforløbet.

Fase 1. Forberedelse

TIMEFORBRUG – FASE 1

- Ti timer til daglig leder til at forberede forløbet.
- Syv timer til hver arbejdsmiljørepræsentant og til intern proceskonsulent til at forberede forløbet.

Daglig leder

- læser drejebog og faktaark.
- laver en tidsplan for forløbet.
- træffer aftale med en intern proceskonsulent fra hospitalet eller fra regionen.
- etablerer en planlægningsgruppe bestående af arbejdsmiljøgruppen, den daglige leder selv og den interne proceskonsulent.
- finder og sætter sig ind i relevant materiale om afdelingens forebyggelse og håndtering af vold, fx seneste arbejdspladsvurdering (APV), trivselsmåling, voldsregistreringsskemaer, materiale om arbejdspladsens eksisterende voldsforebyggelsesinitiativer, herunder om voldsforebyggelsesinitiativer i tilknytning til aftalen om trivsel og sundhed.
- sender materialet til de øvrige medlemmer af planlægningsgruppen.
- skaffer eventuelt vikarer.
- er opmærksom på, om der kan afsættes midler i budgettet til eventuelle afledte udgifter vedrørende forløbet.

Den interne proceskonsulent

- danner sig et overblik over arbejdsforholdene i afdelingen og i særdeleshed de forhold, der kan have indflydelse på forekomsten af voldsepisoder.
- læser materialet fra den daglige leder, herunder særligt den del, der handler om det psykiske arbejdsmiljø i afdelingen samt afdelingens forebyggelse og håndtering af vold. Det gør konsulenten bedre i stand til at hjælpe deltagerne med at gennemføre forløbet ud fra de forudsætninger, arbejdspladsen har.
- læser drejebog og faktaark.

Arbejdsmiljørepræsentanterne

- gør status over afdelingens nuværende forebyggelsesniveau, igangværende forebyggelsesaktiviteter og afdelingens beredskab i forhold til den vold, der forekommer.
- læser materialet fra den daglige leder.
- læser drejebog og faktaark.

FASE 2

Fase 2. Opstart

TIMEFORBRUG – FASE 2

- To timer til hver deltager i planlægningsgruppen til at deltage i første planlægningsmøde.
- Fem timer til hver arbejdsmiljørepræsentant til at gennemføre interviews af de øvrige deltagere.
- Fire timer til hver deltager i planlægningsgruppen til det andet planlægningsmøde.
- To timer til hver deltager i planlægningsgruppen til at deltage i to personalemøder, i tilfælde af at der bliver afholdt forskudte personalemøder.
- En time til alle øvrige deltagere til at deltage i indledende personalemøde.
- To timer til hver deltager i planlægningsgruppen til opfølgingsmøde.

Første planlægningsmøde – bl.a. rolleafklaring

Den daglige leder inviterer den interne proceskonsulent og arbejdsmiljørepræsentanterne til det første møde i planlægningsgruppen. Planlægningsgruppen:

- Aftaler den nærmere *rollefordeling* imellem sig. Det er her forudsat, at den daglige leder har det overordnede ansvar for planlægningen og gennemførelsen af forløbet.
- Afklarer, hvor ofte, hvornår og hvordan ledelsesrepræsentanten fra arbejdsmiljøgruppen skal indgå i forløbet inden for de afsatte 15 timer, hvis denne person ikke er den daglige leder.
- Drøfter og *fastlægger tidsplanen* for forløbet.
- Drøfter og beslutter, hvilke spørgsmål der skal stilles i korte *interviews* med otte-ti af de øvrige deltagende medarbejdere, som arbejdsmiljørepræsentanterne skal gennemføre. Interviewene skal afdække de øvrige medarbejders opfattelse af problemer med arbejdsrelateret vold. Faktaark 1 indeholder inspiration til spørgsmål.

Korte interviews med øvrige medarbejdere

Over de næste en-to uger efter planlægningsmødet interviewer arbejdsmiljørepræsentanterne de øvrige medarbejdere om deres opfattelse af problemer med arbejdsrelateret vold.

Interviewene passes ind i forhold til det arbejde, som medarbejderne udfører. Det tilstræbes at interviewe otte-ti medarbejdere i så forskellige funktioner og medarbejdergrupper inden for deltagergruppen som muligt, med henblik på at interviewresultaterne bliver dækkende.

Andet planlægningsmøde – bl.a. valg af tema og forløb

Daglig leder inviterer planlægningsgruppen til det andet planlægningsmøde, hvor arbejdsmiljørepræsentanterne præsenterer resultaterne fra interviewene.

FORTSÆTTES →

FASE 2

Planlægningsgruppen:

- Drøfter *sammenfald og forskelle mellem interviewresultaterne og det indsamlede materiale* om afdelingens forebyggelse og håndtering af vold, som planlægningsgruppen har læst.
- Konkluderer, hvad der er afdelingens udviklingsbehov, og vedtager, hvilket overordnet tema (fx risikovurdering, faglig udvikling, samarbejde eller indretning) der skal være 'den røde tråd' gennem forløbet. Inden for temaet vælges eventuelt også, hvilke *metoder* der skal være omdrejningspunkt for projektet. Faktaark 2 og 3 kan give inspiration til valg af overordnet tema og til konkrete metoder, der kan afprøves og trænes for at gennemføre forløbet.
- *Vælger, om projektet skal følge forløbet med én hel udviklingsdag eller forløbet med møderække.* Vær opmærksom på, at møderækken ikke er velegnet til længerevarende fordybelse, da der er tale om relativt korte møder, og at ikke alle metoder er lige velegnede til dette forløb. Forløbet med møderækken skal således styres stramt med hensyn til tid og indhold. Dette forløb kan med fordel anvendes i afdelinger, hvor man har brug for en metode til løbende at tale om stedfundne episoder med henblik på at udvikle og systematisere forebyggelsen og håndteringen.
- Beslutter, om udviklingsforløbet skal gennemføres i *én stor eller flere mindre grupper* og i givet fald hvilke (fx teams eller medarbejdergrupper), og hvilke møder der skal være i pakkeforløbet (fx i kombination med regelmæssige personale- eller team-møder). Praktiske forhold med hensyn til vagtplan, eventuelt vikarer, mødefaciliteter mv. afklares.
- Beslutter, om der skal inddrages en *ekstern konsulent* til formidling af specialviden.
- Planlægger det kommende personalemøde for samtlige deltagere (indkaldelse, dagsorden mv.).

HVAD MENES DER MED **TEMA, METODE OG AKTIVITETER?**

TEMA:

Det overordnede emne, som afdelingen vælger at beskæftige sig med i pakken – det kan fx være konflikthåndtering.

METODE:

Den metode, afdelingen vælger til konkret at arbejde med det overordnede tema – som eksempel kan nævnes low arousal-metoden, som også kan bruges til at arbejde med konflikthåndtering.

AKTIVITETER:

De aktiviteter, som viser, at afdelingen arbejder med metoden. Medarbejderne kan fx inddrages i makkerpar, som i dagligdagen skal opmuntre hinanden til at bruge den valgte metode, og som skal sparre med hinanden, når én af dem har været udsat for en voldsepisode. Aktiviteterne skal være meget konkret formuleret, så der ikke er tvivl om, hvem der gør hvad, hvornår, hvorfor og hvordan.

FORTSÆTTES →

FASE 2

Indledende personalemøde

Den daglige leder inviterer den interne proceskonsulent, arbejdsmiljørepræsentanterne og de øvrige medarbejdere, der skal deltage i pakkeforløbet, til et personalemøde med henblik på at orientere om forløbet med forebyggelsespakken. Denne orientering kan også gives under et ekstra, selvstændigt punkt på et ordinært personalemøde.

Den daglige leder:

- Beskriver baggrunden for, hvorfor arbejdspladsen har søgt en forebyggelsespakke.
- Orienterer om og begrundet det valgte tema og eventuelt metoder.
- Beskriver de praktiske rammer for gennemførelsen af forløbet (bl.a. vagtplaner, eventuelt vikardækning, mødelokaler mv.).
- Præsenterer planlægningsgruppen, herunder en beskrivelse af den interne proceskonsulents rolle i det kommende udviklingsforløb.
- Orienterer om forløbet med gennemførelsen af forebyggelsespakken, herunder på hvilke møder aktiviteterne i forløbet vil blive drøftet.
- Orienterer om, hvorfor der inddrages en ekstern konsulent (hvis det er besluttet).

Den interne proceskonsulent præsenterer herefter sig selv og sine kompetencer til at hjælpe afdelingen gennem pakkeforløbet.

Herefter har medarbejderne mulighed for at kommentere planen, komme med forslag til ændringer og stille spørgsmål til planlægningsgruppen.

Hvis det er meget vanskeligt at samle alle medarbejdere til det fælles personalemøde, kan det – for at få alle med – være nødvendigt at holde flere mindre personalemøder, forlængede teammøder eller lignende møder, hvor en mindre gruppe medarbejdere regelmæssigt mødes. Det kan ligeledes være nødvendigt at holde møderne i resten af udviklingsforløbet i mindre grupper på forskudte tidspunkter.

FORTSÆTTES →

FASE 2

Opfølgingsmøde i planlægningsgruppen

Efter personalemødet inviterer den daglige leder planlægningsgruppen til et kort opfølgingsmøde, hvor udviklingsforløbet eventuelt justeres på baggrund af input fra personalemødet.

Daglig leder orienterer samtlige deltagere, hvis planlægningsgruppen efter personalemødet har truffet beslutninger om væsentlige ændringer.

NB: På dette tidspunkt går afdelingen videre med det forløb, der er valgt. Forløbet med én hel udviklingsdag er beskrevet på side 15-18. Forløbet med en møderække er beskrevet på side 19-22.



Forløb med én hel udviklingsdag

FASE 3

Forløb med én hel udviklingsdag

Fase 3. Aktiviteter (tre-otte måneder)

TIMEFORBRUG – FASE 3

- Syv timer til den interne konsulent til forberedelse af udviklingsdagen.
- Syv timer for alle deltagere (inkl. medlemmerne af planlægningsgruppen) til udviklingsdagen.
- To timer til planlægningsgruppen til et opfølgingsmøde.
- To timer til planlægningsgruppen til at deltage i to personalemøder af hver én times varighed (i tilfælde af at der bliver afholdt flere forskudte personalemøder).
- En time til alle øvrige deltagere til et personalemøde.
- To timer til alle deltagere (inkl. medlemmerne af planlægningsgruppen) til to statusmøder af én times varighed.
- To timer til alle deltagere (på nær intern proceskonsulent) til at afprøve aktiviteterne.
- 20 timer til den interne proceskonsulent til løbende processtøtte og rådgivning/sparring.

Forberedelse af udviklingsdagen

Den interne proceskonsulent tilrettelægger dagen med fokus på det valgte tema, herunder hvordan en eventuel ekstern konsulent bliver inddraget på udviklingsdagen, og hvordan rollefordelingen mellem intern og ekstern konsulent skal være.

Gennemførelse af udviklingsdagen

- På udviklingsdagen deltager alle medarbejdere, som indgår i forløbet.
- Den person, som planlægningsgruppen har besluttet skal lede dagen, introducerer til dagens konkrete indhold.
- Deltagerne skal på udviklingsdagen arbejde med metoder inden for det valgte tema og beslutte forslag til aktiviteter, man vil arbejde videre med, og hvordan det skal gøres (se faktaark 3). En ekstern konsulent kan levere ny viden i form af oplæg, særlig træning mv.

FORTSÆTTES →

FASE 3

Forløb med én hel udviklingsdag

Opfølgingsmøde i planlægningsgruppen

Planlægningsgruppen:

- Samler tilbagemeldingerne fra de enkelte forløb (hvis udviklingsdagen er blevet afviklet over flere gange).
- Vurderer, hvilke input fra udviklingsdagen der bedst bidrager til voldsforebyggelse, og om de foreslåede aktiviteter kan risikere at flytte eller skabe risiko andre steder.
- Fastlægger, hvilke metoder der i resten af perioden med forebyggelsespakken og fremover skal bruges til at sikre et systematisk arbejde med voldsforebyggelse (se eventuelt faktaark 3).
- Aftaler, hvilke aktiviteter medarbejderne skal udføre i afprøvningsperioden for at sikre, at afdelingen fastholder det systematiske arbejde med voldsforebyggelse og håndtering af vold.
- Planlægger, hvem der har ansvaret for at igangsætte og samle op på aktiviteterne.
- Planlægger det kommende personalemøde.

Personalemøde

Der afholdes et personalemøde, hvor:

- Den daglige leder giver et overblik over de aktiviteter, der skal iværksættes på baggrund af udviklingsforløbene. Den daglige leder beskriver i den forbindelse, hvilke prioriteringer af forebyggelsesmæssige, økonomiske og organisatoriske årsager der er lagt til grund for valget af aktiviteterne.
- Den daglige leder beskriver de nye arbejdsmetoder og den oplæring og træning, som de nye metoder måtte kræve.
- Det aftales, hvordan erfaringerne fra de iværksatte aktiviteter meldes tilbage til planlægningsgruppen, hvem der gør det og hvor ofte.

Afprøvningsperiode i afdelingen

Over en periode på tre-otte måneder afprøves aktiviteterne.

Statusmøder

Undervejs i afprøvningsperioden gør deltagerne status over forløbet på to af de sædvanlige personale- eller teammøder, de afholder, eller på særlige møder, hvis deltagerne ikke normalt holder møder sammen. Møderne er af én times varighed.

Deltagerne skal vurdere, om de igangsatte aktiviteter fungerer efter hensigten, eller om der er behov for justeringer. Deltagerne sætter de justerede aktiviteter i værk hurtigst muligt efter statusmøderne.

Planlægningsgruppen tager stilling til, hvornår i det tre-otte måneder lange prøveforløb, det vil være hensigtsmæssigt at lægge de to statusmøder, så der er mulighed for at nå at foretage de nødvendige justeringer af aktiviteterne og afprøve nye varianter af dem, inden forløbet er slut.

Fase 4. Afslutning

TIMEFORBRUG – FASE 4

- Fire timer til hver deltager i planlægningsgruppen for at deltage i to afsluttende møder af hver to timers varighed (i tilfælde af at der afholdes flere forskudte afslutningsmøder).
- To timer til alle øvrige deltagere for at deltage i det afsluttende møde.

Afsluttende møde – evaluering og forankring

Den daglige leder inviterer alle, der har deltaget i forløbet, til et afsluttende møde.

Den interne proceskonsulent gennemgår forløbet, som arbejdspladsen har været igennem med forebyggelsespakken, eventuelt med inddragelse af et par aktiviteter, der er iværksat. Deltagerne evaluerer forløbet og sikrer, at projektets aktiviteter bliver integreret i afdelingens fremtidige forebyggelse og håndtering af vold.

Daglig leder stiller bl.a. følgende spørgsmål:

- Hvordan er det gået?
- Er forventninger og formål med forløbet opfyldt?
- Hvad gik godt/knap så godt, og hvorfor?
- Hvad har vi lært?

Herefter sætter den daglige leder fokus på forankringen af projektet efter forebyggelsespakkens ophør – fx med udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi fortsat fokus på at forebygge vold og på systematisk videndeling?
- Har de igangsatte aktiviteter været tilstrækkelige til at sikre det ovenstående, eller skal der justeres/suppleres med andre tiltag?
- Hvordan kan vi bevare de nye aktiviteter i vores dagligdag?
- Hvilke aktiviteter skal vi særligt arbejde videre med?
- Hvilke anbefalinger kan vi på baggrund af forløbet give videre til arbejdsmiljøgruppen og/eller MED-udvalget, som de kan inddrage i deres generelle arbejde med at forebygge vold og med at skabe rammerne for systematisk videndeling?

Deltagerne aftaler, hvordan og hvornår der laves en opfølgning på forløbet (fx i APV'en og gennem drøftelser på personalemøder, teammøder e.l.).

Forløbet er nu slut.



Forløb med møderække

FASE 3

Forløb med møderække

Fase 3. Aktiviteter (tre-otte måneder)

TIMEFORBRUG – FASE 3

- Syv timer til den interne proceskonsulent til forberedelse af udviklingsmøderne.
- Ni timer for samtlige deltagere (inkl. medlemmerne af planlægningsgruppen) til at deltage i syv forlængede møder eller selvstændige møder. Første og femte udviklingsmøde har en varighed på to timer, mens de øvrige varer én time.
- En time til hver deltager i planlægningsgruppen til at deltage i et statusmøde efter andet udviklingsmøde.
- To timer til planlægningsgruppen til at deltage i to personalemøder af hver én times varighed (i tilfælde af at der bliver afholdt flere forskudte personalemøder).
- En time til alle øvrige deltagere i forløbet til at deltage i personalemøde efter fjerde møde (dvs. ca. midtvejs i rækken af udviklingsmøder).
- En time til hver deltager i planlægningsgruppen til at deltage i et opfølgingsmøde efter personalemødet.
- To timer til alle deltagere (på nær intern proceskonsulent) til at afprøve aktiviteter imellem møderne.
- 20 timer til den interne proceskonsulent til løbende processtøtte og rådgivning/sparring.

I dette forløb veksler deltagerne mellem at udvikle aktiviteter på møder og afprøve aktiviteterne mellem møderne.

Forberedelse af udviklingsmøderne

Planlægningsgruppen læser faktaark 4, der indeholder forslag til standarddagsorden for udviklingsmøderne. Inden første møde planlægger den interne proceskonsulent de første to møder i møderækken. Herefter planlægger den interne proceskonsulent de efterfølgende møder på baggrund af mødernes forløb og drøftelser i planlægningsgruppen (fx på statusmødet og opfølgingsmødet – se nedenfor).

FORTSÆTTES →

FASE 3

Forløb med møderække

Daglig leder sørger for, at der er sat et punkt om arbejdet med voldsforebyggelse på dagsordenen for de møder, hvor emnet skal drøftes, og for, at der bliver inviteret til møderne.

Møderækken

- På udviklingsmøderne (møde 1-7) og på personalemødet midtvejs deltager alle medarbejdere, som indgår i forløbet, samt planlægningsgruppen. På statusmødet og opfølgingsmødet efter personalemødet deltager kun planlægningsgruppen.
- Den interne proceskonsulent styrer deltagerne gennem udviklingsmøderne.
- Den daglige leder holder sig ajour med udviklingen i rækken af udviklingsmøder og deltager så vidt muligt i udviklingsmøderne.
- Deltagerne skal på det enkelte udviklingsmøde arbejde med metoder inden for det valgte tema og beslutte, hvilke aktiviteter der skal arbejdes videre med og afprøves imellem møderne, og hvordan de skal gøre det.

Første møde (to timer) – introduktion

Den daglige leder:

- Introducerer til drøftelsen af voldsforebyggelsen i afdelingen.
- Repeterer det valgte tema og eventuelt metoder.
- Oplyser, at formålet med møderækken er at komme med gode forslag til aktiviteter, der kan forbedre afdelingens forebyggelse og håndtering af voldsepisoder.
- Oplyser, at der, såfremt der holdes flere forskudte møder, også kan komme forslag til aktiviteter fra de andre møder, og at planlægningsgruppen vil danne sig overblik over de indkomne forslag med henblik på eventuel prioritering.
- Repeterer møderækken, herunder særligt hvornår det næste møde finder sted.

Den interne proceskonsulent:

- Leder deltagerne gennem en proces, der fører til forslag til konkrete voldsforebyggende aktiviteter.
- Sørger for, at det bliver noteret, hvad der skal ske, og hvem der skal gøre hvad frem til næste møde.

Andet møde (en time) – drøft erfaringer med aktiviteterne

Den interne proceskonsulent leder deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter og eventuelle nye forslag til aktiviteter med udgangspunkt i den vedtagne standarddagsorden (se eventuelt faktaark 4).

Statusmøde i planlægningsgruppen (en time)

Planlægningsgruppen holder et statusmøde efter to møder, hvor gruppen:

- Vurderer tilbagemeldingerne fra de enkelte møder.
- Vurderer, om standarddagsordenen for møderne fungerer efter hensigten.
- Vurderer, om løsningerne bidrager til voldsforebyggelse efter hensigten, og at de ikke flytter eller skaber risiko andre steder i organisationen.
- Vurderer, om der skal justeres i de iværksatte aktiviteter.
- Planlægger det kommende møde.

FORTSÆTTES →

FASE 3

Forløb med møderække

Tredje møde (en time) – drøft erfaringer med aktiviteterne

- Daglig leder orienterer om eventuelle ændringer i mødernes forløb eller indholdet af aktiviteterne, som planlægningsgruppen har besluttet på baggrund af gruppens vurdering på statusmødet.
- Den interne proceskonsulent leder deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter og eventuelle nye forslag til aktiviteter.

Fjerde møde (en time) – drøft erfaringer med aktiviteterne

- Den interne proceskonsulent leder deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter og eventuelle nye forslag til aktiviteter med udgangspunkt i den vedtagne standarddagsorden.

Personalemøde for alle deltagere midtvejs (en time)

- Deltagere kommenterer på forløbet og kommer med eventuelle forslag til ændringer i formen på møderne og indholdet af de aktiviteter, der er kommet ud af møderækken.
- Deltagerne tager en første drøftelse af, hvordan aktiviteterne kan forankres i dagligdagen på længere sigt.

Opfølgingsmøde i planlægningsgruppen (en time)

- Efter personalemødet holder planlægningsgruppen opfølgingsmøde for at samle op på input fra personalemødet og justerer eventuelt på standarddagsordenen til møderne og de iværksatte aktiviteter. Desuden planlægger gruppen det femte møde.

Femte møde (to timer) – drøft erfaringer med aktiviteter og eventuelle ændringer

- Daglig leder orienterer om eventuelle ændringer i mødernes forløb eller indholdet af aktiviteter, som planlægningsgruppen har besluttet på opfølgingsmødet.
- Den interne proceskonsulent leder herefter deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter og eventuelle nye forslag til aktiviteter med udgangspunkt i den vedtagne standarddagsorden.

Sjette møde (en time) – drøft erfaringer med aktiviteter

- Den interne proceskonsulent leder deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter og eventuelle nye forslag til aktiviteter med udgangspunkt i den vedtagne standarddagsorden.

Syvende møde (en time) – drøft erfaringer med aktiviteter

- Den interne proceskonsulent leder deltagerne gennem drøftelse af erfaringer med afprøvning af aktiviteter.

Fase 4. Afslutning

TIMEFORBRUG – FASE 4

- Fire timer til hver deltager i planlægningsgruppen for at deltage i to afsluttende møder af hver to timers varighed (i tilfælde af at der afholdes flere forskudte afslutningsmøder).
- To timer til alle øvrige deltagere for at deltage i det afsluttende møde.

Afslutningsmøde – evaluering og forankring

Den daglige leder inviterer den interne proceskonsulent, arbejdsmiljørepræsentanterne og samtlige øvrige medarbejdere, der har indgået i forløbet, til et afsluttende møde.

Deltagerne evaluerer forløbet og sikrer, at projektets aktiviteter bliver integreret i afdelingens fremtidige forebyggelse og håndtering af vold.

Den interne proceskonsulent gennemgår forløbet, som arbejdspladsen har været igennem med forebyggelsespakken, eventuelt med inddragelse af et par aktiviteter, der er iværksat. Deltagerne evaluerer forløbet og sikrer, at projektets aktiviteter bliver integreret i afdelingens fremtidige forebyggelse og håndtering af vold.

Daglig leder stiller bl.a. følgende spørgsmål:

- Hvordan er det gået?
- Er forventninger og formål med forløbet opfyldt?
- Hvad gik godt/knap så godt, og hvorfor?
- Hvad har vi lært?

Herefter sætter den daglige leder fokus på forankringen af projektet efter forebyggelsespakkens ophør – fx med udgangspunkt i følgende spørgsmål:

- Hvordan sikrer vi fortsat fokus på at forebygge vold og på systematisk videndeling?
- Har de igangsatte aktiviteter været tilstrækkelige til sikre det ovenstående, eller skal der justeres/suppleres med andre tiltag?
- Hvordan kan vi bevare de nye aktiviteter i vores dagligdag?
- Hvilke aktiviteter skal vi særligt arbejde videre med?
- Hvilke anbefalinger kan vi på baggrund af forløbet give videre til arbejdsmiljøgruppen og/eller MED-udvalget, som de kan inddrage i deres generelle arbejde med at forebygge vold og med at skabe rammerne for systematisk videndeling?

Deltagerne aftaler, hvordan og hvornår, der laves en opfølgning på forløbet (fx i APV'en og gennem drøftelser på personalemøder, teammøder e.l.).

Forløbet er nu slut.

Pakkeudvikling: Arbejdstilsynet og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Fotos: Colourbox

Grafisk design: SAABYE Grafisk Design

Oversigt over de fem faktaark

Faktaark 1:

Spørgeguide til medarbejderinterviews

Dette faktaark giver inspiration til enkle spørgsmål, som arbejdsmiljørepræsentanterne kan stille til de øvrige medarbejdere under opstarten for at få indtryk af, hvor de har problemer i forhold til arbejdsrelateret vold.

Faktaark 2:

Vold på hospitaler

Dette faktaark beskriver typer af vold, og hvilke situationer på et hospital der kan føre til vold.

Faktaark 3:

Inspiration til valg af tema og metoder til forebyggelse og håndtering af vold

Dette faktaark beskriver metoder, I kan anvende ved forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold.

Faktaark 4:

Standarddagsorden for møderækken (fra og med det andet møde)

Dette faktaark indeholder forslag til standarddagsorden for møderne i den møderække, der udgør udviklingsforløbet i forløbet med møderækken (fase 3).

Faktaark 5:

Tids- og aktivitetsplan

Dette faktaark indeholder oversigt over tidsforbruget for de enkelte faser i hele pakkeforløbet.

Spørgeguide til medarbejderinterviews

Faktaark 1 er inspiration til de spørgsmål, arbejdsmiljørepræsentanterne kan stille til et udsnit (otte-ti) af de deltagende medarbejdere. Svarene på spørgsmålene bruges på andet planlægningsmøde.

SPØRGSMÅL:

- Hvad oplever du af voldsepisoder, herunder trusler om vold?
- Hvor ofte oplever du voldsepisoder?
- Hvor og hvornår er risikoen størst – hvilke omstændigheder gør, at de forekommer?
- På hvilken måde udfordrer voldsepisoder dig fagligt og personligt?
- Hvilken støtte har du brug for i relation til voldsepisoderne?
- Ved du, hvad du skal gøre?

Vold på hospitaler

Dette faktaark beskriver *typer af vold*, ansatte kan blive udsat for på et hospital, og under hvilke *omstændigheder* voldsepisoderne typisk opstår. Beskrivelserne viser mangfoldigheden i de typer af vold og omstændigheder, som der kan tages udgangspunkt i, når der i forebyggelsespakken skal vælges metode og aktiviteter til forebyggelse og håndtering af vold. Listen er ikke udtømmende.

Typer af vold

Vold er ikke kun fysisk vold som fx overfald, spark, slag, kast med genstande og knivstik, men også psykisk vold som fx trusler og anden krænkende adfærd, herunder patienters eller pårørendes nedvurderende tale og chikane. Det er vigtigt at være opmærksom på, at tilsyneladende mindre alvorlige episoder også kan være meget belastende for den ansatte, hvis den ansatte gentagne gange bliver udsat for dem. Vær også opmærksom på, at psykisk vold også kan udøves gennem elektroniske medier som SMS, e-mail og sociale medier.

Omstændigheder, som volden opstår under

Ofte vil vold på et hospital være kulminationen på en kommunikation mellem personalet og en patient (eller pårørende) på hospitalet, hvor patienten (eller den pårørende) reagerer med voldelige handlinger på baggrund af:

- Den sygdom, som patienten lider af, herunder fx psykisk sygdom.
- Store smerter, frustrationer eller sorg.
- Uopfyldte behov, hvor patienten (eller den pårørende) kan være blevet nægtet en ydelse, som det ikke har været muligt at give vedkommende på det tidspunkt, patienten (eller den pårørende) ønskede det.
- At der er stillet krav, som patienten ikke kan acceptere eller magte.
- At patienten (eller den pårørende) ikke føler sig forstået eller respekteret, fx pga. sproglige eller kulturelle barrierer.

Disse typer af situationer vil typisk være velkendte, forståelige og til dels forudsigelige, da de optræder på baggrund af en ydre situation, som patienten (eller den pårørende) befinder sig i. Inden situationen udvikler sig til en voldsepisode, vil der typisk have været tidligere tegn på utilfredshed og en optrapning af situationen, hvor det ofte vil være muligt for personalet – under de rette ressourcemæssige betingelser – at medvirke til en nedtrapning af konflikten.

Men af og til vil man kunne opleve, at vold opstår 'som et lyn fra en klar himmel'. Det kan fx være tilfældet, hvis patienten kommer ind fra gaden (skadestuer/akutmodtageafdelinger), har været i slagsmål og måske også er påvirket efter indtagelse af alkohol eller narkotika. Psykotiske og demente patienter kan også reagere uforudsigeligt og voldeligt. I disse situationer bliver man nødt til at være i stand til at håndtere en konflikt og et aggressionsniveau, som er optrappet til en voldelig situation.

Det er muligt at forberede sig både på de forudsigelige situationer, hvor man med konflikt-nedtrappende kommunikation og sin faglighed og med held og rette ressourcer kan afværge voldsepisoder, og på de situationer, som opstår 'som et lyn fra en klar himmel', hvor man ikke har haft mulighed for at afværge volden, men hvor man er nødt til at håndtere den.

Inspiration til valg af tema og metoder til forebyggelse og håndtering af vold

Vold må aldrig accepteres som et vilkår ved patientarbejdet, selvom det kan ske, at patienter er voldelige på trods af mange forebyggende aktiviteter, og selvom der er grunde til, at patienter kan være ulykkelige og frustrerede pga. sygdom og smerter, og reaktionerne derfor kan forklares. Forebyggelse og håndtering af vold er en *fælles faglig udfordring, ansvar og opgave*, hvor fokus er på samspillet mellem patienterne, deres pårørende og personalet.

Dette faktaark indeholder en beskrivelse af forskellige typer af metoder, der kan anvendes ved forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold. Metoderne er oplyst i forhold til overordnede temaer (fx Identifikation) og eventuelt underordnede temaer. Vær opmærksom på, at de omtalte metoder kun er til inspiration, og at der kan være relevante metoder, som ikke er beskrevet i faktaarket. Beskrivelserne giver et kort indblik i metoderne, men er ikke udtømmende. Desuden er de konkrete aktiviteter, som medarbejdere eller ledere skal udføre som led i arbejdet med metoderne, ikke beskrevet, idet det er en del af forebyggelsespakken, at disse udvikles undervejs i tæt tilknytning til afdelingens kerneopgave og daglige praksis.

For nogle af metoderne, der er beskrevet i dette faktaark, vil der være links til yderligere omtale af metoderne. Hvis afdelingen på baggrund af den korte omtale af en metode bliver inspireret til at afprøve metoden, kan det derfor være en god idé at læse mere om metoden ved at følge disse links. Se også Videncenter for Arbejdsmiljø [temaside 'Forebyg vold på jobbet'](#), der indeholder samlede beskrivelser af centrale elementer i voldsforebyggelse, værktøjer hertil, oplysninger om videncenterets rejsehold og forskningsresultater (med korte filmklip). Se desuden [Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundheds pjece 'Styr uden om trusler og vold – til ansatte på sygehuse'](#) og [At-vejledning D.4.3 – Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse](#), der giver råd om forebyggelse på baggrund af arbejdsmiljølovens krav.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der ofte er behov for, at medarbejdere er klædt på til at håndtere den vold, som trods forebyggende tiltag alligevel opstår.

Valg af metode skal blandt andet tage højde for, hvor meget tid der er til rådighed, og det forløb, der er valgt i forebyggelsespakken.

Tema: Identifikation

Overblik over voldsforekomsten:

- *Fælles klare definitioner* på vold, såvel den fysiske vold som den psykiske vold i form af trusler og anden grænseoverskridende adfærd. Brug eventuelt [dette spørgeskema](#) til at tjekke medarbejdernes syn på arbejdspladsens retningslinjer angående vold, trusler og grænseoverskridende adfærd. Spørgeskemaet er udarbejdet af CASA og Socialt Udviklingscenter SUS i samarbejde med Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed. Spørgeskemaet kan være et afsæt til en dialog om forebyggelse og håndtering af vold.
- *Systematisk information og opsamling* med henblik på læring (fx ved at sætte fokus på hhv. identifikation, forebyggelse og håndtering – se Videncenter for Arbejdsmiljø's folder '[Giv volden en skalle](#)' – eller ved brug af [Region Midtjyllands 'Model for sikkerhed – Behandlingspsykiatrien'](#)).
- Systematisk *registrering* af episoder og de situationer, de opstår i (antal episoder, former for vold, alvorligheden og omstændighederne: hvor og hvornår de forekommer, hvad der skete, før episoderne blev voldelige osv.). Fx kan man i en periode registrere alt for at blive skarp på, hvornår der er risiko for vold, og hvordan den kan forebygges. Det er vigtigt, at registreringen baseres på skabeloner, der sikrer, at de nødvendige data kommer med henblik på at udarbejde relevant forebyggelse. Se [Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundheds film om registrering og analyse](#). Socialt Udviklingscenter SUS har udarbejdet et [eksempel på et skema](#), der kommer godt rundt om problemstillingen, men skemaet skal tilpasses til hospitaler.
- *Risikovurdering* af patienter og vagter (fx weekendvagter, ved lange ventetider), fx ved hjælp af Brøset Violence Checklist (BVC), Borger-APV eller Trafiklysmetoden (beskrevet i publikationen '[Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse](#)', der er udgivet af Socialt Udviklingscenter SUS).

Forebyggelsesniveau:

- Hvordan er forebyggelsen på de fire niveauer, jf. *IGLO-modellen*?: Individ (hvad er den enkelte medarbejders behov, og er medarbejderen klædt på til opgaverne?), Gruppen (er der fælles faglighed, godt samarbejde, gensidig hjælp og feedback?), Lederen (hvordan er den ledelsesmæssige støtte i relation til tilrettelæggelse af arbejdet, efteruddannelse og supervision mv.?) og Organisationen (hvilke politikker, rammer og vilkår er der for forebyggelse og håndtering af vold?). Se Videncenter for Arbejdsmiljø's beskrivelser af [IGLO-modellen](#).

Tema: Faglig udvikling og samarbejde

Systematisk videndeling:

- *Fælles gennemgang af registreringer* af voldsepisoder med *tematisering* af omstændighederne ved episoderne (hvor, hvornår, i hvilke situationer, hvad sker der typisk op til episoderne, hvem udsættes?) med henblik på refleksion og læring. Tematiseringen kan udarbejdes i fællesskab eller være udarbejdet på forhånd (afhængigt af den tid, der er til rådighed). Metoden forudsætter, at registreringerne indeholder de nødvendige data (se systematisk registrering ovenfor). Gennem tematisering og den tilhørende drøftelse bliver deltagerne opmærksomme på personlige mønstre i den måde, de hver især forebygger og håndterer konflikter og voldsepisoder på.
- Anvendelse af *kollegial sparring/supervision* om mulige måder at forebygge og håndtere arbejdsrelateret vold på, hvor medarbejdere giver hinanden respektfuld og konstruktiv hjælp til at forebygge og håndtere konflikter og vold. En fokusperson fremlægger med hjælp fra en tovholder sin udfordring med at forebygge og håndtere vold, mens et reflekterende team lytter og efterfølgende giver konstruktiv feedback og idéer til en anden måde at se problemet på og til andre handlinger. Deltagerne har tavshedspligt. Metoden er beskrevet i faktaark 1 til forebyggelsespakken, der er udarbejdet i 2011 til døgninstitutioner og hjemmepleje. Alle har tavshedspligt under og efter forløbet. Metoden tager lang tid at lære og kræver, at tovholderen er godt klædt på til at igangsætte og styre processen samt holde forløbet på et anerkendende og konstruktivt spor.
- Anvendelse af *praksisfortællingsmetoden* til fx i arbejds teams at drøfte voldsepisoder for på den baggrund at fremsætte forslag til fremtidig forebyggelse. Der kan fx være tale om voldsepisoder, der kan forebygges gennem opkvalificering af de ansattes faglige kompetencer og konfliktnedtrappende kommunikation. Metoden kan give idéer til voldsforebyggende handlinger, der umiddelbart kan sættes i værk, og føre til forslag til aktiviteter, der skal formidles til arbejdsmiljørepræsentanten og daglig leder med henblik på at skabe ændringer i arbejdets organisering og samarbejdet.
- En *tavle til fastholdelse af aktiviteter og videndeling* kan anvendes til at kommunikere og fastholde forslag til og beslutninger om aktiviteter til forebyggelse og håndtering af vold på tværs af grupper, der har udarbejdet dem. En sådan tavle kan fx være gavnlig, når det som på hospitaler ikke er muligt at afholde møder for hele afdelingens personalegruppe på én gang.

Samarbejdet omkring patienterne:

- Et *klart fokus på den fælles kerneopgave* gør det lettere at samarbejde om løsningen heraf. Ved at styrke samarbejdet omkring den fælles kerneopgave, fx behandlingen af patienterne, øges chancerne for at nå de mål, der er sat for arbejdet. Ved hjælp af teorien og analyseredskabet 'relationel koordinering' kan afdelingen sætte fokus på den kommunikation og det nødvendige samarbejde, der er mellem faggrupper om behandlingen. Branchearbejds miljørådet Social & Sundhed har udarbejdet konkrete *øvelser* til forbedring af samarbejdet med udgangspunkt i metoden. *Et godt samarbejdsklima*, hvor der fx er gensidig tillid og respekt, hvor der lyttes til hinandens synspunkter, som tages seriøst, hvor der informeres om, hvad der skal ske, hvor der skabes klare og realistiske mål, og hvor ledelse og medarbejdere støtter hinanden i løsning af kerneopgaverne, øger kvaliteten i patientplejen og mindsker herigennem risikoen for vold.

Forståelse af patientens perspektiv og situation:

- *Nudging* handler om at få patienter til at træffe sunde og gode valg uden at begrænse deres valgmuligheder. Ved at analysere patienternes adfærd når man til en forståelse af deres oplevelser og behov. På den baggrund tilbyder man patienterne informationer og valgmuligheder, som indebærer, at patienternes adfærd 'skubbes' i en konfliktforebyggende retning, og som samtidig tilgodeser deres behov. Metoden er fx blevet anvendt i forbindelse med [ventetider](#) på skadestuer.
- Anvendelse af *selvkontrol- og triggerskema* (se fx det [skema](#), der er udarbejdet af Region Nordjylland), der viser, i hvilke situationer patienten har svært ved at kontrollere uro eller vrede, og hvilke handlinger der har hjulpet i disse situationer. Skemaet kan udfyldes af patienten, af personalet eller af patient og personale sammen.
- Rollespil med gennemspilning af typiske episoder, der kan udvikle sig til vold.
- *Inddragelse af patienter og pårørende* i det forebyggende arbejde, fx med spørgsmål til, om de har indflydelse på situationen, føler sig godt behandlet, hørt, anerkendt og inddraget. Se fx den [beskrivelse af fordelene ved borgerinddragelse](#), som projektet 'Vold som Udtryksform' (Socialt Udviklingscenter SUS) har udarbejdet.

Konfliktforebyggende kommunikation:

- Uddannelse og træning i metoden 'Studio III/Low Arousal', en ikkekonfronterende kommunikation og adfærd, der tillader patienten at bevare en form for kontrol over sig selv ved at afstemme kravene til patienten, så de svarer til aktuelle ressourcer og behov. Fx kan medarbejdere signalere med deres kropssprog og adfærd, at de
 - går ud af en konflikt med en patient.
 - støtter patienten frem for at ændre på patientens adfærd.
- Træning i patientrettet dialog, sprog og kommunikation, herunder aktiv lytning.

Frigørelsesteknikker:

- Uddannelse og træning i *nænsom nødværge*, hvor medarbejderne gennem deres fysiske placering i forhold til patienten viser, at de ikke er en fjende, og dermed tillader en vred patient at bevare en vis kontrol over situationen.

Tema: Indretning

- Brug af *effektive alarmeringssystemer*, der viser, hvorfra der er alarmeret, og hvor alarmen bliver modtaget af kolleger, der kan komme til undsætning med henblik på at afværge eller nedtrappe konfliktsituationen.
- *Indretning af rummene*, så de tager hensyn til patienternes behov for information, underholdning og trykke og rare omgivelser.
- Mulighed for at *skærme særligt urolige patienter*, hvis der kan være brug for dette, og flugtveje for personalet.

Standarddagsorden for møderækken (fra og med det andet møde)

1. Hvordan går det med at gennemføre de iværksatte aktiviteter og holde fast i den ændrede praksis?
2. Har der været voldsepisoder siden sidste møde, som er blevet håndteret på en ny måde? Hvis ja, med hvilken effekt?
3. Skal der ændres på de aftalte aktiviteter, eller skal der indføres nogle nye?
4. Om nødvendigt aftales det, hvem der skal gøre hvad frem til næste møde.

Tids- og aktivitetsplan for forløb med én hel udviklingsdag

Aktiviteter	Daglig leder (antal timer)	Arbejds- miljø- repræsen- tanter (timer pr. repr.)	Øvrige medarbejdere (timer pr. medarb.)	Intern konsulent (antal timer)	Ledelses- repræsen- tant fra arbejds- miljø- gruppen (antal timer)
Fase 1: Forberedelse					
Forberedelse af forløbet, herunder læsning af drejebog med faktaark og evt. yderligere materiale, sætte sig ind i afdelingens voldsepisoder mv.		7		7	
Tidsplan for forløbet, læse drejebog og faktaark, træffe aftale med intern proceskonsulent, etablere planlægningsgruppe, finde materialer, skaffe vikardækning mv.	10				
Fase 2: Opstart					
Første planlægningsmøde	2	2		2	
Interviews		5			
Andet planlægningsmøde	4	4		4	
Indledende personalemøde ¹	2	2	1	2	
Opfølgingsmøde	1	1		1	

FORTSÆTTES → 30

Aktiviteter	Daglig leder (antal timer)	Arbejds- miljø- repræsen- tanter (timer pr. repr.)	Øvrige medarbej- dere (timer pr. medarb.)	Intern konsulent (antal timer)	Ledelses- repræsen- tant fra arbejds- miljø- gruppen (antal timer)
Fase 3: Aktiviteter					
Forberedelse af udviklingsdag				7	
Udviklingsdag	7	7	7	7	
Opfølgingsmøde	2	2		2	
Personalemøde ¹	2	2	1	2	
2 statusmøder	2	2	2	2	
Afprøvningsperiode	2	2	2	20 (processtøtte, rådgivning/sparring)	
Fase 4: Afslutning					
Afslutningsmøde ¹	4	4	2	4	
TIMER I ALT	38	40	15	60	15 (kvote)

Tids- og aktivitetsplan for forløb med møderække

Aktiviteter	Daglig leder (antal timer)	Arbejds- miljø- repræsen- tanter (timer pr. repr.)	Øvrige medarbej- dere (timer pr. medarb.)	Intern konsulent (antal timer)	Ledelses- repræsen- tant fra arbejds- miljø- gruppen (antal timer)
Fase 1: Forberedelse					
Forberedelse af forløbet, herunder læsning af drejebog med faktaark og evt. yderligere materiale, sætte sig ind i afdelingens voldsepisoder mv.		7		7	
Tidsplan for forløbet, læse drejebog og faktaark, skaffe vikardækning mv.	10				
Fase 2: Opstart					
Første planlægningsmøde	2	2		2	
Interviews		5			
Andet planlægningsmøde	4	4		4	
Indledende personalemøde ¹	2	2	1	2	
Opfølgings- og planlægningsmøde	1	1		1	

FORTSÆTTES →

Aktiviteter	Daglig leder (antal timer)	Arbejds- miljø- repræsen- tanter (timer pr. repr.)	Øvrige medarbej- dere (timer pr. medarb.)	Intern konsulent (antal timer)	Ledelses- repræsen- tant fra arbejds- miljø- gruppen (antal timer)
Fase 3: Aktiviteter					
Forberedelse af udviklingsmøder				7	
7 udviklingsmøder	9	9	9	9	
Statusmøde	1	1		1	
Personalemøde midtvejs ¹	2	2	1	2	
Opfølgingsmøde	1	1		1	
Afprøvning mellem møderne	2	2	2	20 (processtøtte, rådgivning/sparring)	
Fase 4: Afslutning					
Afslutningsmøde ¹	4	4	2	4	
TIMER I ALT	38	40	15	60	15 (kvote)