

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område

Lokale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for Forebyggelse af overgreb



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 67, 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 sociale tilbud. Dokumenterne udarbejdes på to niveauer:

- Et fælles regionalt niveau med retningslinjer, der er gældende for alle sociale tilbud.
- Et lokalt niveau med lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det enkelte tilbud.

Dette dokument udgør Center for Døvblindhed og Høretabs lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb.

Dokumentoverblik

GÆLDENDE FOR	Anvendelsesområde: Afdelingerne oprettet efter §§ 67, 104, 107 og 108 i Serviceloven	Målgruppe: Alle medarbejdere på afdelinger på Center for Døvblindhed og Høretab, der er oprettet efter §67, 104, 107 og 108 i Serviceloven	Særlige ressourcepersoner: Afdelingsleder Susanne Stouge
OPHAV	Udarbejdet af: Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem medarbejdere fra Center for Døvblindhed og Høretab	Godkendt af: Dokumentet er godkendt af Specialsektorens sektorledelse i Region Nordjylland	Gældende fra: 1. januar 2016
REVISION	Sidst revideret: Januar 2016	Næste revisionsdato: Januar 2018	Revisionsansvarlig: Afdelingsleder Susanne Stouge

Indledning

I Specialsektoren arbejder vi med at forebygge overgreb. Overgreb er et fælles ansvar, som gælder alle niveauer fra den enkelte medarbejder til den øverste ledelse. Forebyggelse af overgreb er et prioriteret emne, hvis formål er at medvirke til at skabe et trygt og sikkert tilbud til borgere samt en åben, attraktiv og tillidsfuld arbejdsplads, hvor medarbejdere og ledere trives.

I Specialsektorens værdi- og strategipapir om voldsforebyggelse er det slået fast at forebyggelse af overgreb hviler på Low Arousal som den fælles tilgang. Det betyder, at de erfaringer og den viden, som det enkelte tilbud har opbygget i forhold til Low Arousal skal indarbejdes i tilbuddets lokale retningslinje. Tilgangen er dermed det fælles afsæt i arbejdet mod det overordnede formål, som er "at medvirke til, at hvert enkelt menneske, der benytter vores tilbud, får de bedst muligt vilkår for at mestre sin egen tilværelse."

Vi tror på det positive menneskesyn, når vi forebygger overgreb. Vi tror på, at alle borgere og medarbejdere 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. Inden for den forståelsesramme skal den professionelle medarbejder se på sig selv og sin egen rolle. Medarbejderen skal tage ansvar for at påvirke vilkårene med sigte på borgerens mestring af egen tilværelse.

Formål

Formålet med standarden er at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb. I Specialsektoren arbejder vi med forebyggelse og håndtering, hvis overgreb alligevel finder sted. Arbejdet med standarden bidrager desuden til systematisk opfølgning, hvor vi først gennem analyse, siden læring og formidling bliver klogere i forhold til at forebygge overgreb på ny. I Specialsektoren arbejder vi 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.

Standarden berører 4 aktørniveauer:

- Borger begår overgreb mod borger i tilbuddet
- Borger begår overgreb mod borger/laver hærværk f.eks. i det omgivende samfund
- Borger begår overgreb mod medarbejder
- Medarbejder begår overgreb mod borger

Fremgangsmåden

Det enkelte tilbuds opgave er at udarbejde en lokal retningslinje, som beskriver arbejdet med forebyggelse af overgreb på baggrund af den regionale retningslinje.

Den lokale retningslinje beskriver:

- Formålet med arbejdet?
- Hvordan arbejdet udføres?
- Hvem der er ansvarlige for arbejdets udførelse?
- Hvor og hvornår arbejdet finder sted?

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb

Tilbuddet skal beskrive det overordnede organisatoriske set-up i arbejdet med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb.

Viden om tilgange, procedurer og retningslinjer

- Tilbuddet beskriver sin strategiske tilgang til, hvordan:
 - relevante medarbejdere får viden om Low Arousal, procedurer og retningslinjer i forhold til at forebygge overgreb
 - relevante medarbejdere bliver opdateret på ændringer i procedurer og retningslinjer med det formål at handle anderledes i praksis.

► Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Uddannelse

- Alle relevante medarbejdere skal uddannes i voldsforebyggelse og konflikthåndtering.
- Tilbuddet beskriver, hvordan viden om forebyggelse af overgreb (voldsforebyggelse) vedligeholdes, så tilbuddet er opdateret på den nyeste viden. Tilbuddet skal redegøre for valget af en specifik uddannelse.
- Tilbuddet beskriver, hvordan ledere klædes på til at kunne debriefe medarbejdere i de situationer, hvor overgreb er sket. Tilbuddet skal redegøre for valget af en specifik uddannelse.

► Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Overfaldsalarm

- Tilbuddet beskriver procedure for alarmsystemet, herunder hvordan:
 - relevante medarbejdere får viden om alarmsystemet
 - relevante medarbejdere får viden om eventuelle ændringer i alarmsystemet
 - alarmerne afprøves og kontrolleres
 - tilbuddet systematisk håndterer en situation, hvis alarmerne aktiveres.

► Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Nyansatte og vikarer

- Tilbuddet beskriver sin strategiske tilgang til, hvordan:
 - Nyansatte og vikarer får viden om Low Arousal, procedurer og retningslinjer i forhold til at forebygge overgrebNyansatte og vikarer bliver opdateret på ændringer i procedurer og retningslinjer med det formål at handle anderledes i praksis
- Tilbuddet oplyser om arbejdets karakter ved rekruttering af nye medarbejdere.
 - ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Forebyggelse af arbejdsrelaterede overgreb uden for medarbejdernes arbejdstid

- Tilbuddet beskriver retningslinjer for, hvordan de forebygger risikoen for arbejdsrelaterede overgreb uden for arbejdstiden.
 - ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Tilrettelæggelse af arbejdet

- Tilbuddet beskriver procedure for, hvordan risikoen for overgreb indtænkes i forbindelse med at tilrettelægge arbejdet, f.eks. i forhold til overlap eller hvor personalegruppen er reduceret.
 - ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Indretning og påklædning

- Tilbuddet beskriver procedure for, hvordan risikoen for overgreb forebygges ved indretning af arbejdspladsen, f.eks. i forhold til fysiske rammer og skærming.
- Tilbuddet beskriver retningslinjer for beklædning med baggrund i en risikovurdering
- Tilbuddet beskriver procedure for, hvordan knive og andre skarpe genstande opbevares med baggrund i en risikovurdering
 - ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

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 den enkelte borger.

Refleksion

Det positive menneskesyn og tilbuddets lokale værdier danner grundlag for en respektfuld adfærd. Tilbuddet har løbende opmærksomhed på værdierne i praksis, herunder respektfuld adfærd mellem borgere og medarbejdere. Det betyder at:

- Tilbuddet sikrer, at relevante medarbejdere får mulighed for at reflektere over betydningen af en respektfuld adfærd i forhold til dagligdagens praksis. Tilbuddet beskriver, hvordan det prioriteres.

- Tilbuddet tilrettelægger indsatsen i forhold til den enkelte borger, så relevante medarbejdere imødekommer borgerens ønsker og udviser en respektfuld adfærd. Tilbuddet beskriver, hvordan tilbuddet tager hensyn til borgeren i tilrettelæggelse af indsatsen.

► Se mappen ”Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb”

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

Det centrale i en risikovurdering er et løbende og systematisk arbejde, som handler både om her- og nu vurderinger og dét at arbejde efter en model f.eks. beboer APV eller mestringskemaet.

Indskrivning

- Tilbuddet beskriver procedure for indskrivning, herunder fra hvor og hvem tilbuddet henter sine oplysninger. Målet er at have det mest fyldestgørende billede af risiko for overgreb.

► Se mappen ”Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb”

Systematiske værktøjer

- Tilbuddet beskriver procedure for brugen af systematiske værktøjer til at vurdere risikoen for overgreb, herunder hvordan og hvornår mestringskemaet, trafiklysmetoden eller eksempelvis beboer APV´en tages i brug.

► Se mappen ”Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb”

Videndeling om daglig praksis

- Tilbuddet beskriver procedure for, hvornår og hvordan videndeling om risiko for overgreb foregår, så relevante medarbejdere har et optimalt overblik over her- og nu situationer i dagligdagen - f.eks. ved overlap.
- Tilbuddet beskriver procedure for alenearbejde; herunder hvilke forholdsregler tilbuddet arbejder efter, når en medarbejder varetager kontakten på egen hånd og samtidig er uden for alarmens rækkevidde.

► Se mappen ”Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb”

Retningslinjer for, hvordan tilbuddet følger op på overgreb og voldsomme hændelser

Borger begår overgreb mod medarbejder

- Tilbuddet beskriver procedure for håndtering og opfølgning. Her indgår bl.a.:
 - Speciaalsektorens retningslinje for politianmeldelse af vold og trusler
 - Anmeldelse af arbejdsskader i Safetynet
 - Speciaalsektorens retningslinje om krisepsykologhjælp
 - Speciaalsektorens vejledning om krisehjælp

► Se mappen ”Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb”

Borger begår overgreb mod borger

- Tilbuddet beskriver procedure for håndtering og opfølgning. Her indgår bl.a.:
 - Specialsektorens retningslinje for politianmeldelse af vold og trusler
 - Specialsektorens retningslinje for indberetning af vold borger mod borger
- ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Medarbejder begår overgreb mod borger

- Tilbuddet beskriver procedure for håndtering og opfølgning. Her indgår bl.a.:
 - Specialsektorens retningslinje for politianmeldelse af vold og trusler
- ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

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

- Hos tilbud hvor det er relevant beskrives procedure for, hvordan tilbuddet håndterer og følger op, hvis en borger eksempelvis begår hærværk.
- ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

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

Analyse, evaluering og formidling

- Arbejdsmiljøgruppen laver en analyse af arbejdsskader i safetynet med det formål at uddrage læring og forebygge overgreb. Arbejdsmiljøgruppen kan inddrage relevante aktører, f.eks. skadeslidte og eksterne faglige konsulenter
 - Tilbuddet beskriver, hvordan arbejdsmiljøgruppen formidler den nye læring med det formål at gøre den kendt for alle relevante medarbejdere.
 - Tilbuddet beskriver, hvordan den nye læring implementeres i praksis, så relevante medarbejdere er bekendte med, hvordan tilbuddet arbejder fremadrettet.
- ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Ansvarlig

Forstanderen har det overordnede ansvar for at tilbuddet arbejder med forebyggelse af overgreb, at tilbuddet får formuleret en lokal retningslinje og i øvrigt følger kvalitetsmodellens trin.

Forstanderen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere.

Afdelingsleder på Kloden og arbejdsmiljøkoordinator er ansvarlig for ajourføring af retningslinjen, samt at være tovholder på processen omkring kvalitetsovervågning

Arbejdet fordeles således:

- AMR – opfølgning og igangsætning af nye tiltag
- LMU – inddrages i opstart- og beslutningsprocesser
- Forstander/afdelingsleder har ansvaret for at den lokale retningslinjes trin følges.

▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Dokumentation

Det er forstanderens ansvar at sikre, at tilbuddet kan dokumentere arbejdet med kravene i standarden – det vil sige den regionale retningslinje for forebyggelse af overgreb.

- Medarbejderne dokumenterer i Bosted i dagbogen – delmålsmodulet
- Referater fra personalemøder, AMU og LMU findes på Center for Døvblindhed og Høretabs personalenet
 - ▶ Se mappen "Lokal retningslinje – forebyggelse af overgreb"

Referencer

- [Bekendtgørelse om arbejdets udførelse. BEK nr. 559 af 17/06/2004](#)
- [Lov om arbejdsmiljø. LBK nr. 1072 af 07/09/2010](#)
- [AT-vejledning. D.4.3 juni opdateret maj 2014 – Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse](#)
- [Vejledning fra danske regioner vedr. vold, mobning og chikane](#)
- [Vold som udtryksform](#) (indeholder folderen 'Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse', hvor trafiklysmetoden og mestringsskemaet 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

- [Specialektorens idégrundlag](#)
- [Værdi- og strategipapir i forhold til den fremtidige voldsforebyggelsesindsats](#)
- [Retningslinje om krisepsykologhjælp](#)
- [Vejledning om krisehjælp](#)
- [Retningslinje for forebyggelse og håndtering af vold, trusler og traumatiske oplevelser](#)
- [Retningslinjer for lokale vejledere i voldsforebyggelse og konflikthåndtering](#)
- [Retningslinjer for politianmeldelse af vold og trusler \(hvor borger eller medarbejder udsættes for overgreb af borger\)](#)
- [Retningslinje for medarbejder der begår vold mod borger](#)
- [Specialektorens retningslinje for indberetning af vold borger mod borger](#)
- [Pixi og brochure til brug af skema \(vold borger mod borger\) i Bosted](#)

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. spørger de efter det samme. Uanset hvilket begreb Socialtilsynet anvender,

I denne retningslinje anvender vi overvejende begrebet procedure, som signalerer en fastlagt måde at arbejde både med forebyggelse og håndtering af overgreb.

Fysisk vold

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

Psykisk vold

Grimasser, spyt, nedstirrereri, ildspåsættelse, indtrængen på private områder, chikane, mobning, tyveri, ukvemsord, tilråb, trusler, ydmygelser, forhånelse, isolation, beskyldning, ignorering

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.

Alenearbejde

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

Regionale retningslinjer:

En retningslinje beskriver formål, omfang og ansvar samt fremgangsmåder for løsning af konkrete opgaver. I Speciaalsektoren i Region Nordjylland er der udarbejdet regionale retningslinjer for alle standarder.

Retningsgivende dokumenter

Kvalitetsmodellens standarder stiller krav om, at disse retningslinjer er gældende på tværs af tilbud og udarbejdes retningsgivende dokumenter skal i forhold til det enkelte tilbud danne baggrund. Dette er en samlet betegnelse for de forskellige typer af beskrivelser af arbejdsgange mfor udarbejdelse af lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende område, der giver retning lfor det daglige arbejdedende sted. på tilbuddene. Retningsgivende dokumenter kan således bestå af vejledninger, procedurer og retningslinjer, der er udarbejdet på regionalt eller lokalt niveau.

Lokale retningslinjer:

En lokal retningslinje beskriver arbejdet med en standard på tilbuds niveau; herunder *formålet* med arbejdet, *hvordan* arbejdet udføres, *hvem* der er ansvarlig for arbejdets udførelse samt *hvor* og *hvornår* arbejdet finder sted. Den lokale retningslinje skal være i overensstemmelse med de regionale retningslinjer på området.

Standarder

En standard er et mål for kvalitet med krav og anvisninger, som lægges til grund for løbende evaluering. Der er i Dansk kvalitetsmodel på det sociale område blevet udarbejdet en række fælles nationale standarder. Standarderne er generiske, hvilket betyder, at de gælder for alle regionale tilbud, der er omfattet af kvalitetsmodellen, uanset målgruppe. De generiske standarder skal sikre høj faglig kvalitet i indsatsen på tværs af målgrupper og ydelser.

Yderligere oplysninger

Fakta om kvalitetsmodellen på det sociale område

Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er udviklet i et samarbejde mellem de 5 regioner og Danske Regioner.

Modellen er et resultat af de senere års øgede fokus på dokumentation og kvalitetsudvikling i den offentlige sektor. Et sådant fokus stiller større krav til de sociale tilbud om at kunne begrunde, beskrive og dokumentere den sociale indsats og dens virkninger. Og det stiller krav om løbende forbedring af indsatsen.

På det enkelte tilbud er kvalitetsmodellen et redskab, der muliggør faglig udvikling og læring blandt medarbejdere. For borgeren medfører modellen et øget fokus på en række centrale områder i indsatsen. Som konsekvens af modellens indførelse vil pårørende og offentligheden desuden kunne opnå større gennemsigtighed i tilbuddets indsats.

Med henblik på en succesfuld implementering af kvalitetsmodellen på det sociale område uddannes der ressourcepersoner på alle tilbud. Ressourcepersonerne fungerer som tovholdere og bistår implementering af modellen i et tæt samarbejde med ledelsen.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands hjemmeside om kvalitetsmodellen: [Link](#)
- På kvalitetsmodellens nationale hjemmeside: www.socialkvalitetsmodel.dk

Du kan også få mere viden om modellen ved at kontakte Specialektoren i Region Nordjylland på telefonnummer: 97 64 80 60.

DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE
SPECIALEKTOREN
REGION NORDJYLLAND