



**Voldspolitik
for
WeShelters aktivitets- og samværstilbud:**

**Pegasus
Nabocenter Amager
Offsides Sociale Haver**

Sidst revideret og godkendt af MED-udvalg: 27. juli 2023



WeShelters Aktivitets- og samværstilbuds voldspolitik er blevet til i samarbejde mellem medarbejdere og ledelsen. Det har været en forudsætning, at voldspolitikken skal afspejle Aktivitets- og samværstilbuddenes - samt WeShelters værdigrundlag. Socialforvaltningens voldspolitik har udgjort den overordnede ramme i udarbejdelsen af denne lokale politik.

Definition af vold og trusler om vold

Vold eller trusler om vold er enhver form for adfærd, som af den enkelte medarbejder opleves som krænkende eller forårsager fysisk, psykisk eller følelsesmæssig overlast.

- **fysisk vold**, defineres som en handling, som forvolder skade på en ansat, uanset om skaden forvoldes med fortsæt eller ved uagtsomhed. Dette kan eksempelvis være skub, slag, spark, kradse, fastholde, kaste med ting, forsøg på indespærring m.v.
- **psykisk vold**, herunder krænkelse, truende adfærd, hån, ydmygelse, systematisk fornægtelse, bagtalelse og chikane rettet mod en ansat eller dennes familie.

Andre eksempler på voldsomme hændelser:

- Ødelæggelser af inventar
- Indbyrdes vold mellem brugere
- Udefrakommende personer som udøver vold
- Dødsfald

Formål

WeShelters AST efterlever det samme formål for en voldspolitik, som Københavns Kommune: Det skal være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune. Derfor accepterer Københavns Kommune ikke vold og trusler. Jf. Københavns Kommune.

Forebyggelse af vold

Klare og tydelige standarder og procedurer

Personalet har taget aktivt del i overvejelser som er forbundet med udfærdigelse af en lokal voldspolitik, hvilket bidrager til medarbejdernes indsigt i arbejdspladsens procedurer. Eksempelvis har voldspolitikken været behandlet på personalemøder og i MED udvalget og den er inkorporeret i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere.



Forebyggende sikkerhedsforanstaltninger

Personalet skal altid afholde samtaler med brugere, hvor en konflikt vil kunne forudses, i et lokale eller på et område hvor der er mulighed for flugtvej. Ligeledes skal kolleger meddeles, hvor og hvornår samtalen finder sted. Endvidere skal der være mindst to medarbejdere til stede ved disse samtaler.

Alle fysiske og psykiske voldsepisoder skal registreres. Registreringerne skal sikre en bedre mulighed for forebyggelse af vold og trusler, samt sikre den enkelte medarbejder, også på lang sigt.

Hvis personalet observerer tilbuddenes spidse knive eller sakse på fællesarealerne, der ikke er i brug konfiskeres de. Når en bruger er færdig med en aktivitet hvor spidse knive og sakse anvendes, lægges kniven eller saksen tilbage på sin plads, hvor den ikke er synlig for øvrige brugere. Brugernes egne spise knive, sakse eller andre genstande som kan vurderes som våben må ikke medbringes på tilbuddene. Såfremt brugerne medbringer spidse knive, sakse eller genstande som vurderes som våben kan medarbejderne låse dem inde på kontoret i det tidsrum brugerne er på tilbuddet. Såfremt brugerne ikke vil have låst det inde, skal de forlade matriklen.

Der kan være situationer, hvor man som medarbejder er alene med en enkelt eller flere brugere. Det kan fx være ture ud af huset. I den forbindelse er det vigtigt at personalet forinden har drøftet den enkelte medarbejders sikkerhed, og der er truffet de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger.

Specifikt for Nabocenter Amager og Pegasus

Det er normeringsmæssigt besluttet, at der som et minimum altid er mindst to medarbejdere på arbejdspladsen i åbningstiden.

Specifikt for Offsides Sociale Haver

Det er normeringsmæssigt besluttet, at der som et minimum altid er mindst to medarbejdere på arbejdspladsen i åbningstiden. Medarbejderne skal altid have overfaldsalarm på sig i arbejdstiden. I enkeltstående tilfælde kan der være kun én medarbejder på arbejdspladsen. I disse tilfælde skal man, samtidigt med at man har sin overfaldsalarm, også altid have sin arbejdstelefon på sig, da medarbejdere fra Flex-klinikken er bagvagt.

Information og uddannelse af personalet

Det er ledelsens ansvar at sikre, at alle medarbejdere besidder redskaber til at kunne forebygge, nedtrappe og håndtere konflikter.

Alle medarbejdere i Nabocenter Amager håndterer vold, trusler og konflikter ud fra WeShelters AST konfliktrappe.

Hver tredje måned er der på personalemøde et obligatorisk punkt, hvor omfanget af vold og trusler drøftes, dette for løbende at holde fokus på minimering af vold og trusler. I denne forbindelse vil eventuelle voldsomme episoder blive gennemgået, og der vil blive foretaget vurdering af, om der kan gøres noget for at forebygge, at en lignende situation opstår.

En gang årligt afholdes der en arbejdsmiljødrøftelse i medarbejdergruppen mhp. opfølgning og årlig målsætning i forhold til minimering af vold og trusler.



Begge af ovennævnte møder fremgår i tilbuddenes årshjul.

På tilbuddene deltager alle faste medarbejdere i supervision og har muligheden for refleksion på daglige morgenmøder. Ligeledes arbejdes der ud fra en etisk referenceramme som lyder som flg.:

Respekt for selvbestemmelse, hensyn til fysisk og psykisk integritet, agtelse for værdighed og omsorg for det sårbare liv med afsæt i nedenstående fire værdier: Tillid, ansvar, åbenhed og tryghed. Disse værdier danner fundamentet for den værdibaserede tilgang, idet den giver stof til eftertanke for den enkelte medarbejders og fælles refleksion over tilgangen til de relationer vi indgår i.

Denne tillidsbaserede tilgang afspejler sig også i WeShelters AST voldspolitik, hvor mødet med - og respekten for det enkelte menneske altid skaber udgangspunkt for samværet. Det kommer fx til udtryk ved at aktiviteter, som en naturlig del af hverdagen, involverer redskaber, der i andre situationer kan betragtes som våben – knive i madlavningen til fællesspisning, spidse sakse i forbindelse med kreative aktiviteter, værktøj til praktisk arbejde i forbindelse med brugerinddragelse, samt at en medarbejder i forbindelse med udflugter kan være alene med brugere. Alle disse situationer kan og bør dog tilpasses, såfremt det vurderes at en bruger kan udgøre en sikkerhedsrisiko. Den løbende vurdering af sikkerhedsniveauet på AST-tilbuddene vurderes løbende af leder og medarbejdere som en del af hverdagen, via god kommunikation og kollegial videregivelse af viden om og oplevelser med de enkelte brugere. Ligeledes er god kommunikation med brugerne på stedet forudsætningen for såvel relations arbejdet samt sikkerheden på stedet.

Ved forekomst af vold og trusler

- Følg WeShelters AST kriseberedskabsplan. Planen skal altid være fysisk til stede på det enkelte tilbud og skal være læst af alle – både medarbejdere, vikarer samt frivillige
- Ved akut vold, så ring altid **112**
- Ved ikke akut vold, så ring **114**
- Ring hellere en gang for meget end en gang for lidt
- Nærmeste leder skal altid kontaktes umiddelbart efter et tilfælde, hvor der har været hændelser med vold, eller trusler om vold
- Ambulanceplaner/tilkaldelister skal være tilgængelige i sikkerhedsmappen og kontaktpersonen kontaktes ved behov herfor

Handling efter forekomst af vold og trusler

Støtte fra ledelse og kolleger:

Bevidstheden om, at den involverede part ofte ikke er i stand til at vurdere behovet for professionel hjælp efter en hændelse, har medført, at det er ledelsen, som skal tage beslutning om omfanget af professionel hjælp. Ydermere er det normal praksis at hændelsen tales igennem med den/de involverede.

Når en kollega har været involveret i en hændelse, som har været præget af vold, er det vigtigt med defusing. Dvs. at en kollega eller leder lytter til vedkommende. Drager omsorg og IKKE giver kritik af den involverede parts handlinger i forbindelse med hændelsen, men derimod har en anerkendende tilgang. Der er mulighed for, at en kollega følger den forurettede til professionel



hjælp, skadestue, hjem osv. Det er normal procedure, at alle involverede medarbejdere deltager i en defusing hurtigst muligt efter en alvorlig hændelse.

Vejledning i psykisk førstehjælp:

- Imødegå selvbebrejdelser
- Sørg for at den kriseramte snakker om episoden
- Lad den kriseramte fortælle igen, igen og igen, hvad der er sket. LYT!
- Skab ro og tryghed omkring den kriseramte
- Vis at du er der, dog uden at være omklamrende

I grovere tilfælde:

- Lad ikke den kriseramte være alene
- Kriseramte er ikke i stand til at se, hvad der skal gøres
- Kriseramte har ingen tidsfornemmelse

- Kriseramte har mistet vurderingsevnen generelt
- Hjælp den kriseramte til at være mindst mulig alene de første dage

Undgå at:

- Bebrejde
- Bagatellisere
- Antyde at tingene kunne være gjort anderledes
- Intellektualisere, forklare
- Styre samtalen, snakke selv

Professionel hjælp:

Psykologisk rådgivning Falck Healthcare, tilbyder akut krisehjælp ved alvorlige hændelser eller hvis der er behov for anden psykologisk hjælp.

Ring **70 10 20 12**

Falck skal kontaktes direkte af nærmeste leder. Falck har psykologer spredt rundt omkring i landet og adressen oplyses ved telefonisk henvendelse. En anden mulighed for at rekvirere psykologisk bistand er hos Socialforvaltningens "Tidlig indsats" – dog ikke akut krisehjælp. Tidlig indsats kan hjælpe den ansatte med at bearbejde arbejdsrelaterede problemer, som påvirker medarbejderens arbejdsindsats negativt. Nærmeste leder skal kontakte Tidlig indsats.

Anmeldelse til politiet:

Fysisk vold med forsæt og grov psykisk vold skal altid anmeldes til politiet. I særlige situationer kan anmeldelse undlades, hvis hensynet til et ønske fra medarbejderen er tilstrækkeligt tungtvejende. Det afhænger af en konkret vurdering, hvorvidt:

- Vold pga. uagtsomhed skal anmeldes
- Trusler om vold og psykisk vold skal anmeldes
- Det giver mening at gøre brugere ansvarlige for handlinger, som påfører de ansatte skade



Anmeldelse kan undlades i to tilfælde:

- I sager hvor den forurettede ikke ønsker eller ikke giver samtykke til anmeldelsen
- I sager hvor det skønnes, at en politianmeldelse vil være uhensigtsmæssig for det sociale arbejde.

I skønnet indgår fx tavshedspligten og pædagogiske overvejelser. Det er altid lederen, som har ansvaret for at tage stilling til, om anmeldelse undlades, dog i samarbejde med den forurettede. Hvis en ansat vil anmelde - eller har anmeldt en bruger eller en ansat, skal anmeldelsen altid

indberettes til - og drøftes med lederen. Hvis en ansat er i tvivl om hvorvidt en handling skal anmeldes, er det lederens ansvar at tage stilling til, om der skal ske politianmeldelse.

Det er altid lederen, som tager stilling til og har ansvar for, at der indgives politianmeldelse. Politianmeldelse skal ske via CVR nr.

Alle ansatte kan bede om vidnebeskyttelse, når der foretages politianmeldelse. Ved vidnebeskyttelse oplyses navn og arbejdsadresse til selve anmeldelsen, og navn, privatadresse og fødselsdato til vidnefortegnelsen. Vidnefortegnelsen indgår udelukkende i politiets eksemplar af sagens dokumenter, hvorfor anmelderens anonymitet bevares overfor dommer, forsvarer og anklagede. I øvrigt kan alle vidner, anmeldere og forurettede, som føler sig utrygge ved, at sigtede kan skaffe sig private oplysninger om dem, anmode om at få udeladt oplysninger om stilling, bopæl, personnummer og telefonnummer i politirapporterne.

Anmeldelse af arbejdsskader:

Vold og politianmeldelser skal anmeldes elektronisk. Det er ledelsens ansvar og pligt at anmeldelsen sker, naturligvis under forudsætning af, at ledelsen kender til hændelsen. Sanktioner overfor brugere af hensyn til den ansattes tryghed og sikkerhed (fx bortvisning i længere eller kortere perioder) må ikke være mere indgribende end nødvendigt og beslutninger om sanktioner, skal træffes under hensyntagen til brugerens retssikkerhed.

Magtanvendelse

Reglerne om *magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten overfor voksne*, findes beskrevet i serviceloven, afsnit 7, kapitel 24 §124. For mere information læs på www.retsinformation.dk. Fysisk magtanvendelse kan finde sted, ved nærliggende og akut risiko for at brugeren udsætter sig selv eller andre for at lide væsentlig personskade, og forholdene i det enkelte tilfælde gør det absolut påkrævet. Hvis magtanvendelse skal benyttes, skal det ske efter mindsteindgrebsprincippet.

Mindsteindgrebsprincippet også kaldet proportionalitetsprincippet betyder at i de tilfælde, hvor det anses for absolut påkrævet at gennemføre en magtanvendelse, skal det ske så skånsomt og kortvarigt som muligt og med størst mulig hensyntagen til den pågældende og andre tilstedeværende.

Magtanvendelse må ALDRIG benyttes i stedet for pædagogiske og omsorgsmæssige tiltag – der må aldrig udøves unødvendig tvang.

Al magtanvendelse skal indberettes på Social- og boligstyrelsens hjemmeside <https://sbst.dk/tvaerqaende-omrader/magtanvendelse>.



Bortvisning og/eller pause

Personalet kan bortvise en bruger, hvis det vurderes, at brugeren har en adfærd, der er i uoverensstemmelse med husordenen, eller at adfærden falder under definitionen af fysisk og psykisk vold. Efterfølgende vurderes det om der skal gives pause til brugeren. Pausens omfang skal altid drøftes med nærmeste leder.

Når en bruger skal bortvises på grund af vold og trusler om vold, gælder det at brugeren skal orienteres såvel mundtligt som skriftligt med begrundelse, hvis brugeren ønsker det. Det er medarbejdernes selvstændige beslutning, om en bortvisning skal finde sted, men lederen skal altid orienteres. Medarbejderne kan derfor i fællesskab udføre en bortvisning uden leders fysiske tilstedeværelse.

Læring

Hændelser som indbefatter vold og trusler på WeShelters AST tages op på AST-MED som fast punkt en gang årligt med henblik på at vurdere og justere på indsatsen overfor fysisk og psykisk vold.