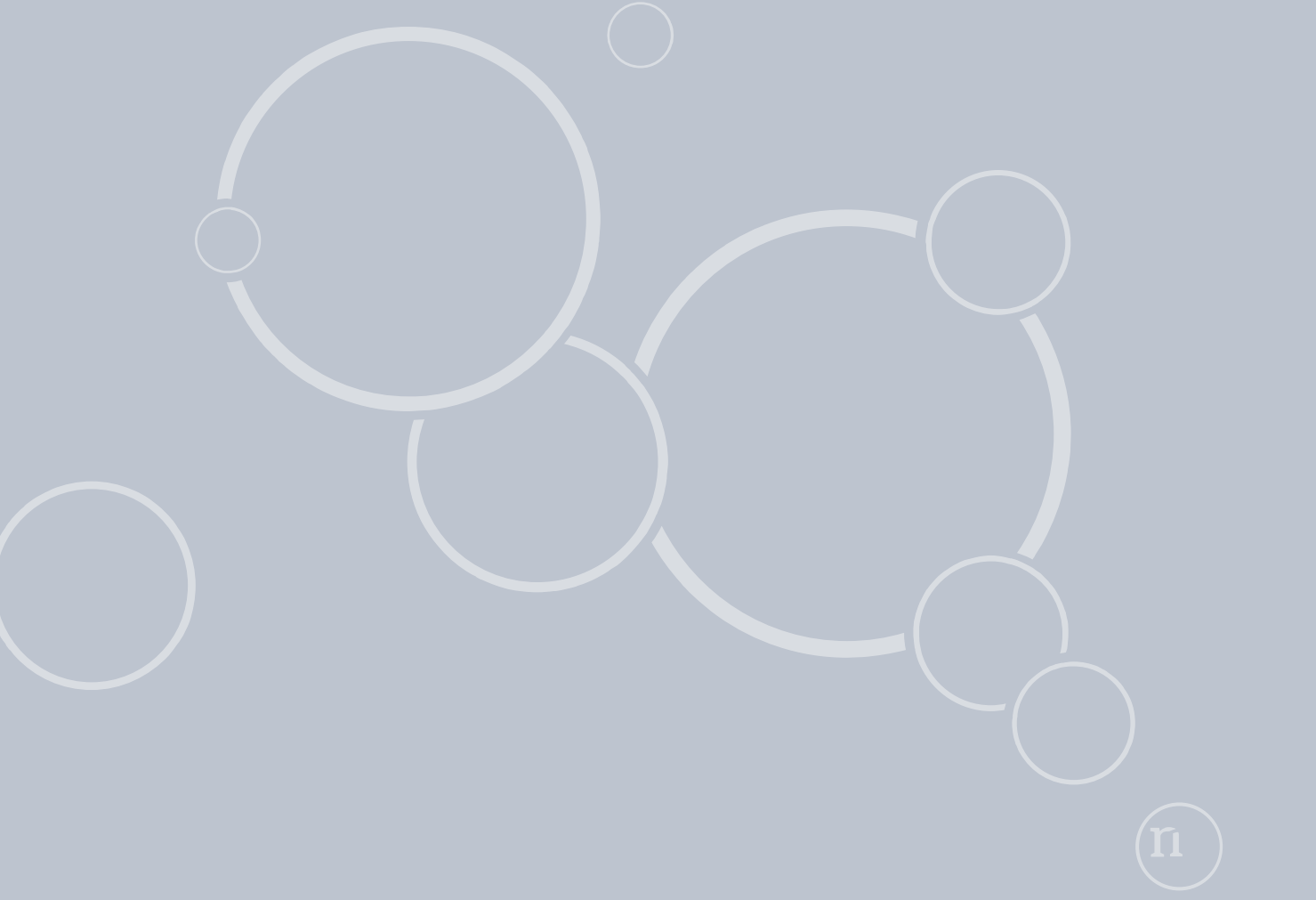


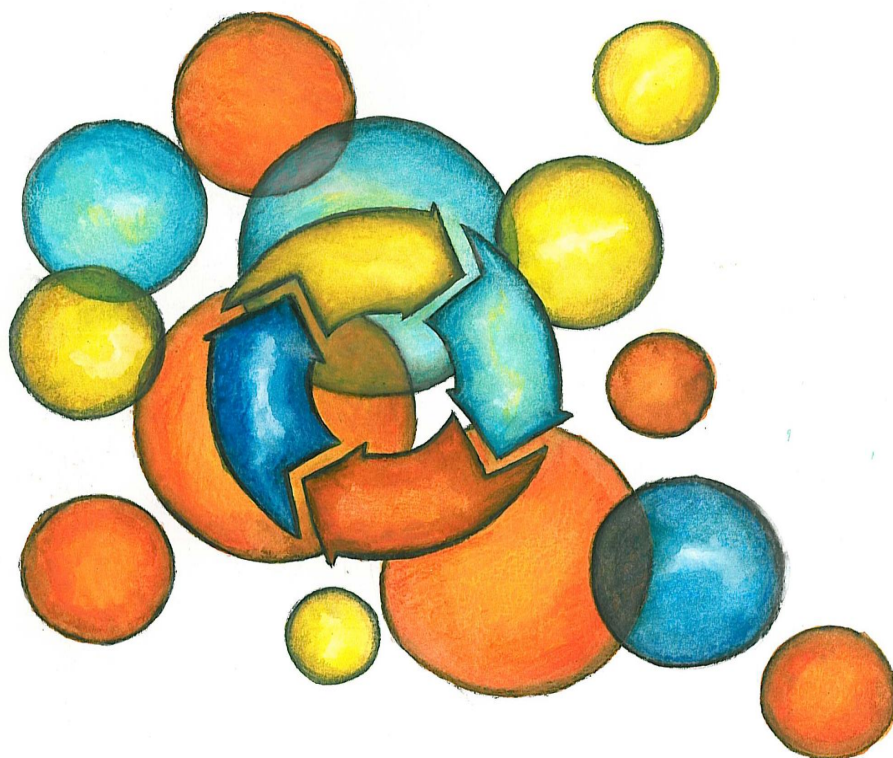


DANSK KVALITETSMODEL PÅ DET SOCIALE OMRÅDE

Regionale retningslinjer for Forebyggelse af overgreb



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale, sociale tilbud efter §§ 66, 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 Specialektorens regionale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb. I Region Nordjylland er det blevet besluttet, at retningslinjerne er gældende for samtlige tilbud i Specialektoren også tilbud efter §§ 104 og 110. På baggrund af dokumentet skal man på det enkelte tilbud formulere en lokal retningslinje.

Dokumentoverblik	3
1 Indledning	4
Formål.....	4
Dokumentet indeholder	5
Fremgangsmåde.....	5
2 Retningslinjer	6
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb	6
Retningslinjer for, hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd overfor hinanden	7
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere.....	8
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet følger op på overgreb og voldsomme hændelser.....	8
Retningslinjer for, hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser	9
3 Ansvar og dokumentation	10
Ansvarlig	10
Dokumentation.....	10
4 Referencer	11
5 Definition af begreber	12
Yderligere oplysninger	1

Dokumentoverblik

Indhold: Regionale retningslinjer for at tilbuddet forebygger fysiske, psykiske og seksuelle overgreb baseret på dansk kvalitetsmodel	Anvendelsesområde: Sociale tilbud i Speciaalsektoren i Region Nordjylland efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven samt §§ 104 og 110.
Målgruppe: Alle medarbejdere på regionens sociale tilbud, der indgår i arbejdet med borgeren.	Sidst revideret: Maj 2020
Retningslinjer for: - Hvordan tilbuddet med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrappende adfærd og overgreb - Hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd over for hinanden - Hvordan tilbuddet arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere - Hvordan tilbuddet følger op på overgreb og voldsomme hændelser - Hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser	

1 Indledning

I Speciaalsektoren arbejder vi med kvalitetsmodellens standard om 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 Speciaalsektorens hviler forebyggelse af overgreb 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 mulige vilkår for at mestre sin egen tilværelse".*

I Speciaalsektoren tror vi 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.

I Speciaalsektorens rammebeskrivelse¹ for grundkurser i konflikthåndtering og voldsforebyggelse slås det fast at:

- Low Arousal udgør den fælles tilgang til konflikthåndtering og forebyggelse af overgreb
- Risikovurderinger¹ skal indgå som et centralt begreb i de lokalt forankrede grundkurser
- Målgruppekendskab skal indgå som et centralt element i de lokalt forankrede grundkurser
- Inden deltagelse på de lokalforankrede grundkurser, skal der være opnået et grundlæggende kendskab til selvbestemmelse og magt

Formål

Formålet med standarden er at forebygge fysiske, psykiske og seksuelle overgreb. Arbejdsrelaterede overgreb mod medarbejdere kan forekomme både i og uden for medarbejdernes arbejdstid, og derfor har vi et bredt fokus på forebyggelse. Hvis det hænder at overgreb alligevel finder sted, har vi klare strategier for håndtering. Arbejdet med standarden bidrager desuden til systematisk opfølgning, hvor vi gennem analyse, siden læring og formidling bliver klogere i forhold til at forebygge overgreb på ny.

I Speciaalsektoren arbejder vi ud fra følgende definition:

Overgreb er handlinger eller adfærd, som kommer til udtryk via fysisk eller psykisk vold og krænkelse, trusler om vold og seksuelle krænkelse. 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

¹ Overordnet rammebeskrivelse for lokale grundkurser i konflikthåndtering og forebyggelse af overgreb i Speciaalsektoren [Link](#)

- Medarbejder begår overgreb mod borger

Dokumentet indeholder

Dette dokument indeholder regionale retningslinjer for kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb. Retningslinjerne er gældende for tilbud i Specialsektoren efter servicelovens §§ 66,107 og 108. I overensstemmelse med standardens krav redegør retningslinjerne for:

- Hvordan tilbuddet med udgangspunkt i målgruppen arbejder med at forebygge konfliktoptrapende adfærd og overgreb
- Hvordan det sikres, at medarbejderne og borgere udviser respektfuld adfærd over for hinanden
- Hvordan tilbuddet arbejder med risikovurdering, herunder inddragelse af viden fra interne og eksterne samarbejdspartnere
- Hvordan tilbuddet følger op på overgreb og voldsomme hændelser
- Hvordan tilbuddet gennemfører analyser og sikrer læring af de passerede hændelser

Fremgangsmåde

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

2 Retningslinjer

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 konflikt-optrappende adfærd og overgreb.

Viden og introduktion til tilgange, procedurer og retningslinjer

Tilbuddet beskriver sin strategiske tilgang til, hvordan:

- Relevante medarbejdere får viden om og instrueres til at anvende Low Arousal, procedurer og retningslinjer i forhold til at forebygge overgreb og arbejdsrelaterede overgreb i og uden for medarbejdernes arbejdstid.
- Relevante medarbejdere bliver opdateret på ændringer i procedurer og retningslinjer med det formål at handle anderledes i praksis.

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.

Overfaldsalarm

Tilbuddet beskriver procedure for alarmsystemet, herunder hvordan:

- Relevante medarbejdere får viden om alarmsystemet
- Relevante medarbejdere får viden om eventuelle ændringer i alarmsystemet
- Alarmen afprøves og kontrolleres
- Tilbuddet systematisk håndterer en situation, hvis alarmen aktiveres.

Nyansatte og vikarer

Tilbuddet beskriver sin strategiske tilgang til, hvordan:

- Nyansatte og vikarer får viden om og instrueres til at anvende Low Arousal, procedurer og retningslinjer i forhold til at forebygge overgreb, herunder arbejdsrelaterede overgreb i og uden for medarbejdernes arbejdstid.
- Nyansatte 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.

Arbejdsrelaterede overgreb uden for medarbejdernes arbejdstid

Tilbuddet beskriver retningslinjer for, hvordan de forebygger risikoen for arbejdsrelaterede overgreb uden for arbejdstiden. Retningslinjen kan indeholde elementer som:

- Videregivelse af telefonnumre og e-mail til borgere og pårørende
- Videregivelse af medarbejders fuld navn
- Kontakt til borgere og pårørende via sociale medier
- Konkret adfærd i forhold til at nedtrappe en konfliktfyldt situation.

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. Tilrettelæggelse af arbejdet indebærer også at forebygge risikoen for arbejdsrelaterede overgreb uden for medarbejdernes arbejdstid.

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

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 de regionale ITOP-værdier² bør løbende sættes i fokus på tilbuddene og dermed danne 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.

² Region Nordjyllands ITOP-værdier [Link](#)

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.

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.

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.

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 retningslinjer for politianmeldelse af overgreb
- Anmeldelse af arbejdsskader i SafetyNet
- Speciaalsektorens retningslinje om krisepsykologhjælp
- Speciaalsektorens vejledning om krisehjælp

Borger begår overgreb mod borger

Tilbuddet beskriver procedure for håndtering og opfølgning. Her indgår bl.a.:

- Speciaalsektorens retningslinjer for politianmeldelse af overgreb
- Speciaalsektorens retningslinje for indberetning af vold borger mod borger
- Speciaalsektorens retningslinje for forebyggelse, opsporing og håndtering af seksuelle overgreb på børneområdet
- Speciaalsektorens retningslinje for forebyggelse og håndtering af seksuelle overgreb på voksenområdet

Medarbejder begår overgreb mod borger

Tilbuddet beskriver procedure for håndtering og opfølgning. Her indgår bl.a.:

- Speciaalsektorens retningslinje ved viden eller mistanke om medarbejders overgreb

- Specialsektorens retningslinje for forebyggelse, opsporing og håndtering af seksuelle overgreb på børneområdet
- Specialsektorens retningslinje for forebyggelse og håndtering af seksuelle overgreb på voksenområdet

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.

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. skadelidte 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.

3

Ansvar og dokumentation

Ansvarlig

Tilbudslederen har det overordnede ansvar for, at tilbuddet arbejder med forebyggelse af overgreb, formulerer lokale retningslinjer og i øvrigt følger kvalitetsmodellens trin. Tilbudslederen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere. Fordeling af ansvar beskriver tilbuddet i den lokale retningslinje.

Dokumentation

Tilbudsleder har ansvar for at sikre, at der foreligger dokumentation for, at man på tilbuddet arbejder i overensstemmelse med kravene i kvalitetsmodellens standard for forebyggelse af overgreb og herunder de regionale retningslinjer.

4 Referencer

- Lov om arbejdsmiljø [Link](#)
- Bekendtgørelse om arbejdets udførelse. BEK nr. 1234 af 29/10/2018 [Link](#)
- Arbejdstilsynet vejledning om vold (D.4.3.3) [Link](#)
- Vold som udtryksform (indeholder folderen 'Risikovurdering – et bidrag til voldsforebyggelse', hvor trafiklysmetoden og mestringsskemaet er beskrevet) [Link](#)
- Arbejdstilsynets hjemmeside [Link](#)
- Elvén, Bo Heilskov: Low arousal – konflikthåndtering uden konfrontation, Köpenhamn 2013
- Socialstyrelsen: kvalitetsmodel for socialtilsyn. Temaer, kriterier og indikatorer for tilbud [Link](#)

Regionens og Specialsektorens dokumenter

- Overordnet rammebeskrivelse for lokalt forankrede grundkurser i konflikthåndtering og forebyggelse af overgreb i Specialsektoren [Link](#)
- Retningslinjer for forebyggelse og håndtering af seksuelle overgreb på henholdsvis børne- og voksenområdet [Link](#)
- [Link til materiale om håndtering af vold i Specialsektoren – herunder bl.a.:](#)
 - Retningslinje om krisepsykologhjælp
 - Vejledning om krisehjælp
 - Retningslinje for politianmeldelse af overgreb borger mod medarbejder
 - Retningslinje ved mistanke eller viden om medarbejders overgreb mod borger
- Region Nordjyllands retningslinje for forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold, trusler og traumatiske oplevelser i og uden for arbejdstiden [Link](#)
- Vejledning i dokumentation af overgreb borger mod borger [Link](#)
- Specialsektorens idégrundlag, mission og værdier [Link](#)

5

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, ignorering, 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 Specialsektoren 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.

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. Disse retningslinjer er gældende på tværs af tilbud og skal i forhold til det enkelte tilbud danne baggrund for udarbejdelse af lokale retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på det pågældende sted.

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.

I denne retningslinje anvender vi overvejende begrebet procedure, som signalerer en kronologisk fremgangsmåde at arbejde på både med forebyggelse og håndtering af overgreb. Tilbuddenes lokale retningslinje vil i overvejende grad henvise til procedurebeskrivelser og retningslinjer.

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 borgerne 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.

Du kan få mere viden om kvalitetsmodellen på det sociale område

- På Region Nordjyllands [hjemmeside om kvalitetsmodellen](#)
- På kvalitetsmodellens [nationale hjemmeside](#)



Regionale retningslinjer for Forebyggelse af overgreb

Specialektoren
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst

April 2020



REGION NORDJYLLAND
– i gode hænder