**Irányelvek az erőszak és fenyegetés kezeléséhez**

**Állásfoglalás:**

Úgy véljük, hogy az erőszak és a fenyegetés nem elfogadható.

Hiszünk a nyitottságban, bizalomban és tiszteletben, mint az erőszak és a fenyegetés megelőzésének legfontosabb előfeltételeiben.

Amennyiben mégis megtörténik az erőszak és a fenyegetés, mind a munkakörnyezet szempontjából, mind szakmai szempontból közös problémának tekintjük, amit közösen kell megoldanunk.

Ezekben a helyzetekben a munkatársak legfontosabb feladata, hogy vigyázzanak magukra és kollégáikra, annak érdekében, hogy hosszú távon is komfortosan érezzék magukat a munkahelyükön.

Mindenkitől elvárjuk, hogy felelősségteljesen kövesse az elfogadott elveket, és a konkrét iránymutatást betartva cselekedjen a gyakorlatban.

**Célunk:**

Szándékunk, hogy minden munkatárs tudatában legyen annak, hogyan kell az erőszakos és fenyegető helyzeteket megelőzni, és ha mégis előfordul, mit tegyenek. Célunk, hogy az olyan helyzeteket, amikben a munkatársak erőszaknak és fenyegetésnek vannak kitéve, a lehető legteljesebb mértékben megelőzzük.

Fő céljaink:

* Megelőzni és csökkenteni az erőszakot és fenyegetést.
* Biztosítani a nyugalmat és nyitottságot a munkatársi kollektívában.
* Biztosítani, hogy mindenki ismerje és megértse az erőszak és az erőszakkal való fenyegetés megakadályozásával kapcsolatos stratégiákat.
* Biztosítani, hogy az erőszakot vagy fenyegetést átélt munkatársak megkapják a szükséges segítséget, és lehetőségük legyen az esetleges erőszakos helyzetek feldolgozására.

**Mit értünk erőszak és fenyegetés alatt?**

Az erőszak és a fenyegetés megjelenési formái a következők:

1. Testi (fizikai) erőszak
2. Lelki (pszichés) erőszak
3. Negatív előjelű, nem biztonságos helyzetek

**1: Testi erőszak esetében aktívan elkövetett erőszakos cselekedetről beszélünk, pl.:**

Lökés, gáncsolás, lefogás, tárgyak dobálása (fegyver, kés, üveg), harapás, csípés, karmolás, köpés, ütés, rúgás, fojtogatás, test elleni erőszakos célú támadás, késelés stb.

Általánosságban: minden, ami fenyegeti a munkatárs biztonságát.

**2: Lelki erőszak esetében olyan helyzetekről beszélünk, mint pl.:**

A munkatársak verbális fenyegetésnek vannak kitéve, például verbálisan fenyegetik a biztonságukat, életüket, családjukat, barátaikat, vagy más, hozzájuk közel álló személyeket. Ide tartozik a munkahelyi berendezés, vagy a munkatársak vagyontárgyainak tönkretételével kapcsolatos fenyegetés is.

Fenyegető viselkedésnek minősül például az ököllel vagy valamilyen tárggyal (fegyver, kés, tű, üveg) való fenyegetés, menekülő útvonal elzárása – sarokba szorítás.

A fenyegetés szavak nélkül is megvalósulhat, például ökölrázással, a torok előtt elhúzott mutatóujjal, rajzok formájában, sértegetéssel, fenyegető magatartással, szisztematikus lenézéssel, megalázással, cukkolással/zaklatással, vádaskodással/gyanúsítgatással stb.

A lelki erőszak elektronikus úton is megvalósítható, például smsen, e-mailen vagy honlapon keresztül.

**3: A mentális munkakörnyezetet negatív, nem biztonságos helyzetek is befolyásolhatják, pl.:**

Hívatlan vendégek a házban, ”vad házibulik”, szerhasználati/függőségi problémák, a házirend megsértése. Olyan cselekmények, melyek eredményeképp a munkatársak nem érzik magukat biztonságban, és nem tudtak/tudnak tenni ellene úgy, hogy az egészségügyi és biztonsági szempontokból maximálisan felelősségteljes legyen.

**A felelősség/feladatok elosztása:**

A két helyi ”MED”[[1]](#footnote-1) munkatárs és a vezetőség feladata az erőszakkal és fenyegetésekkel kapcsolatos beavatkozások megszervezésére vonatkozó általános elvek megfogalmazása.

A munkakörnyezetért felelős csoportok/helyi MED feladata a konkrét munka, vagyis, hogy meghatározzák, milyen kezdeményezéseket indítsanak el az együttműködést szem előtt tartva, és hogy olyan munkakörnyezet-gyakorlatot alakítsanak ki, ahol az erőszak megelőzését összehangolják a mentális munkakörnyezet egyéb meghatározóival, az etikával, a korlátozó intézkedésre vonatkozó szabályokkal és a szervezet alapelveivel.

**Az erőszak és fenyegetés megelőzése:**

Az új munkatársakat, ideértve a helyettesítőket is, a bemutatkozási program részeként megismertetjük az Erőszak- és krízispolitikával. Az ismertetést a munkahelyi környezeti felelős és a vezető végzi. A munkatárs igazolja, hogy megkapta az ismertetést.

Évente egyszer a munkatársi értekezletre külső konfliktuskezelés-oktatót hívunk, aki mind elméleti/kommunikációs, mind gyakorlati (lefogás, szabadulás) képzést tart. Egyéni elbíráslás alapján a helyetteseknek is felajánljuk a képzést.

Minden olyan állandó munkatársunknak, aki kapcsolatban áll a lakókkal, kötelezően részt kell vennie szupervízióban.

Végül, folyamatosan tanulnunk kell az előfordult helyzetekből.

**Erőszak és fenyegetés jelentése/regisztrációja a CC biztosítónak[[2]](#footnote-2) vagy a személyi mappába:**

* Betegszabadságot és/vagy orvosi kezelési költségeket magával vonó eseteket be kell jelenteni a CC biztosítónak.
* Az egyéb eseteket a személyi mappába kell felvezetni, azokat a helyzeteket is, amikor „nem történt semmi”, de a munkatárs személyében sértve érezte magát, vagy nem érezte magát biztonságban. Változó, hogy ki mire hogyan reagál. Az egyes munkatársak személyes élménye a döntő.
* Munkatársként jogilag mindenki jól biztosított, akár bejelenti a biztosítónak, akár a személyes mappában kerül feljegyzésre az eset.

**Regisztráció és intézkedések erőszakkal és fenyegetéssel kapcsolatban:**

A helyi munkakörnyezeti csoport (részlegvezető és AMR[[3]](#footnote-3)) felelős a CC biztosító felé bejelenteni az esetet. Fontos, hogy az eset úgy kerüljön leírásra, hogy kívülállók is megértsék.

**Megfigyelés és értékelés**

A két munkakörnyezeti csoport folyamatosan értékel, és igény szerint, de legalább évente egyszer közös megbeszélést tart.

Ezen értékelések eredményeit a MED és munkatársi értekezleteken ismertetik.

**Esetek rendőrségi bejelentése:**

A vezető és a sértett közösen mérlegeli, hogy kell-e rendőrségi feljelentést tenni az „Erőszakos esetek vagy erőszakkal való fenyegetés rendőrségi bejelentésével kapcsolatos irányelvek” alapján, melyet a Közép- és Nyugat-Jütlandi Rendőrség adott ki.

Ha a rendőrségi feljelentés mellett döntenek, a vezető teszi ezt meg, kivéve, ha a sértett önmaga szeretné. A sértettet azonban minden esetben kihallgatják, ha rendőrségi ügy lesz az esetből.

Ha a vezető és a sértett között nézeteltérés adódik azzal kapcsolatban, hogy az eset kapcsán rendőrségi feljelentést kell-e tenni vagy sem, a sértettnek minden esetben joga van saját magának megtenni a feljelentést, és ebben számíthat a munkahely támogatására.

**Megelőzés/kockázatelemzés:**

Szeretnénk megelőzni az erőszakos és fenyegető helyzeteket, például a Bröset Violence Checklist (BVC) kockázatelemző eszköz segítségével. Ha egy lakó viselkedése a munkatárs megítélése szerint megkívánja a kockázatelemzést, akkor a munkatárs el is végzi azt. A kockázatelemzést mindig két, állandó alkalmazott munkatárs végzi, kivéve, ha csak egy munkatárs van a házban. Néhány esetben előfordul, hogy a helyettesítőnek kell elvégeznie a pontozást.

Ha egy lakó kockázatelemzését elkezdtük, akkor minden műszakban legalább egyszer el kell végezni, vagyis naponta minimum háromszor. Csak akkor hagyjuk abba, ha a becslés eredménye 14 napon át 0 volt.

Legalább 8 órával azután, hogy egy lakó kockázatelemzési értéke nagyobb volt nullánál, meg kell tenni a megfelelő óvintézkedéseket. Vagyis: nem autózunk egyedül a lakóval, és nem megyünk be hozzá a lakásába egyedül.

**Brøset Violence Checklist**

*Az űrlapot akkor kell használni, amikor Te vagy egy kollégád szerint az egyik lakó viselkedése*

*potenciálisan erőszakos vagy fenyegető helyzetet eredményezhet.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **A dátumot + az esetleges időpontot, valamint a név kezdőbetűit az egyes oszlopokba kell lejegyezni** |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Tényleges lépések, műveletek meghatározása a fogalmak méréséhez (operacionalizálás)** | **Értékelés: a pontok számát az adott terület melletti mezőbe kell írni, az adott időpontban** |
| **Zavartság** | Nyilvánvalóan zavart és dezorientáltan viselkedik. Előfordulhat, hogy a páciens sem időben, sem helyben, sem személyében nem orientált. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ingerlékenység** | A beteg könnyen ingerlékeny lesz, rosszul tűri mások jelenlétét. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Lármás viselkedés** | Nyilvánvalóan lármás és haragos viselkedés, pl. becsapja az ajtót, kiabál beszéd helyett stb. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Verbális fenyegetés** | Verbális kitörés, ami nem csak emelt hang, hanem célja egy másik személy megalázása vagy megijesztése. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Testi fenyegetés** | Nyilvánvaló célja egy másik személy fenyegetése, pl. támadó testtartás, egy másik személy ruhájának megragadása, ökölbe szorított kéz stb. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Támadás dolgok vagy tárgyak ellen** | Közvetlen támadás nem személyek, hanem tárgyak ellen, pl. tárgyak dobálása, ablakra ütés vagy annak bezúzása, tárgyak ütése, rúgása vagy tönkretétele, bútor tönkretétele. |  |  |  |  |  |  |  |
| **Összesített értékelés** | Összesített pontszám, maximum 6 |  |  |  |  |  |  |  |

Útmutatás:

A BVC egy ellenőrző lista 6 olyan terület értékeléséhez, amelyek mindegyike erőszakos viselkedést jelezhet. Minden területet 0-ra (a viselkedés nem megfigyelhető) vagy 1-re (a viselkedés jelen van) kell értékelni, így az összesített értékelés eredménye minimum 0 és maximum 6 lehet.

|  |  |
| --- | --- |
| **Összesített pontszám** | **Megfontolások és cselekedetek** |
| 0 | A lakó a szokásos állapotában van.Nincs eltérés a szokásos gyakorlattól. |
| 1-2 | Ha egyedül vagy munkában, fontold meg, hogy nem kell-e áthívni egy kollégát egy másik házból. Vedd különösen figyelembe a következő jótanácsokat:* Hagyj időt magadnak arra, hogy alaposan megfigyeld a lakó magatartását, mielőtt bemégy vele egy zárt szobába
* Hagyd, hogy a lakó menjen elöl
* Biztonságos pozícióba helyezkedj
* Gondoskodj menekülő útvonalról – az ajtóhoz közel helyezkedj
* Hagyd el a helyiséget, ha a lakó viselkedése negatív irányba változik
* Legyen összhangban a szó és a cselekedet
* Soha nem visszautasítani – mindig javasolni/tanácsolni/utasítani
* Használd a hangod – kiabálj, ha kell, ismételd meg az utasítást
* Mindig adj a másiknak menekülési lehetőséget
* Vonulj vissza a helyzetből, ha teheted
* Ha szükséges, menekülj zárt ajtó mögé

Ha többen vagytok, figyeljetek egymásra és a helyzetre!A jelen lévő munkatársak kompetenciája, hogy mérlegeljenek és eldöntsék, mi a szükséges és megfelelő cselekedet az adott helyzetben. |
| 3-6 | **Mindig** legyetek legalább ketten a házban. **Mindig** tudjatok róla, hol tartózkodik a másik. **Soha** ne hagyd el a házat egyedül a lakóval. Ha egyedül vagy munkában, át **kell** hívnod egy kollégát egy másik házból. A jelen lévő munkatársak mérlegelik a további teendőket. Például:* Lehet, hogy a kolléga a másik házból marad egy ideig, míg megfigyelitek a lakót, vagy megvárjátok, hogy hat-e a p.n. gyógyszer.
* Lehet, hogy úgy döntötök, hívtok egy harmadik kollégát, vagy azért, hogy hárman legyetek, vagy azért, hogy felváltsa a másik házbéli kollégát.
* Lehet, hogy meg kell próbálni beutalni a lakót a kórházba.

A fentiek példák lehetséges cselekedetekre. Biztosan vannak más lehetőségek is. A jelen lévő személyzetnek teljes döntési jogköre van az adott helyzetben azzal kapcsolatban, mit találnak szükséges és helyes megoldásnak.  |

A pontszám irányadó. Minden lakó más. Annak ellenére, hogy két lakónál ugyanaz a pontszám, az egyik lehet közelebb az agresszív magatartáshoz, mint a másik. A te személyes tudásod az adott lakóról mindig részét képezi a mérlegelésnek.

Ha két vagy több lakó pontszáma 1-2, mérlegeld, hogy a teljes kockázat olyan-e, mintha egy lakónak lenne 3-6 a pontszáma, és annak megfelelően kell-e cselekedni.

Ha a teljes pontszám a házban 6 vagy annál több, úgy **kell** cselekedni, mintha egy lakónak lenne 3-6 a pontszáma.

Gondolkodj! Használd a szaktudásodat! Működj együtt a kollégákkal!

Átdolgozta a 2 munkakörnyezeti csoport 2019 januárjában.

Jóváhagyta a helyi MED, Guldblommevej 1 és 14-16.

Jóváhagyta a helyi MED, Stokrosevej 2 és Szociális Akut Szolgáltatás.

*(A dokumentum tartalmazta még a riasztórendszer leírását, de azt nem kellett lefordítani).[[4]](#footnote-4)*

1. A MED (dánul -val, -vel) a munkatársak és a vezetőség közötti együttműködés önkormányzatok és régiók által választott formája, mely a MED bizottságok tisztségviselői és a vezetők közötti együttműködésen alapul:

MED-indfydelse (befolyás gyakorlása)

MED-bestemmelse (részvétel a döntéshozatalban)

MED-ansvar (a felelősség megosztása)

Ez konkrétan azt jelenti, hogy a munkahely hozzáállását olyan kérdésekben, mint személyzeti politika, munkahelyi környezet, együttműködési formák, továbbképzés stb. a MED bizottságok és a vezetők közösen alakítják ki, a fenti három elv figyelembevételével. [↑](#footnote-ref-1)
2. munkavállalói kompenzációs ügyekre szakosodott biztosító [↑](#footnote-ref-2)
3. munkakörnyezeti képviselő [↑](#footnote-ref-3)
4. A fordító megjegyzése 😊 [↑](#footnote-ref-4)