

Ansøgningskema

Forebyggelse af vold og trusler om vold

<p>Ansøger:</p> <p>Ambulance Syd</p>
<p>Baggrund for ansøgningen:</p> <p>Region Syddanmark skal fortsat være en god og attraktiv arbejdsplads, hvor det skal være sundt og sikkert at gå på arbejde. Regionen har i en årrække haft en ambition om bl.a. at reducere antallet af arbejdsulykker. Vold og trusler om vold er årsag til flest anmeldelser af arbejdsulykker i regionen.</p> <p>Arbejdspladserne i Region Syddanmark, herunder også Ambulance Syd, oplever en stigning i vold og trusler om vold fra patienter, borgere og pårørende, hvilket belaster personalets daglige arbejde og arbejdsmiljø.</p> <p>Fra Ambulance Syds side vil vi derfor lave en indsats, som målrettet går imod en langvarig nedsættelse af antallet af konfliktsituationer og alvorligheden af dem.</p> <p>Det vil vi gøre ved at indarbejde konflikthåndtering i vores årlige vedligeholdende uddannelse af ambulance- og sygetransportpersonale. Vi kan ikke kontrollere hverken patienter eller pårørendes reaktioner, men vi kan uddanne vores reddere og give dem værktøjer som gør dem i stand til bedre at håndtere konfliktsituationer og være i stand til at nedtrappe dem. Til både deres eget, men i allerhøjeste grad også patienternes, eget bedste.</p> <p>Vi har i forvejen en flerårig indsats omkring forbedring af kommunikation, samt professionel kommunikation. Det vil derfor være muligt at fortsætte arbejdet omkring forbedringer i kommunikationen med en større forståelse for og deeskalering af konflikter.</p>
<p>Hvad går indsatsen ud på?</p> <p>Del A: Uddannelse af 16 konfliktcoaches</p> <p>Vi vil uddanne syv ambulanceinstruktører, syv ud af tolv ledere samt to medarbejderrepræsentanter som konfliktcoaches, således at vi får en række ambassadører for denne indsats, som dels kan udvikle og forestå intern undervisning af alle ambulance- og sygetransportpersonaler og dels kan vejlede/ rådgive omkring konflikter i organisationen.</p> <p>Vi ønsker at sende alle syv ambulanceinstruktører samt syv mellemledere og 2 medarbejderrepræsentanter på konfliktcoachuddannelse (3 x 2 dage) i marts og april 2021.</p> <p>Indholdet af uddannelsen er rettet mod konkret konfliktløsning i et hverdags perspektiv. Det som vores ambulanceinstruktører, mellemledere og medarbejderrepræsentanter får med sig gennem uddannelsen er nogle skarpe løsningsværktøjer og større indsigt i menneskers ubevidste reaktionsmønstre. Uddannelsen er lavet praksisnær, således at der er</p>

en kobling til hverdagens konflikter, både de store og små. Det er vigtigt, da det er umuligt midt i konflikten at pausere situationen.

Det handler om, at særligt vores ambulanceinstruktører og mellemedere bliver klædt på til opgaven, så de både kan formidle værktøjer til konfliktløsninger og facilitere øvrigt personale igennem konfliktsituationer.

Del B: Udvikling af tre professionelle Virtual Reality film om vold og trusler

Ambulance Syd anvender Virtual Reality (VR) film som en del af vores uddannelsesaktiviteter for både ambulance- og sygetransportpersonale. Vi har tidligere brugt filmselskabet Khora til udvikling af vores VR film.

VR kan give deltageren en oplevelse af at være en del af situationen, mulighed for at se situationen fra andre perspektiver og mulighed for faciliterede debriefings (styrede debriefings af vores egne uddannede facilitatorer) af en fælles oplevelse med henblik på at udtrække læringspunkter som individ, gruppe og til tider også af mere organisatorisk karakter.

Forventet udbytte af uddannelse af 16 konfliktcoaches

Det er vores forventning, at vi:

- over to-tre år kan se et fald i anmeldelser af arbejdsskader som udspringer af konfliktsituationer,
- allerede inden for et-to år, modtager færre henvendelser fra patienter, pårørende eller andet sundhedspersonale med klager over kommunikationen med ambulance- / sygetransportreddere,
- får højere trivsel blandt vores personale, da der formentlig vil være færre konfliktsituationer, som belaster personalet mentalt,
- kan se et fald i fravær relateret til personkonflikter eller arbejdsmiljø,
- får mulighed for at tilbyde supervision/coachforløb til andre regionale afdelinger/ enheder i Region Syddanmark, såfremt der måtte være interesse herfor.

Forventet udbytte af VR filmene

Det er vores forventning, at vi:

- over to-tre år kan se et fald i anmeldelser af arbejdsskader som udspringer af konfliktsituationer,
- ser en større forståelse for volds- og trusselssituationer og hvordan de kan imødegås,
- får en tæt knytning af det indlærte og personalets dagligdags oplevelser, således at medarbejderen kan identificere sig med problemstillingen og dermed kan anvende de værktøjer, som knyttes til undervisningen, i de trussels- eller voldssituationer, som de måtte møde.

Hvordan forebygger indsatsen farlig adfærd, fjerner risikofaktorer og understøtter sikre vaner med opmærksomhed på både nye og mere erfarne medarbejdere?

Gennem intern undervisning af alle ambulance- og sygetransportpersonaler og vejledning/rådgivning omkring konflikter i organisationen, vil vores instruktører, mellemedere og medarbejderrepræsentanter være med til særligt at forebygge farlig adfærd og understøtte sikre vaner – for både nye og mere erfarne medarbejdere.

Del A: Uddannelse af 16 konfliktcoaches

Vores ambulanceinstruktører er alle erfarne paramedicinere med supplerende uddannelse (både fagligt og pædagogisk). De er bl.a. uddannet i simulationstræning, facilitering og

traditionel undervisning. De har alle solid erfaring med undervisning og formidling, hvilket gør at de relativt hurtigt vil kunne omsætte teknikker fra konfliktcoachuddannelsen til praktiske tiltag, som er implementerbare i vores hverdag.

Vores mellemledere har alle kendskab til det præhospitale område og alle har en operativ ambulanceuddannelse bag sig. Lederne har generelt mange personer i reference, hvorfor de ofte får kendskab til konflikter mellem medarbejdere eller mellem medarbejdere og samarbejdspartnere.

Vi kan derfor gøre vores ledere mere robuste og bedre til at forstå konflikter, således at de bliver bedre i stand til at hjælpe deres medarbejdere med at håndtere de konflikter som de måtte være en del af (internt og eksternt).

Uddannelse af to medarbejderrepræsentanter skal dels skabe inddragelse af flere medarbejderperspektiver, en fælles referenceramme mellem ledelse og medarbejderrepræsentanter og derved sikre en større forankring af initiativet i organisationen. Derudover skal medarbejderrepræsentanternes inddragelse og udvikling være med til at sikre fokus på deeskalering/konflikt håndtering. Det vil forventeligt have en positiv afsmitning på samarbejdet mellem medarbejderrepræsentanter og ledere i imødegåelse og bedre håndtering af medarbejdere enten i eller efter konfliktsituationer.

Vi vil med et fagligt kompetenceløft af vores ambulanceinstruktører, mellemledere og medarbejderrepræsentanter kunne få en kapacitet i Ambulance Syd som kan hjælpe med implementering af strategier og praktiske tiltag som nedsætter konfliktforekomster, samt giver mulighed for at evaluere konfliktsituationer med henblik på at udtrække læring til fremtidig brug.

Del B: Udvikling af tre professionelle Virtual Reality film om vold og trusler

Brugen af VR giver mulighed for at give deltagerne en fælles oplevelse med forskellige individuelle valg/beslutninger under filmen. Dette bidrager til den enkeltes egen udvikling, men kan samtidig være grobund for sunde gruppediskussioner af både faglig og etisk karakter.

Derudover giver VR mulighed for at vise flere personer en identisk situation, som ikke påvirkes af skuespillernes performance på dagen eller får en anden dimension grundet gruppesammensætninger, som ellers kan være tilfældet hvis det skulle afvikles på den enkelte uddannelsesdag med skuespillere/ figuranter m.v.

Vi kan derfor i langt højere grad give en realistisk oplevelse af konkrete situationer, som egner sig til at skabe transfer af det indlærte til daglig praksis.

Hvornår og hvordan følges op?

På tænkt evaluering af indsatsen med konfliktcoaches

Forløbet vil blive evalueret årligt af chef-/ledergruppen i Ambulance Syd, hvor nøgletal fra arbejds- skadesystemet vil blive sammenlignet med forgangne år.

Derudover vil FMU i Ambulance Syd blive inddraget i en intern evaluering, som forventes udført med både en kvantitativ analyse (spørgeskemaundersøgelse internt), samt en kvalitativ analyse (dybdegående interviews med et repræsentativt antal medarbejdere) efter to år fra opstart af initiativet med konfliktcoaches. Det vil være Ambulance Syds kvalitetsafdeling som

forestår udarbejdelsen af analyserapporten. FMU vil få mulighed for at komme med input til analysemetoden og rapporten vil blive forelagt FMU i Ambulance Syd før offentliggørelse.

Afslutningsvis vil resultaterne vedrørende vold og trusler fra den regionale MTU (som gennemføres hvert andet år) ligeledes blive gennemgået på både chef-/ledermøder og i Ambulance Syds FMU. Det er naturligvis forventningen, at vi også her vil se en positiv afsmitning af ovenstående indsats.

Påtænkt evaluering af VR filmene

Filmenes integration på uddannelsesdagene i 2021/2022 vil blive evalueret gennem vores ordinære kursusevalueringer, samt i den påtænkte evalueringsrapport, hvori der laves både kvalitativ og kvantitativ undersøgelse af indsatserne omkring imødegåelse af vold og trusler.

Angivelse af beløb, der søges om:

Primært søger Ambulance Syd om **kr. 537.856,00** til uddannelse af 16 konfliktcoaches.

Dette består af følgende dele (estimerede udgifter ekskl. moms):

- Indkvartering under kursusdage: kr. 85.200.
- Kursusafgift: kr. 198.336¹
- Lønudgift: kr. 242.320.
- Udgifter til analyser (spørgeskema og interviews), samt udarbejdelse af evalueringsrapport: kr. 12.000.

Sekundært søger Ambulance Syd om **kr. 463.000,00** til udvikling af tre VR-film som anvendes på uddannelsesdage for al operativt personale².

Ansøgningen sendes til camilla.skytte.behrendsen@rysd.dk senest 21. august 2020.

¹ www.conflict.dk (kursusudbyder)

² Tilbud fra Khora (filmselskab)