

Ishøj Kommune

Guide til udarbejdelse af lokal retningslinje for indsatser mod vold på arbejdspladsen

Identifikation, forebyggelse og håndtering

Hvad voldsbegrebet dækker over:

Episoder, hvor ansatte af en tredje part (en borger, pårørende, elev, besøgende m.v.) trues, krænkes, chikaneres eller overfaldes i forbindelse med arbejdets udførelse¹.

Vold kan være af både fysisk og psykisk karakter.

Fysisk vold er en handling som forvolder skade på en ansat. fx: overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd: hån, ydmygelser, krænkelser, chikane mod en ansat eller dennes familie, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.

Formål

Denne guide udgør et støtteværktøj til udarbejdelse af arbejdspladsens lokale retningslinje for indsatser mod vold i forbindelse med arbejdets udførelse².

- *Retningslinje* henviser til en indsatsplan for *identifikation, forebyggelse og håndtering* af vold og trusler.
- *Lokal* henviser til, at retningslinjen er *tilpasset* den enkelte arbejdsplads konkrete forhold.

Guiden indeholder:

- *Indholdsbeskrivelse af indsatserne*: identifikation, forebyggelse og håndtering.
- Gode råd til *processen*.
- *Instruktion til personalemøde om vold* – inkl. en *spørgeramme til personalemøde om vold*.

Udfyldningsskemaer:

- *Lokal retningslinje*: identifikation, forebyggelse og håndtering af vold.
- *Lokal kriseberedskabsplan* for under og efter en episode med vold.
- Enkelt skema til *registrering* af en voldsom episode.

Guide kan anvendes:

- Hvis arbejdspladsen skal *i gang* med at udarbejde sin lokale retningslinje.
- Hvis arbejdspladsen skal foretage et *servicetjek* på det lokale beredskab, som allerede eksisterer for identifikation, forebyggelse og håndtering af vold og trusler.

¹ Definitionen tager udgangspunkt i Arbejdstilsynets definition af vold som findes i "AT-Vejledning D. 4.3.2 maj 2014 Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse".

² Guiden følger At-vejledning D.4.3-2 maj 2014 Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse..

Tilgange til vold som I kan lade jer inspirere af:

Generelle holdninger og fælles udgangspunkt til vold og trusler i arbejdet

- Fysisk og psykisk vold er en uacceptabel udtryksform, men kan finde sted, og derfor vil arbejdsplads XX målrettet og bevidst forebygge og mindske dens omfang. Det sikres bedst ved samarbejde, gensidig respekt og uddannelse.
- Brugere af arbejdsstedet (tredjemand) kan forvente, at ansatte vil gøre sig overvejelser med hensyn til, at forstå hans forskellige udtryksformer.
- Erklæring mod vold: Vold anses altid som en uacceptabel måde at udtrykke sig på. Forståelserne af hvorfor vold forekommer, må derfor aldrig betragtes som et forsvar for en voldelig handling.

Ledelsen forpligter sig til:

- At fremme en kultur, hvor man kan sige fra og til samt give udtryk for følelser, og hvad man ikke kan magte.
- At personalet tilbydes fortløbende uddannelse i forhold til håndtering af vold.
- At formulere retningslinjer for personer i forbindelse med vold.
- At give nyansatte/nye i arbejdet særlig opmærksomhed.
- At foretage de nødvendige justeringer i særligt belastede perioder/situationer.
- At kortlægge og indkredse risikoforhold op institutionen.

Medarbejderne forpligter sig til:

- At fremme samarbejdet og den indbyrdes tryghed og åbenhed på arbejdspladsen.
- At fremme en kultur, hvor man vedgår egne stærke sider og begrænsninger.
- At fremme en kultur, hvor man i fællesskab reflekterer over handlemuligheder i forhold til udfordrende og aggressive borgere (voksne, børn og unge).
- At komme en kollega i nød til undsætning.

Identificering, forebyggelse og håndtering - indsatserne i detaljer

Under elementet *identificering* af vold og trusler bør alle arbejdspladser:

- Udarbejde procedurer for *systematisk registrering* med henblik på dataindsamling og analyse.
- *Analysere og vurdere* i hvilken udstrækning voldsrisikoen er til stede på jeres arbejdsplads.
- Have en *løbende drøftelse af vold og trusler på personalemøder* og hvordan der arbejdes med at forebygge vold og trusler.
- *Være opmærksomme i dagligdagen* på vold og trusler

Det kan blandt andet være en god idé at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvor tit og hvordan skal målinger gennemføres, hvem skal have oplysningerne, og hvordan følges der op på dem. Vedrørende måling af omfanget og karakteren af vold og trusler om vold. Målingerne skal indgå i APV-kortlægningen.
- Hvordan registreres eventuelle episoder.
- Hvordan foretages risikovurderingen, og hvor tit skal den gentages for at vurdere om foranstaltningerne er effektive.
- Hvordan drøftes vold og trusler om vold på personalemøder.
- Hvordan ledere og medarbejdere klædes på til at identificere vold og trusler om vold.

Under elementet *forebyggelse* af vold og trusler bør alle arbejdspladser:

- Se på tilrettelæggelsen af arbejdet.
- Vurdering af arbejdspladsens fysiske indretning og sikkerhedsforanstaltninger (trygge, velegnede lokale, god belysning, alarmanlæg mv.)
- Oplæring og instruktion, særligt for nye medarbejdere.
- Viden og uddannelse inden for vold og trusler om vold: efteruddannelse og sparring til medarbejdere, der arbejder med potentielt aggressive borgere (fx sygdomskendskab).
- Konfliktdæmpende teknikker: og foranstaltninger: hvad kan og må den enkelte medarbejder konkret gøre/eller ikke gøre, når der er optræk til konflikt (sproglig nedtrapning, nænsom nødværge mv.)
- Klare retningslinjer for hvordan man på arbejdspladsen forholder sig i tilfælde at vold og trusler, dvs. formidling af handlemuligheder i en voldssituation – hvordan håndterer vi potentielt aggressive borgere (elever, klienter, besøgende mv.)
- Skabe fællesskab og åben dialog om vold

Det kan blandt andet være en god idé at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Sikring af nødvendig uddannelse af ledere, sikkerhedsrepræsentanter, tillidsrepræsentanter og andre nøglepersoner i eksempelvis samtaleteknik, konfliktforebyggelse, konfliktløsning og psykisk krisehjælp.
- Er der behov for særlig ekspertise til forebyggelse eller særlige ressourcepersoner.
- Er der procedurer og arbejdsgange, som medvirker til en øget risiko for vold og trusler om vold. Herunder ventetid, opbevarer medarbejdere kontantbeløb eller medicin, er kommunikationsformerne uhensigtsmæssige.

- Er der behov for at ændre arbejdsgange eller arbejdspladsens fysiske, indretning som en del af indsatsen mod vold og trusler om vold, og hvordan informeres om dette.
- Instruksjon og oplæring i at udføre arbejdet på farefri måde.

Under elementet *håndtering af vold og trusler* skal alle arbejdspladser sørge for følgende:

- Der skal være en nedskrevet en plan for, hvordan der handles, hvis medarbejderne udsættes for vold og trusler fra borgerne (*handleplan/kriseplan*).
- Alle medarbejderne skal *kende* retningslinje og handleplan.
- Handleplanen skal altid være *tilgængelig* for medarbejderne i tilfælde af vold og trusler.
- Følge procedurerne for *anmeldelse* til politiet og anmeldelse af arbejdsskade
- *Og for registrering.*
- *Krisehjælp* til skadelidte (Falck Healthcare).

Handleplan/kriseberedskabsplan:

Det kan blandt andet være en god idé at drøfte og udarbejde retningslinjer for:

- Hvordan skal ledere og medarbejdere og andre forholde sig i tilfælde af vold og trusler om vold.
- Håndtering af konkrete tilfælde af vold og trusler om vold.
- At tilkalde hjælp fra kolleger, ledelse, vagtberedskab og politi og at hjælpe nødstedte kolleger. Samt instruksjon i disse procedurer.
- Rehabilitering af medarbejdere, som har været udsat for vold og trusler om vold.
- Procedurer for anmeldelser til politiet og anmeldelser af arbejdsskader.

Forslag til elementer i en procedure for håndtering af vold og trusler om vold:

- Kollegial psykisk førstehjælp samt støtte og mulighed for at tale ud om sine oplevelser. Både for den skadelidte og eventuelle arbejdskolleger, som har overværet hændelsen.
- Skadelidte efterlades ikke alene de første timer efter hændelsen.
- Lægelig og psykologisk behandling af medarbejdere, som har været udsat for stærkt chokerende hændelser (Falck Healthcare).
- Information til arbejdsgiver, arbejdsleder eller anden aftalt person, så aftalte tiltag kan sættes i gang.
- Information til arbejdsmiljøorganisationen, så hændelsen undersøges og forebyggende foranstaltninger drøftes.
- Anmeldelse af arbejdsulykker som følge af vold og trusler om vold efter gældende regler
- Medarbejderne informeres ved mere alvorlige voldsepisoder, så de indbyrdes og sammen med lederen kan drøfte episoden.
- Inddragelse af Arbejdstilsynet og politiet i eventuel ændring af kriseplaner, når der har været konkrete voldssager.

Gode råd til processen

Forberedelse

- Hvad er *formålet*: Er det udarbejdelse eller evaluering af arbejdspladsens retningslinje for indsatser mod vold?
- Hvem er *ansvarlig*? Ledelsen og arbejdsmiljøorganisationen evt. med deltagelse fra TR, mfl..
- *Involver medarbejderne*. Hold *personalemøder* om vold. Se vedlagte spørgerammer til møde 1 og 2 og husk at tilrette spørgsmålene ud fra jeres branche og lokalforhold.
- *Vurder og analyser jeres koralagte risici for fysisk og psykisk vold*: kan komme fra jeres APV, møder om vold, registreringer af fysisk og psykisk vold og evt. nærvæd hændelser, anmeldelser af vold, sikkerhedsanalyser.
- *Udfyld skemaer: Lokal retningslinje*: identifikation, forebyggelse og håndtering af vold. Og *Lokal kriseberedskabsplan* for under og efter en episode med vold.
- *Gennemgang, justering og godkendelse af retningslinjerne*.
- *Instruer personalet i retningslinjerne*.
- *Drift – og herunder evaluering og justering af retningslinjerne*.

Hold et personalemøde om vold og trusler på arbejdspladsen

Formål:

- At skabe en fælles forståelse af, hvad der er vold og trusler (definition af fysisk og psykisk vold)
- Håndtering af individuelle forskelle (krav og forventningsafstemning)
- Identificering og kortlægning af fysisk og psykisk vold på arbejdspladsen – hvor møder vi volden?
- Skabe læring: Hvad kan vi lære af de episoder vi har haft?
- Undersøge behovet for forebyggende indsatser såsom: ledelse og organisering af arbejdet, uddannelse og instruktion, fysisk indretning, ledelsesmæssige og kollegial støtte, eget arbejdsmiljø.

Opgaver for ledelsen/styregruppen under mødet.

- Orienter hele personalet om baggrund og formål med mødet:
- Sørg for referat - fra alle grupper, hvis I er opdelt.
- Orienter om næste skridt. Fx I udarbejder eller evaluerer retningslinje for vold og trusler.

Forberedelse forud for mødet: Ledelsen skal (evt. i samarbejde med arbejdsmiljøorganisationen) have styr på:

- Indfører arbejdspladsen *registrering*? Hvis ja, hvordan ser skemaerne ud?
- Hvordan *forebygger* arbejdspladsen den fysiske og psykiske vold? Inkluderer forebyggelsen:
 - Introduktion til nyansatte og vikarer
 - Efteruddannelse og vedligeholdelse af faglig viden
 - Løbende supervision
 - Kurser i kommunikation og konflikthåndtering
 - Fysisk indretning, Alarmer
 - Organisering og tilrettelæggelse af arbejdet

Spørgeramme til personalemøde om vold og trusler

- **Skab fællesskab om vold.**
 - Hvad forstår vi ved vold og trusler? Se også Arbejdstilsynets definition på vold
 - Individuelle forskelle – hvordan håndterer vi dem?
 - Tager vi volden alvorligt – nok?
- **Risikosituationer - hvor møder vi volden?**
 - Bestemte tidspunkter på døgnet
 - Hverdage – weekend, når der afholdes ferier/færre på arbejde, når der er vikardækning
 - I forbindelse med alenearbejde
 - Bestemte arbejdsituationer (er det fx når der stilles krav, når der sættes grænser, ved myndighedsafgørelser og når borgeren føler sig uretfærdigt behandlet).
 - Bestemte borgere, elever, pårørende, besøgende m.fl.
 - Andet
- **Fælles vurdering af risiko**
 - Hvordan kan vi bedst muligt lære af de episoder, der opstår?
 - Hvordan kan vi bruge intern registrering, så det giver god mening?
- **Årsager til volden - hvor kommer den fysiske og psykiske vold fra?**
 - Indefra hos borgeren eller fra samspillet mellem borger og ansat, eller en kombination
 - Manglende viden og erfaring dels omkring arbejdet med borgeren eller med bestemte borgergrupper og dels om konflikthåndtering
 - Rammer og vilkår for arbejdet

I hvilken grad er rammer og vilkår for arbejdet præget af:

 - Tidspres og et højt arbejdstempo
 - Lav grad af indflydelse på arbejdets organisering
 - Utryghed i form af fx omstrukturering
 - En tæt fysisk kontakt
 - Høje følelsesmæssige krav i arbejdet
 - Alenearbejde
 - Medarbejder oplever ikke, at ledelsen interesserer sig for de ansattes velbefindende
- **Hvordan kommer I hinanden/en kollega til undsætning?**
- **Hvilken hjælp og støtte ønsker I fra:**
 - Kollegaer
 - Leder

Sørg for gennemgang af kriseberedskabsplanen 1-2 gange årligt

Gennemgangen skal indeholde:

- Hvem tager sig af den voldsramte?
- Hvem tager sig af borgeren?
- Ved alenearbejde: Hvad kan/skal den voldsramte selv gøre?
- Hvem yder psykisk førstehjælp?
- Hvem kontakter kontaktperson fra tilkaldelisten (hvis man har en sådan)?
- Hvem underretter lederen?
- Hvornår og hvem vurderer om den voldsramte har brug for lægehjælp og/eller psykologhjælp
- Hvem sørger for indberetning, skadesanmeldelse og intern registrering af episoden?
- Hvem vurderer om der skal anmeldes til politiet?
- Hvem inddrager Arbejdsmiljørepræsentant/MED-udvalget – og hvad tager de sig af?
- Hvem følger op på episoden i forhold til voldsramte og i forhold til kolleger?
- Adgang: Hvor skal planen fysisk hænge/ligge?
- Kendskab: Hvem sørger for at retningslinjerne halvårligt/årligt gennemgås på et personalemøde?
- Hvem sørger for instruktion i planen til de nyansatte?

- **Hvordan og hvor mange voldsepisoder anmelder I? Hvad fortæller dette billede?**
 - Svarer billedet til det faktiske antal voldshændelser?
 - Hvis nej, hvad skal konsekvensen være?

Skabelon

Lokal retningslinje: identificering, forebyggelse og håndtering af vold og trusler.

Arbejdssted:

Sidst opdateret den:

Emne	Lokale retningslinjer	Tjekboks Vurderet tilstrækkelig
<p>Formål og mål</p> <p><i>Hvilke konkrete formål og målsætninger har I med de lokale retningslinjer?</i></p>		
<p>Definition af vold</p> <p>Se definitioner i Ishøj Kommunes politik og retningslinje for vold og trusler.</p>		
<p>Identifikation af vold og trusler</p> <p><i>Hvilke metoder anvendes til at identificere vold og trusler på arbejdspladsen - registrering andre aktiviteter?</i></p>		
<p>Handlingsplan for forebyggende initiativer.</p> <p><i>Hvilke forebyggelsesinitiativer er der brug for hos jer – ud fra en konkret risikovurdering – fx arbejdets organisering, uddannelse og instruktion, fysisk indretning, alarmer, rammer og vilkår, psykisk arbejdsmiljø mm.</i></p>		

<p>Håndtering af vold og trusler under og efter en episode.</p> <p><i>Har vi en særskilt handleplan/kriseplan? Dækker den under og umiddelbart efter en episode? Dækker den opfølgning på en hændelse?</i></p>		
<p>Anmeldelse af arbejdsskader.</p> <p><i>Følger vi kommunens retningslinjer?</i></p>		
<p>Anmeldelse til politiet.</p> <p><i>Følger vi Kommunens retningslinjer?</i></p>		
<p>Vejledning i psykisk førstehjælp.</p> <p><i>Hvordan sørger vi for oplæring? Hvem skal kunne varetage denne funktion?</i></p>		
<p>Kollektiv bearbejdning af en hændelse i personalegruppen</p> <p><i>Hvornår er det behov for denne foranstaltning? Hvornår og hvordan skal den foregå, hvem skal/kan deltage – hvornår er der brug for hjælp udefra?.</i></p>		
<p>Evaluering efter en hændelse</p> <p><i>Hvem følger op på hændelser med vold og trusler – og vurderer, om hændelser skal give anledning til at justere de lokale retningslinjer og/eller kriseplan.</i></p>		

<p>Tilgængelighed og implementering af de lokale retningslinjer og kriseplan.</p> <p><i>Hvordan introduceres de lokale retningslinjer og kriseplan på arbejdspladsen?</i></p> <p><i>Hvordan introduceres til eventuelle ændringer i retningslinjerne og kriseplanen?</i></p> <p><i>Hvordan er de lokale retningslinjer tilgængelige for de ansatte? Og hvor?</i></p> <p><i>Hvordan vedligeholdes kendskabet til retningslinjerne og kriseplanen blandt de ansatte?</i></p> <p><i>Hvorledes introduceres nye medarbejdere, elever og vikarer til de lokale retningslinjer og kriseplanen?</i></p>		
<p>Evaluering – den løbende.</p> <p><i>Hvornår, hvordan og hvem evaluerer de lokale retningslinjer og handleplanen/kriseplanen?</i></p>		

Skabelon

Kriseberedskabsplan

Arbejdssted:

Sidst opdateret den:

Emne	Lokal retningslinje	Tjeboks Vurderet tilstrækkelig
<p>Nærmeste kollega:</p> <p><i>Fx: Koncentrer dig om den voldsramte kollega, indtil der kommer andre til</i></p> <p><i>Fx: Vurder situationen - hvilken hjælp er nødvendig</i></p> <p><i>Fx: Tag kontakt til leder</i></p>		
<p>Den voldsramte:</p> <p><i>Fx: Ved alene-arbejde tilkaldes angivne personer fra Kriseplanen</i></p> <p><i>Fx: Kolleger, der arbejder alene skal have Kriseplanen på sig under arbejdet</i></p>		

<p>Når du skal hjælpe en voldsramt kollega:</p> <p>Kriseplanen kan indeholde korte råd om psykisk førstehjælp:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Skab ro om den ramte • Få den ramte væk fra området • Undgå bebrejdelser og selvbekrejdelse hos den voldsramte. • Lyt og stil spørgsmål til, hvad der er sket • Tal IKKE om dine egne oplevelser <p>Vær opmærksom på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den voldsramte ikke må være alene • Hvis den voldsramte skal hjem: følg hende/ham hjem og sørg for, at der er nogen hjemme sammen med voldsramte (andre voksne) 		
<p>Leder/ansvarshavende:</p> <p><i>Fx: Sørg for professionel psykologhjælp</i></p> <p><i>Fx: Sørg for evt. politianmeldelse</i></p> <p><i>Fx: Sørg for at informere det øvrige personale?</i></p> <p>Sæt evt. tidsfrister på opgaverne, fx indenfor 24 timer.</p>		

<p><i>Fx udfyld arbejdspladsens Registreringsskema for voldsomme hændelser sammen med den voldsramte, når han/hun er kommet over chokket.</i></p>		
<p>Arbejdsmiljøgruppen:</p> <p><i>Fx: Udfyld skadesanmeldelse sammen med den voldsramte, når han/hun er kommet sig over chokket.</i></p> <p><i>Fx: Analyser hændelsen og sikre nødvendige foranstaltninger og justeringer i retningslinjerne</i></p> <p>Sæt evt. tidsfrister på opgaverne, fx indenfor 24 timer</p>		
<p>Vigtige telefonnumre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lægehjælp • Politi • Professionel psykologhjælp 		

REGISTRERINGSKEMA (ENKELT)

	Beskrivelse af begivenheden	Forslag til forebyggende foranstaltninger
Hvad skete der?		
Hvor skete begivenheden?		
Hvad tid på dagen?		
Hvad skete der lige før, hændelsen blev voldsom?		
Var du alene?		
Hvem var involveret?		
Hvordan reagerede du?		

Hvor kan I også hente hjælp og inspiration:

Vejledning fra Arbejdstilsynet. *Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. At-vejledning D.4.3-2*
Februar 1997 Opdateret maj 2014 <http://arbejdstilsynet.dk/da/regler/at-vejledninger/v/d-4-3-vold-ifm-arbejdets-udfoerelse.aspx>

Branchearbejdsmiljørådenes hjemmesider <http://www.bar-web.dk/> Omfanget og karakteren af vold på arbejdspladsen er ofte typisk for branchen.

KL og KTO aftale om trivsel og sundhed. *Undgå vold, mobning og chikane*: En vejledning om at forebygge at medarbejdere udsættes for vold, mobning eller chikane på arbejdspladsen – og at identificere og håndtere problemet, hvis det opstår.

http://www.personaleweb.dk/sites/default/files/Undgaa_vold_mobning_og_chikane.pdf