



KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Arbejdsmiljø København

Guide til at udarbejde:

Retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler



Indholdsoversigt

Forord	Side 3
Indledning og baggrund	Side 3
Guidens indhold og læsevejledning	Side 6
Definitioner: Hvad er vold og trusler?	Side 7
Hvorfor opstår vold?	Side 8
<u>Før</u> en voldshændelse – forebyggelse	Side 10
<u>Under</u> en voldshændelse	Side 15
<u>Efter</u> en voldshændelse	Side 17
Kom godt i gang – trin for trin - Procesvejledning til Arbejdsmiljøgruppe, lokalt MED-udvalg og andre ildsjæle	Side 23

Henvisninger

Til denne guide hører desuden:

- En skabelon til retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler – lige til at fylde ud med jeres lokale retningslinjer og aftaler samt
- En skabelon til en lokal Kriseplan

*Guide og tilhørende skabeloner kan downloades
i elektronisk form fra Arbejdsmiljø Københavns hjemmeside*

www.amk.kk.dk

Forord

I forbindelse med udmøntningen af trivselsindsatserne 2009, har Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF) valgt at udgive den guide, som du sidder med i hånden. Guiden er tiltænkt som en hjælp i arbejdet med at udarbejde lokale procedurer og retningslinjer om voldsforebyggelse på arbejdspladserne i SUF. Guiden skal bidrage til, at intentionerne i Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik omsættes til praktiske handlinger til gavn for dem, den er tiltænkt til, nemlig ansatte i Københavns Kommune.

De lokale retningslinjer kan udformes som et tillæg til Københavns Kommunes Voldspolitik eller som en lokal politik, der er i overensstemmelse med den overordnede politik.

Indledning og baggrund

På baggrund af KTO-forliget 2008 har Københavns Kommune udarbejdet ”Københavns Kommunes politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler fra borgere”. Politikken er udarbejdet som en vejledning til forvaltningerne og arbejdspladserne i kommunen. I det følgende omtales politikken som: ”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik” af hensyn til læseværdigheden.

En velforankret voldsforebyggelsespolitik og en ledsagende konkret handleplan/kriseplan¹, er med til at reducere og forebygge risikoen for vold og bidrager til at sikre en sund og tryk arbejdsplads, hvor trivsel og driftssikkerhed er i orden.

Hvorfor en politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler?

”Det skal være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune. Derfor accepterer København Kommune ikke vold og trusler mod de ansatte.

Kommunen løser en række opgaver i forhold til borgerne. Selvom arbejde med andre mennesker rummer en risiko for vold og trusler, er det afgørende, at disse forpligtelser overholdes, uden at det er utrygt for de ansatte at gå på arbejde. Derfor er Københavns kommune, ved forvaltningerne forpligtet til at tage de forholdsregler, der er bedst egnet til at skabe tryghed.”

”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”

Værdien i en voldspolitik ligger i høj grad i processen med at udarbejde og konkretisere lokale procedurer og retningslinjer. Diskussionerne på arbejdspladserne er afgørende for, at den

¹ Nogle arbejdspladser kalder kriseplanen for Ambulanceplan, Beredskabsplan mv.

formulerede politik får liv og ejskab af dem, der skal føre politikken ud i praksis. Diskussionen er vigtig, fordi det lokale MED-udvalg og medarbejdere herved får afklaret de forskellige holdninger og forventninger til forebyggelse af vold og trusler, så der kan udvikles en fælles forståelse af problemfeltet, samt hvordan det skal håndteres og tackles.

Procesguide – en hjælp til arbejdet med at udarbejde lokale retningslinjer

Denne guide afsluttes derfor med en procesbeskrivelse, som trin for trin kan guide arbejdspladsen og det lokale MED-udvalg gennem en proces, hvor der undervejs sikres information til og inddragelse af medarbejderne.

Mange arbejdspladser i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har allerede arbejdet med voldsforebyggelse. Guiden vil derfor omfatte en procesvejledning til et ”servicetjek”, hvor arbejdspladserne får lejlighed til at kigge procedurer og retningslinjer efter i sømmene.

Procesvejledning er også målrettet arbejdspladser, som ikke tidligere har arbejdet med voldsforebyggelse og som nu skal i gang med at udarbejde retningslinjer.

Arbejdsmiljø København kan desuden tilbyde rådgivning i forbindelse med udarbejdelse af lokale retningslinjer. Læs mere på www.amk.kk.dk

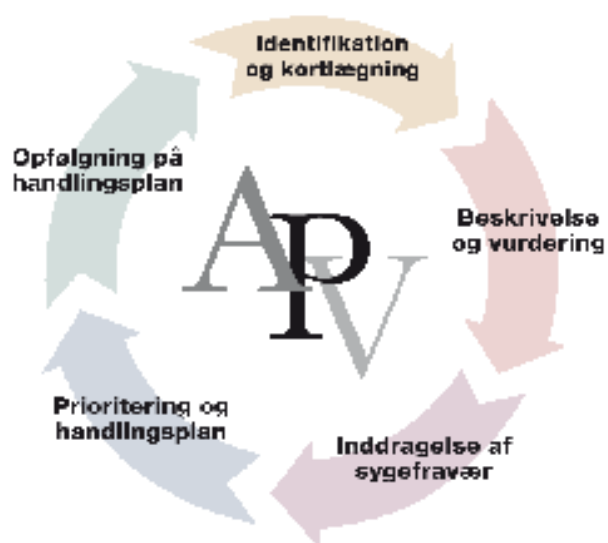
Det skal lokale retningslinjer indeholde

Lokale retningslinjer skal omfatte:

- Målsætning med de lokale retningslinjer
- Handlingsplan for forebyggende initiativer (før en voldshændelse)
- Kriseplan (under en voldshændelse)
- Procedure for opfølgning (efter en voldshændelse)
- Aftale om løbende evaluering og justering af de lokale retningslinjer

Ansvar og pligter i forebyggelse og håndtering af vold

Vold og trusler om vold er et fælles anliggende for hele arbejdspladsen. I indsatsen for at forebygge og håndtere vold på arbejdspladsen, er der ansvar og pligter på flere niveauer - både for den enkelte medarbejder, for ledelsen og for det lokale MED-udvalg. Arbejdet med voldsforebyggelse er en del af Arbejdspladsvurderingen (APV) og som sådan følger det faserne i APV-cirklen (Arbejdstilsynet):



Guidens indhold og læsevejledning

I guiden finder I:

- Definitioner på vold og trusler og hvordan vold og trusler kan opstå på arbejdspladsen
- Guiden følger herefter faserne:
 - **Før** en hændelse
 - **Under** en hændelse og
 - **Efter** en hændelse
- Et procesværktøj, som kan I kan bruge til at strukturere processen, når I skal udarbejde lokale retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold og trusler
- Skabelon til udfyldelse af lokale retningslinjer
- Skabelon til lokal kriseplan
- Litteraturanbefalinger og links med henvisninger til lovgrundlag, materialer og værktøjer

I guiden bruges tre forskellige typer af bokse til at fremhæve tekst. Boksene indeholder:

Tekst i bokse med denne farve angiver:

”København Kommunes politik til forebyggelse af vold og trusler fra borgere”, her kaldet *”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”*

Henvisninger til § Love og regler

Tekst i bokse med denne farve angiver:

Arbejdsmiljø Københavns (AMK) anbefalinger

Tekst i bokse med denne farve angiver:

Procesvejledningens trin.

Definitioner: Hvad er vold og trusler?

Vold og trusler er begivenheder, hvor ansatte krænkes, trues eller overfaldes i forbindelse med deres arbejde. Vold og trusler kan komme fra den borger, som den ansatte skal levere en ydelse til og/eller fra pårørende til borgeren.

Ofte er der tale om gråzoner, hvor volden viser sig som små dryp af verbale og/eller fysiske krænkelser². På nogle arbejdspladser sker det hyppigt – på andre arbejdspladser er det sjældne tilfælde.

Hvor den truende og intimiderende adfærd tidligere hovedsageligt viste sig i den direkte kontakt mellem ansat og borger/pårørende, er der en tendens til, at Internettet og andre medier nu også bliver brugt til at krænke ansatte.

Videre er gadeuro og banderelaterede konflikter en ny risikofaktor for ansatte, der har transport mellem forskellige arbejdssteder. Det kan indebære trusler og krænkelser, fx i form af overvågning og kontrol af de ansattes færden.

Københavns Kommunes Voldspolitik

Ifølge Københavns Kommunes voldspolitik omfatter vold og trusler om vold:

- ”Fysisk vold; det vil sige en handling, som forvolder skade på en ansat – uanset om skaden forvoldes med fortsæt eller ved uagtsomhed
- Trusler om vold mod medarbejdere eller dennes familie
- Psykisk vold, herunder krænkelser, truende adfærd, hån, ydmygelse, chikane rettet mod en ansat eller dennes familie.”

”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”

Mennesker har forskellige grænser for, hvornår man føler sig truet og krænket. Det betyder, at der på arbejdspladsen kan være forskellige holdninger til, hvad man som medarbejder opfatter som vold og trusler og hvad man skal acceptere. Udgangspunkt i Københavns Kommunes voldspolitik er, at det er den ansattes oplevelse af at blive krænket, der afgør om der er tale om vold eller trusler om vold. Dette gælder uanset, om volden er med fortsæt eller ej.

² Dette omtales flere steder, fx i medierne og i daglige snak på arbejdspladsen, som mobning fra borgerens side. I denne guide anses denne form for chikanerende adfærd for vold og trusler om vold.

Hvorfor opstår vold?

Der kan findes forskellige forklaringer på, hvorfor borgeren kan udvikle voldelig adfærd:

- At en person i en bestemt situation prøver at undgå det, man ikke kan lide eller oplever sig truet af, fx en oplevelse af manglende indflydelse på egen dagligdag – tab af kontrol eller et fornærmende samspil mellem den ansatte og borgeren.
- En situation, hvor en person vil opnå noget, man ønsker eller har brug for fx penge, medicin, cigaretter, kontrol mv.
- Reaktion på tab af funktioner – kropslige, mentale, identitetsmæssige og verbale.

Vold og aggressivitet på arbejdspladsen kan forklares på forskellige måder – og flere årsager kan være i spil samtidigt:

- Det er den måde, borgeren er i samspil med sine omgivelser på, der får det aggressive frem i adfærden. Fx et samspil, hvor borger oplever et stift og uretfærdigt ”system” som efterlader borgeren med en følelse af afmagt.
- Den ansatte mangler viden og erfaring i arbejdet med borgeren
- Rammer og vilkår

Nyere undersøgelser (CASA, 2005 og NFA, 2007) viser også, at der er en forøget risiko for, at der opstår vold og trusler på arbejdspladsen, når rammer og arbejdsvilkår er præget af:

- Tidspres og et højt arbejdstempo
- Krav om hurtige eller komplekse beslutninger
- Lav grad af indflydelse på arbejdets organisering
- Utryghed i form af fx omstrukturering
- En tæt fysisk kontakt, fx i plejearbejdet
- Høje følelsesmæssige krav i arbejdet
- Hvis man som medarbejder ikke oplever, at ledelsen interesserer sig for de ansattes velbefindende

Arbejds miljø København anbefaler:

Det vigtigt, at man får kigget på hele billedet, når man skal analysere en voldshændelse:

- Den ballast af viden og kompetencer, som den enkelte ansatte, har med sig ind i mødet med borgeren fx i forhold til viden om borgeren og om konflikthåndtering
- Det samspil/den relation, den ansatte indgår i, i mødet med borgeren
- De rammer og vilkår, der er for arbejdet med borgeren

Forståelserne af hvorfor vold opstår, må dog aldrig betragtes som et forsvar for en voldelig udtryksform. Vold og trusler må altid anses for en uacceptabel måde at udtrykke sig på. For at kunne forebygge og minimere vold og trusler, er det nødvendigt at opnå fælles viden om hvad, der 'gemmer' sig bag den voldelige udtryksform, og hvorfor vold og trusler opstår på arbejdspladsen.

Før en voldshændelse – Forebyggelse

Følgerne efter vold, trusler eller chokerende oplevelser har ofte alvorlige omkostninger både for den ramte og for arbejdspladsen. Hændelser med vold og trusler om vold har en negativ virkning på det psykiske arbejdsmiljø. Omvendt er et psykisk arbejdsmiljø, der er præget af åbenhed og tillid, det bedste værn mod vold og trusler.

Forebyggelse af vold og trusler er ikke den enkeltes anliggende, men en fælles sag for hele arbejdspladsen.

At gøre forebyggelse af vold og trusler til en fælles sag forudsætter, at arbejdet foregår i dialog, hvor de personer, som forebyggelsen omfatter, inddrages undervejs i processen.

Forebyggelsesaktiviteterne er forankret i det arbejde, Arbejdsmiljøgruppen eller det lokale MED-udvalg varetager. En af Arbejdsmiljøgruppens eller MED-udvalgets opgaver er netop at skabe åbenhed og dialog om vold og trusler om vold:

- Dialog om, hvad man på arbejdspladsen forstår ved vold. Formålet er at opnå:
 - En fælles forståelse af, at vold og trusler opleves forskelligt
 - Accept af, at mennesker har forskellige grænser, men brug for fælles aftaler
 - En bevidstgørelse af, at vold kan forekomme og, at det er et arbejdspladsanliggende – ikke den enkeltes problem
- Lave status på voldsforebyggelsesaktiviteterne. Arbejdspladsvurdering (APV) – en risikovurdering og en beskrivelse af, hvilke forebyggelsesaktiviteter der er sat i værk og hvordan de virker:
 - Hvad siger loven (se At-vejledning D.4.1.2000, herunder spørgsmål om vold og trusler), og hvad siger Københavns Kommunes Voldspolitik?
 - Hvad findes på arbejdspladsen i dag, som fungerer rigtig godt?
 - Hvor er der mangler? Behov for justeringer i de lokale procedurer og retningslinjer?

Arbejds miljø København anbefaler:

At forebyggende arbejde kommer hele vejen rundt: Ser på *rammer og vilkår for arbejdet, de samspil relationer*, medarbejderne indgår i samt *den ballast medarbejderen har med sig* ind i samspillet med borgeren.

Rammer og vilkår:

- København Kommunes værdigrundlag, servicestandarder og ressourcer.
- Fysiske rammer, indretning (flugtmuligheder og alarmsystemer mv.)
- Organisering og tilrettelæggelse af arbejdet. Skærpet opmærksomhed på voldsforebyggelsen i situationer/perioder med omstrukturering og omorganiseringer.
- Introduktion om arbejdspladsens retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold til nyansatte samt vikarer/afløsere og elever.

Samspil og relationer:

En fælles kultur for og aftaler om, hvordan man skal være sammen på arbejdspladsen:

- Etik og kommunikationsformer
- Strukturer, der fremmer videndeling og læring
- Aftaler om håndtering af konflikthåndtering
- Aftaler om en fælles pædagogik

Ballast i form af uddannelse, efteruddannelse/kompetencer:

- Analyse af, hvilke kompetencer de ansatte har brug for, for at kunne udføre jobbet.
- Uddannelsesmæssige foranstaltninger i form af bl.a. særskilt uddannelse af ansatte hvad angår borgeres/brugeres tilstand og adfærd samt information og træning i andre forhold, som har betydning for voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse, fx kommunikation og konflikthåndtering.

Arbejds miljø København anbefaler

Konkrete eksempler på voldsforebyggelse:

- Identifikation: Fælles drøftelse af hvad vold er hos os og hvor den kommer fra – og hvordan vi forebygger og prøver at minimere vold og trusler om vold.
- Arbejds miljøgruppens eller MED-udvalgets gennemgang af lokale procedurer og retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler: Hvordan samler vi op efter en voldshændelse? Virker Krisepanen efter hensigten?
- Anmeldelser: Hvornår og hvordan voldsepisoder skal anmeldes.
- Jævnlig e ”brandøvelser” til sikring af, at alle kender og ved, hvordan retningslinjerne for forebyggelse af vold/trusler skal anvendes og hvem, der har ansvar og pligter. Arbejds miljøgruppe eller medlemmer af MED-udvalg sikrer, at voldsforebyggelse er et fast eller jævnligt punkt på dagsordenen på personale møder.
- Rekruttering: Ved nyansættelser sikre at den ansatte har kompetencer, der modsvarer de krav, der stilles. Ved manglende erfaring lægges en plan for opkvalificering.
- Organisering og tilrettelæggelse af arbejdet: På baggrund af døgnanalyser, skadesanmeldelser, trivselsmålinger mv. tilrettelægges arbejdet, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- Bemanding: Rimelig (i forhold til kvalifikationer) og retfærdig (afvekslende og balance mellem tunge og lettere opgaver) fordeling af opgaver.
- Supervision: Faglig sparring og løbende supervision i mindre grupper. Supervisionsformen kan tilpasses de kompetencer, arbejdspladsen har.
- Videndeling: Faste tidspunkter til at dele viden og erfaringer, der kan danne platform for fælles aftaler.

Sammenhæng med det øvrige arbejds miljøarbejde

- APV med risikovurdering og status på alle voldsforebyggelsesforanstaltninger og evt. justeringer
- Procedure og retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler om vold beskrives i Grøn Smiley

Arbejds miljøgruppe eller MED-udvalg sikrer, at voldsforebyggelsesforanstaltningerne spiller sammen med de øvrige arbejds miljøforanstaltninger

Forebyggelse

Forvaltningernes forpligtelse i forhold til forebyggelse af vold og trusler omfatter bl.a.:

- Klare og entydige standarder og procedurer for afgørelser og serviceydelser til borgerne information og uddannelse af ledere og medarbejdere
- Fysisk indretning af arbejdspladsen og sikring af flugtveje
- Øvrige sikkerhedsforanstaltninger

Klare og entydige standarder og procedurer

Forvaltningerne skal sikre, at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for deres serviceydelser til borgerne, og at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til den konkrete serviceydelse og afgørelse. Klare retningslinjer vil forebygge vold og trusler. Forvaltningen har i samarbejde med arbejdspladsen et særligt ansvar i.f.t. nyansatte.

Information og uddannelse af ledere og medarbejdere

Den enkelte forvaltning sikrer, at alle medarbejdere på udsatte arbejdspladser uddannes til at kunne forudse konflikter, nedtrappe dem samt håndtere situationer og følge op på dem.

Fysisk indretning af arbejdspladsen og sikring af flugtveje

Forvaltningerne sørger for indretning af arbejdspladser, så de signalerer åbenhed og imødekommenhed, og samtidig sikrer de ansatte mulighed for at komme væk, hvis der opstår konflikter.

Øvrige sikkerhedsforanstaltninger

Den enkelte forvaltning skal med udgangspunkt i en konkret risikovurdering sikre, at der bliver taget relevante initiativer til konfliktforebyggelse, og at der er tilstrækkelige muligheder for hurtigt at få hjælp.

”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”

Når vold eller trusler alligevel forekommer

Tydelige og klare aftaler

Forvaltningerne skal sikre, at der indgås tydelige og klare aftaler på arbejdspladserne, som omfatter beskrivelse af hvad der skal ske, hvis vold eller trusler opstår. Dette kan fx ske ved, at der udarbejdes retningslinjer, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse.

Støtte og opbakning fra ledelsen

Dette er afgørende for at give den ansatte tryghed for, at arbejdspladsen håndterer alle aspekter af situationen på den mest hensigtsmæssige måde, herunder ikke mindst, at ledelsen aktivt involverer sig og giver den ansatte støtte og opbakning.

Professionel hjælp

Ansatte, som udsættes for vold eller forsøg på vold, skal have adgang til professionel hjælp ved bearbejdningen af oplevelserne. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for en fælles bearbejdning af episoden.

”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”

Under en voldshændelse

Håndtering af konflikter og vold

I det daglige samvær og samspil mellem borgere og ansatte, løses utallige uoverensstemmelser uden problemer. Men af og til går dialogen i hårdknude og en uoverensstemmelse kan eskalere til en konflikt med aggression, trusler og vold.

Når mennesker bliver udsat for trusler og vold er der tale om grænseoverskridende og krænkende adfærd, der kan medføre, at den ansatte:

- Mister overblikket over situationen
- Bliver usikker og bange
- Måske selv bliver vred, aggressiv

Det bliver sværere at være professionel:

- Man handler måske uden at gennemtænke situationen
- Kommer derfor til at handle uoverlagt, irrationelt
- Situationen kan udvikle sig uforudsigeligt
- Brugeren får måske ”overtaget”

Grænseoverskridelser øger risikoen for, at borgeren ses som en trussel. Når fokus er på, at det alene er hos borger, der kan findes forklaring på volden, mindskes sandsynligheden for at få belyst alle de faktorer, som kan have medvirket til, at en konflikt eskaleres og udvikler sig til vold og trusler (rammer, samspil, professionel kompetence).

Hvordan der bliver handlet under og umiddelbart efter en voldsepisode kan tages som en test på, hvordan de gode hensigter i retningslinjerne er forankret på arbejdspladsen:

Det er her, det viser sig om alle kender og anvender den lokale Kriseplan for at sikre, at:

- Der ydes fysisk og psykisk førstehjælp til den ramte
- Det vurderes, om der er brug for lægehjælp, og/eller om politiet skal tilkaldes
- Der bliver taget hånd om borgeren

- At leder tilkaldes/orienteres
- At der efterfølgende gives gruppen/teamet, som den ramte kollega er en del af, mulighed for en fælles bearbejdning af hændelsen. Hvilken form den fælles bearbejdning skal have, er afhængig af graden af alvor.
- At Arbejds miljøgruppen, MED-udvalg eller medlemmer heraf orienteres

Arbejds miljø København anbefaler:

- Når Kriseplanen skal bringes i spil, er det som regel i en anspændt situation, hvor en kollega er chokeret og måske i fare. Derfor skal den være enkel, tydelig og nem at følge (Jf. brandinstruktioner).
- Den skal den være kendt af dem, der skal anvende den. Det vil sige, at de, der skal yde førstehjælp har haft mulighed for at forholde sig til de handlinger, kriseplanen angiver.
- Er der usikkerhed om, hvordan de skal praktiseres, sættes ind med undervisning og træning.
- Det er en oplagt opgave for Arbejds miljøgruppe eller MED-udvalget at sørge for kendskab til beredskabsplan/kriseplan og undervisning i psykisk førstehjælp.

Inspiration til en kriseplan kan hentes her:

BAR SOSU: ”Krisehjælp – hvordan?”

BAR FOKA: ” Vejledning om vold og kriseberedskab”

Efter en voldshændelse

Når der er taget hånd om den voldsramte, og borger er beroliget, starter næste fase:

- Leder eller anden ansvarlig person vurderer behov for professionel hjælp til den ramte. Der kan henvises til SYFO og/eller SOS International.

SOS International kontaktes ved behov for akut krisehjælp. SYFO kontaktes vedr. al anden psykologisk rådgivning.

SYFO (SYgefravær og FOrebyggelse) er en særlig enhed i Arbejdsmiljø København, bestående af fysioterapeuter og psykologer, som yder støtte til medarbejdere og arbejdspladser i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Tilbuddet retter sig mod ansatte – medarbejdere såvel som ledere - som mistrives. Det kan være problemer relateret til det psykiske arbejdsmiljø eller fysiske problemer. Det kan være personlige eller sociale problemer, der medfører mistrivsel. Henvendelse kan ske via arbejdspladsen eller anonymt. Tilbuddet er gratis. Kontakt syfo@suf.kk.dk

SOS International leverer Københavns Kommunes akut krisehjælpsordning.

- Leder eller anden ansvarsperson sørger for, at den gruppe, den ramte er tilknyttet, får bearbejdet hændelsen sammen. Ved alvorlige hændelser vurderes behov for egentlig debrifning i gruppen med henblik på at forebygge usikkerhed hos kolleger samt at undgå rygtedannelse og individualisering af hændelsen.

Formålet med den kollektive bearbejdning er:

- At skabe klarhed over det passerede sammen
 - At undgå usikkerhed og rygtedannelse
 - At afhjælpe krisereaktioner hos medarbejderne
 - At bearbejde hændelsen og frigive energi til kerneydelsen
 - At uddrage læring med henblik på at undgå eller minimere tilsvarende situationer i fremtiden
- Leder eller anden ansvarsperson følger op med jævnlig kontakt til den ramte med henblik på hjælp ved reaktioner og følgevirkninger efter hændelsen. Ikke alle reagerer umiddelbart efter en voldshændelse, men kan reagere et stykke tid efter, fx hvis den ramte oplever sig selv i en lignende situation.
 - Leder eller anden ansvarsperson anmelder hændelsen som en arbejdsskade. Se nedenfor om anmeldelse af arbejdsskade.

- Leder eller anden ansvarsperson vurderer, om hændelsen skal anmeldes til politi. Se nedenfor om anmeldelse til politi
- Hvis det ikke allerede er sket, skal Arbejdsmiljøgruppe eller MED-udvalg orienteres og inddrages med henblik på at undersøge hændelsen og vurdere behovet for forebyggende foranstaltninger.

Anmeldelse af arbejdsskade

Som en del af de lokale retningslinjer skal der aftales klare retningslinjer for, hvad man skal gøre i forbindelse med anmeldelse af vold og trusler om vold. Undersøgelser (NFA, 2007) viser kun 22 % af de medarbejdere, der havde været udsat for vold indenfor ældreplejen, anmelder voldsepisoder. Der er altså tale om en betydelig underrapportering af arbejdsrelateret vold. En forklaring kan være, at medarbejderne ofte vælger at betragte volden, som en del af arbejdet i ældreplejen, der ikke kan gøres noget ved, og som man derfor må acceptere. Der er fx det at blive revet, kradsset eller nappet, som ikke så hyppigt blev anmeldt.

Det er vigtigt at indberette alle arbejdsulykker, store såvel som de små, så statistikmaterialet fra systemet tegner et reelt billede af, hvordan det står til i forvaltningen. Der findes ingen bagatelgrænse.

Skadesanmeldelsen skal også udfyldes ved tilløb til voldshændelser eller trusler om vold. Anmeldelse skal ske snarest eller senest 9 dage efter skadens indtræden. Det er arbejdsgiveren, der har pligt til at anmelde hændelser med vold og trusler om vold, men alle har ret til at anmelde hændelser.

SUF 's retningslinjer for anmeldelse af arbejdsskader findes på kk-net. Her findes også anmeldelsesblanketter og arbejdsskadestatistikker: Gå ind på siden: "Sundhed og Omsorg" → "Personale" → "Arbejdsmiljø" → "Arbejdsskader".
<http://kknet/Sites/s/Sundhed+og+Omsorg/Personale/Arbejdsmilj%c3%b8/Arbejdsskader/Anmeldelse>

Udgifter, der er forbundet med en arbejdsskade

Når en voldshændelse anmeldes til forvaltningen, videresendes oplysninger til Københavns Kommunes ArbejdsskadeForsikring (KKAF), som vurderer sagerne og sender et brev til skadelidte.

Ved behov for behandling dækker KKAF udgifter, der er forbundet med arbejdsskaden. Det er skadelidte, der skal kontakte KKAF vedr. betaling.

Anmeldelse til politi

Vold og trusler om vold på arbejdspladsen kan i visse tilfælde være strafbare i henhold til Straffeloven (§ 119, § 244-246 og § 266). For at en person kan straffes efter Straffelovens paragraffer skal der være tale om vold med fortsæt, dvs. at volden skal være begået 'med vilje'.

Hændelig eller uagtsom vold er således ikke en overtrædelse af Straffeloven. I straffeloven er vold fysiske overgreb og trusler – psykisk vold og mobning falder normalt udenfor Straffelovens bestemmelser.

I SUF skal fysisk vold med forsæt altid anmeldes til politiet (jf. SUF's juridiske notat om Komplekse Borgere, afsnit 2.3 samt Københavns Kommunes Voldspolitik) I særlige situationer kan anmeldelse undlades, hvis hensynet til et ønske fra medarbejderen er tilstrækkeligt tungtvejende (jf. kriterier for vurdering i Voldspolitikken nedenfor).

Det er lederen af arbejdspladsen, som har ansvaret for, at anmeldelsen sker i overensstemmelse med forvaltningens procedurer, og at den ansatte bliver omfattet af reglerne for privatadressebeskyttelse. Anmeldelsen skal ske snarest muligt og senest 24 timer efter hændelsen. Den kan ske ved at ringe til eller ved selv at møde op hos politiet.

Anmeldelse til erstatningsnævnet

Hvis voldshændelsen er så alvorlig, at den kan omfattes af Straffeloven, kan staten give erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte, hvilket ikke er dækket af Arbejdsskadeloven. Udbetaling sker fra arbejdspladsens forsikringselskab. Hvis man søger staten om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte i henhold til Offererstatningsloven, forudsætter det, at episoden er anmeldt til politiet.

Opfølgning på hændelsen – og retur til 'Før en hændelse'

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at enhver hændelse med vold eller trusler analyseres og vurderes med henblik på forebyggelse af lignende hændelser:

- Identifikation af årsager til hændelsen
- Sætte ind med relevante foranstaltninger, fx nye tiltag i forhold til borgeren, undervisning af ansatte, vurdering af fælles aftaler
- Information til alle om eventuelle ændringer i forebyggelsesprocedurer og nye tiltag.
- Beskrivelse i APV

Dette arbejde foregår typisk i Arbejdsmiljøgruppen. Alle hændelser skal ifølge Københavns Kommunes Voldspolitik også være et fast punkt på det lokale MED-udvalgs dagsorden på de arbejdspladser, hvor man har direkte borgerkontakt.

Som APV-modellen viser, er voldsforebyggelse en cirkulær proces. Opfølgning på en konkret hændelse hænger tæt sammen med det forebyggende arbejde beskrevet i afsnittet 'Før en hændelse'. Opfølgning på en konkret hændelse skal nemlig gerne føre til, at der iværksættes relevante forebyggende foranstaltninger – og så er vi tilbage i arbejdsprocessen 'Før en hændelse'.

Se afsnittet 'Før hændelsen' for, hvordan I kan finde og igangsætte de mest hensigtsmæssige forebyggende foranstaltninger.

Arbejds miljø København anbefaler:

- De fleste arbejdspladser er rigtig gode til at tage hånd om en kollega, der har været udsat for vold eller trusler. Det kan imidlertid være en god idé, at arbejdspladsen som et led i forebyggelsen, drøfter og aftaler, hvordan man kan håndtere en situation, hvor den ramte kollega afviser hjælp. Det sker ofte, at den ramte er for chokeret til selv at kunne bedømme skadens omfang og behovet for hjælp.

Anmeldelse af arbejdsskade

- At den voldsramte udfylder anmeldelsen sammen med et medlem af Arbejds miljøgruppen – enten sikkerhedsrepræsentant eller leder. Det kan sikre en højere grad af anmeldelser og giver anledning til, at den voldsramte får talt om situationen igen. Dette kan også sende et signal fra arbejdspladsen til den ansatte om, at situationen tages alvorligt.

Anmeldelse til politi

- At politianmelde en borger for vold medfører en række etiske spørgsmål, som medarbejdere og ledelsen må tage stilling til. Derfor vil det være godt at sætte emnet på dagsordenen og få klarlagt retningslinjer for politianmeldelse.
- Anmeldelsen bør ske i samarbejde mellem ansatte og leder.

Anmeldelse til erstatningsnævnet

- I forhold til den voldsramte, bør det overvejes, hvorvidt han eller hun kan overskue et længerevarende retsligt sagsforløb med mulighed for afslag på erstatning.

Kollektiv bearbejdning af hændelsen

- Systematik i den kollektive bearbejdning i gruppen efter enhver voldshændelse er vigtig. I en travl hverdag, kan den fælles bearbejdning nemt blive nedprioriteret. Men, alle har brug for den fælles drøftelse. Vidner til en voldshændelse belastes også af sådanne oplevelser, lige som kolleger, som måske ikke var til stede, da det skete, men som efterfølgende skal møde borgeren har brug for at forholde sig til hændelsen og eventuelle foranstaltninger.

København Kommunes Voldspolitik

Når vold eller trusler alligevel forekommer I

Støtte og opbakning fra ledelsen

Dette er afgørende for at give den ansatte tryghed for, at arbejdspladsen håndterer alle aspekter af situationen på den mest hensigtsmæssige måde, herunder ikke mindst, at ledelsen aktivt involverer sig og giver den ansatte støtte og opbakning.

Professionel hjælp

Ansatte, som udsættes for vold eller forsøg på vold, skal have adgang til professionel hjælp ved bearbejdningen af oplevelserne. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for en fælles bearbejdning af episoden.

Anmeldelse til politiet

Fysisk vold med forsæt 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 af, hvorvidt:

- Vold på grund af uagtsomhed skal anmeldes
- Trusler om vold og psykisk vold skal anmeldes
- Hvorvidt det giver mening at gøre beboere på plejehjem, psykiatriske bosteder m.v. ansvarlige for handlinger, som påfører de ansatte skade.

Der skal være faste procedurer i forvaltningen for politianmeldelse. Det er lederen af arbejdspladsen, som har ansvaret for, at anmeldelsen sker i overensstemmelse med disse procedurer og at den ansatte bliver omfattet af reglerne for privatadressebeskyttelse.

Anmeldelse af arbejdsskader

Vold og trusler skal anmeldes elektronisk til ”Forsikring og arbejdsskade” i Koncernservice (KS), som arbejdsskade. KS sørger for det videre arbejde ifh. til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadesstyrelsen, samt til Københavns Kommunes Arbejdsskadeforsikring. Det er lederen af arbejdspladsens ansvar og pligt, at anmeldelsen sker, selvfølgelig under forudsætning af lederen kender til hændelsen.

Sanktioner overfor borgerne af hensyn til den ansattes tryghed og sikkerhed (f.eks. midlertidigt fremmødeforbud) må ikke være mere indgribende end nødvendigt og beslutninger om sanktioner, skal træffes under hensyntagen til borgerens retssikkerhed (f.eks. adgang til personlig henvendelse).

København Kommunes Voldspolitik

Når vold eller trusler alligevel forekommer II

Læring

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at hver enkel hændelse om vold og trusler følges op af en konkret vurdering af, om hændelsen skal give anledning til at justere på den lokale indsats overfor vold og trusler om vold. Derfor skal sådanne hændelser være et fast punkt på de lokale MED-udvalgs / arbejdsmiljøudvalgs dagsorden på de arbejdspladser, hvor man har direkte borgerkontakt.

På samme måde skal udviklingen i hændelser om vold og trusler hvert år følges op i forvaltningernes hovedarbejds miljøudvalg / MED eller HSU, hvor der ikke eksisteret hovedsamarbejds miljøudvalg eller MED, for at koordinere den samlede indsats og vurdere om den samlede indsats i forhold til vold og trusler skal justeres.”

”Københavns Kommunes Voldsforebyggelsespolitik, 2009”

Kom godt i gang – trin for trin

- procesvejledning til Arbejdsmiljøgruppe, lokalt MED-udvalg og andre ildsjæle

Procesvejledningen er til brug for arbejdspladser, der allerede er i gang med voldsforebyggelsen og til arbejdspladser, der skal i gang med at udforme egne retningslinjer.

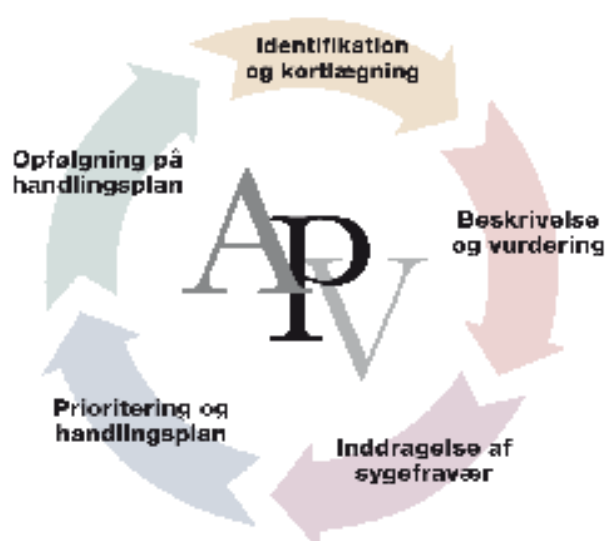
Som nævnt i indledningen, er processen og de lokale drøftelser vigtige for at sikre fælles forståelse og ejerskab til procedurer og retningslinjer.

Nedsæt en arbejdsgruppe/projektgruppe

Det er den lokale Arbejdsmiljøgruppe eller MED-udvalg, der er ansvarlige for at sætte processen i gang og inddrage medarbejderne undervejs. Både ledere og medarbejdere bør være repræsenteret i arbejdsgruppen.

Nedenstående vejledning giver forslag til, hvordan Arbejdsmiljøgruppe eller arbejdsgruppe trin for trin kan gennemføre en konstruktiv proces og komme i mål med retningslinjer, som faktisk bliver brugt efter hensigten.

Modellen viser den løbende arbejdsproces. Den første gang, arbejdspladsen arbejder med voldsforebyggelse vil naturligt være den meste arbejdskrævende. Når forebyggelsesaktiviteter, retningslinjer og kriseplan er på plads, vil det videre arbejde bestå i servicetjek, justeringer i forhold til opsamlede erfaringer samt opsamlinger til APV. Arbejdsgangen i voldsforebyggelsen er den samme som i APV-arbejdet:



Trin I

Før I går i gang:

- Læg en plan for arbejdet: Hvem skal være med og hvem skal være tovholdere på processen?
- Involver medarbejderne – lav en formidlingsstrategi samt en plan for, hvornår og hvordan medarbejderne involveres undervejs
- Betragt usikkerhed, modstand, kritik mv. som en gave, der kan være med til at kvalificere jeres arbejde
- Faldgrube: Selv om man har arbejdet med forebyggelse af vold gennem længere tid, er det vigtigt ikke at tage for givet, at arbejdspladsens retningslinjer og holdninger er forankret hos alle.

Trin II

Opgaver for arbejdsgruppe:

- Udarbejd en tids- og handlingsplan for processen (køreplan med deadlines og ansvarspersoner) for hele forløbet
- Overvej hvor mange ressourcer kan I bruge til arbejdet
- Overvej hvilke og hvor mange møder, der vil passe til denne proces
- Beslut jer for formål og mål med retningslinjerne – brug det som overskrift i Tids- og handlingsplanen:

1) *Eksempel på formål: At udarbejde retningslinjer og kriseplan til forebyggelse af vold og trusler om vold*

2) *Eksempel på formål: At gennemgå/lave et servicetjek på vores retningslinjer for forebyggelse af vold samt kriseplan.*

- Find en tovholder på hver afdeling

Inddragelse af medarbejderne:

Personalemøde og gruppemøde:

- Informér medarbejderne om at I går i gang på personalemøde og opfordre gruppeledere til at følge dette op på gruppemøder
- Hæng Tids- og handlingsplan op på opslagstavle – den kan tages ned og opdateres hver gang, der skal ske en aktivitet

Den lokale tovholder beder medarbejderne om at kommentere og stille spørgsmål og tager det med tilbage til arbejdsgruppen.

Trin III

Arbejdsgruppe: Møder om vold og voldsforebyggelse

- Orienter om baggrund og formål med mødet
- Identifikation og fælles forståelse af vold på jeres arbejdsplads. Lokal tovholder kan være mødeleder og sørge for referat.
- Orienter om næste skridt
- Planlæg en møderække, hvis punkterne ikke nås på ét møde

Personalemøde eller gruppemøde

- ***Hvad forstår vi ved vold og trusler?***
 - Brug fx definitionen i Københavns Kommunes Voldspolitik
- ***Hvor møder vi volden?***
 - bestemte tidspunkter på døgnet
 - hverdage – weekend
 - bestemte arbejdssituationer, fx ved personlig pleje, ved orientering om afgørelser, som borgeren kan være utilfreds med mv.
 - bestemte borgere
- ***Hvor kommer volden fra?***
 - indefra hos borgeren
 - fra samspillet mellem borger og ansat
 - en kombination
 - rammer og vilkår for arbejdet
- ***Hvordan forebygger vi vold?***
 - Introduktion til nyansatte og vikarer
 - Rekruttering: Ønsket faglighed og erfaringer hos nye kolleger
 - Efteruddannelse og vedligeholdelse af faglig viden
 - Løbende supervision
 - Videndeling: Fra tavs viden (den enkeltes erfaringer) til erfaringsudveksling og fælles aftaler
 - Kurser i kommunikation og konflikthåndtering
 - Organisering og tilrettelæggelse af arbejdet
 - Stressforebyggelse
- ***”Rydder vi op” på den rigtige måde, når der har været en voldsepisode?***

Gennemgang af Kriseplan, som 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 listen (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?

- **Hvordan og hvor mange voldsepisoder anmelder I? Hvad fortæller dette billede?**
 - Svarer billedet til det faktiske antal voldshændelser?

- **Afslut hvert møde med spørgsmålene:**
 - Beskriv ”Best Practice”: Hvad fungerer rigtig godt, som vi skal fortsætte med og have skrevet ind i retningslinjerne?
 - Hvor er der mangler, hvor vi skal beslutte nye tiltag/retningslinjer?

Trin IV

Arbejdsgruppe:

Opsamling fra gruppemøder og personalemøder:

- På baggrund af de indsamlede data fra gruppemøderne drøftes løsninger, som sættes ind i proceshandlingsplanen
- Udkast til retningslinjer og kriseplan eller justeringer i de eksisterende
- Planlægning af næste gruppemøde og/eller personalemøde:
 - Præsentation af retningslinjer og kriseplan
 - Undersøgelse af uddannelsesbehov: Fx hvis det er besluttet at alle kolleger skal kunne følge kriseplanen og yde psykisk førstehjælp, skal kravet følges op af uddannelse og/eller træning heri.
 - Fasthold spørgsmål og kommentarer i et referat, så I kan justere materialet efterfølgende

Personalemøde eller gruppemøde:

- Gennemgang af de nye eller de reviderede retningslinjer og kriseplan
- Bed om kommentarer og spørgsmål
- Opdater proceshandlingsplanen

Placer Kriseplanen på synligt og tilgængeligt sted, fx opslagstavle og/eller mappe med arbejdspladsens øvrige politikker

Trin V

Arbejdsgruppe:

- Retningslinjer eller justeringer godkendes i MED-udvalg.
- Når kollegernes bidrag er indarbejdet i retningslinjer og Kriseplan, skal det i drift.
- Sæt dato på, hvornår der følges op og evalueres.
- Aftal, hvordan I kan følge med i, hvordan retningslinjerne bliver brugt.
- Lav en plan for kontinuerlig ”reminding”, fx punkter på personalemøder, hvor der orienteres om ny viden på området, ændringer eller, hvordan indsatsen evt. kan ses afspejlet i skadesstatistik og fraværstatistik.
- Indarbejd forebyggelsesaktiviteterne i APV og Grøn Smiley’s årshjul.

Personalemøde eller gruppemøde:

- Orienter om status og, hvordan og hvornår retningslinjer og Kriseplan evalueres og revideres.
- Aftal hvor ansatte skal henvende sig med deres erfaringer, hvis de oplever, at der er noget, der ikke virker efter hensigten.

Til denne procesvejledning hører:

- **En skabelon til retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler – lige til at fylde ud med jeres lokale retningslinjer og aftaler samt**
- **En skabelon til en lokal Kriseplan**

Henvisninger

Politikker og retningslinjer i Københavns Kommune og Sundheds – og Omsorgsforvaltningen

[Forretningsgang for forvaltningernes behandling af arbejdsskader.](#) Københavns Kommunes Arbejdsskade Forsikringsselskab (KKAF).

[Komplekse borgere - juridisk notat.](#) Juridisk afdeling, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. 2008.

[Københavns Kommunes Arbejdsmiljøpolitik](#)

[Københavns Kommunes Voldspolitik. 2009](#)

[Sundheds- og Omsorgsforvaltningens retningslinjer for anmeldelse af arbejdsskader.](#)

[Sundheds- og Omsorgsforvaltningens skema til intern kortlægning af en arbejdsskade.](#)

Materialer med værktøjer og litteratur

[At arbejde i brugernes hjem.](#) BAR SOSU (Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed), 2004 rev. udgave. Downloades eller købes.

Forstå og forebyg vold. Marian Popp & Michael Munch Hansen, Munksgaard, 2005

Bogen henvender sig til tværfagligt personale i social og sundhedssektoren, særligt i ældreplejen. Den er skrevet i et let forståeligt sprog, og brugen af billedsprog gør, at vigtige pointer er lette at forstå og omsætte til hverdagens praksis. Bogen giver en række konkrete forståelsesmåder og refleksionsværktøjer til brug i det voldsforebyggende arbejde.

[Krisehjælp – hvordan?](#) Jensen, C. og J.O. Riis Kommunernes Landsforening, Amtsrådsforeningen, Københavns og Frederiksberg Kommuner samt Kommunale Tjenestemænd og Overenskomstansatte (KTO). 1998.

Publikationen beskriver, hvordan man ved en aktiv indsats kan forhindre alvorlige følger af stærkt chokerende oplevelser på arbejdspladsen. Den aktive indsats er blandt andet kollegial førstehjælp, som er den umiddelbare førstehjælp fra kollegaerne. Publikationen handler også om det behov, der kan opstå for professionel krisehjælp til ansatte, der i forbindelse med arbejdet kommer ud for en ubehagelig hændelse. I

publikationen er der en række erfaringer fra kommuner og amter om oplevelserne med krisehjælp. Der er også en tjekliste, som kan bruges til at revidere den eksisterende kriseplan, for at se om den er god nok.

[Mødepakke om vold og trusler på offentlige kontorer.](#) Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration, 2008.

Denne mødepakke er en hjælp og opfordring til afholdelse af møder, hvor dialog omkring hvorledes vold og trusler på offentlige kontorer kan tackles. Mødepakken består af en dobbelt DVD og et dialogspil om vold og trusler og en mødevejledning til mødepakken. På DVD'en finder du udover en materialesamling 8 små film om vold, trusler og kriseberedskab. Filmklippen kan ses enkeltvis eller i en sammenhæng, efter hvert klip er der en række spørgsmål til refleksion. Filmene kan ses i større og mindre forsamlinger og er en god måde at få diskuteret, hvordan I håndterer og forebygger trusler og vold. Dialogspillet er et kortspil, der er udviklet for at skabe debat og dialog omkring konflikt- og krisesituationer på arbejdspladsen. Spillet er baseret på en lang række forskellige situationer, der handler om de konflikter, der kan opstå mellem borgerne og ansatte i service- og administrationsafdelinger.

[Saml brikkerne - til dig der arbejder alene i borgernes hjem.](#) BAR SOSU (Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed), 2005. Downloades eller købes.

En vejledning til medarbejdere, der arbejder i borgernes hjem. Pjecen handler om, hvordan man som medarbejder selv kan forebygge trusler om vold, når man arbejder alene i borgernes hjem.

[Vejledning om vold og kriseberedskab,](#) BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration, 2008.

Vejledningen giver hjælp til at udforme og evaluere en kriseplan målrettet offentlige kontorer. Den indeholder eksempel på en kriseberedskabsøvelse og 3 evalueringsskemaer. Her findes også gode råd til krisehjælp og en vejledning i psykisk førstehjælp.

[Vejledning om vold og voldsforebyggelse,](#) BAR Finans/Offentlig Kontor & Administration, 2008.

Vejledningen indeholder inspiration til at arbejde med voldsforebyggelse, målrette offentlige kontorer. Vejledningen kan bruges som opslagsværk for MED-udvalget, for ledere og tillidsvalgte på arbejdspladsen i forbindelse med udarbejdelsen og eftersynet af arbejdspladsens lokale retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler om vold fra borgere. Vejledningen indeholder en god tjekliste til gennemgang af indretning og mødet med borgeren på kontor. Vejledningen beskriver nogle af de dilemmaer, man som medarbejder i hjemmeplejen kan komme ud for at skulle tage stilling til.

[Vold – en faglig udfordring.](#) BAR SOSU, 2007.

Undersøgelser og erfaringer fra arbejdspladser viser, at fysisk og psykisk vold ofte rammer studerende i praktik og nyuddannede medarbejdere. Denne pjece sætter fokus på den vold, som studerende eller elev kan blive udsat for under et praktikophold. Den giver gode råd om forebyggelse af vold på arbejdspladsen og om hvordan den studerende selv kan forberede sig forud for praktikopholdet.

[Vold på arbejdspladsen - Fakta og information.](#) FOA, 2008.

Hæftet giver et overblik over regler, lovgivning og gennemgår de vigtigste undersøgelser, der er lavet i Danmark om vold. Hæftet giver også et overblik over voldens omfang, og over hvilke arbejdspladser der især er ramt af vold.

[Vold på arbejdspladsen – Forebyggelse](#). FOA, 2008.

Hæftet henvender sig til alle der beskæftiger sig med at forebygge vold og trusler på arbejdspladsen. Hvordan kommer man i gang med at lave en god voldspolitik, hvordan hænger voldsforebyggelse sammen med de faglige metoder og hvad kræver det af uddannelse? Hæftet giver også et overblik over, hvordan arbejdspladsen kan forholde sig til vold i forbindelse med udarbejdelse af de lovpligtige arbejdspladsvurderinger.

[Vold på arbejdspladsen – Når skaden er sket](#). FOA, 2008.

Hæftet giver et overblik over redskaber, og gode råd til, hvordan I kan følge op på voldsepisoder på arbejdspladsen. Der er ligeledes gode råd til, hvordan I kan forholde jer til en kollega, der har været udsat for vold på arbejdspladsen. Hæftet giver også et overblik over anmeldelsesmuligheder og procedurer.

Forskning og undersøgelser

[Hver femte oplever vold på arbejdspladsen – undersøgelse af FTF-medlemmernes psykiske arbejdsmiljø](#). Iværksat af FTF og udarbejdet af Jørgen Møller Christiansen, CASA, november 2006.

Rapporten beskriver resultaterne fra undersøgelserne af FTF-medlemmers (herunder socialrådgiver og sygeplejerske) psykisk arbejdsmiljø fra 1993 og 2001, med fokus på vold på arbejdet. Analysen sammenholdes med andre nationale og internationale statistikker og studier. Gennem rapporten beskrives og diskuteres spørgsmålene: Er vold på arbejdet blevet et fænomen, der forekommer hyppigere? Hvordan er sammenhængen mellem vold og arbejdsmiljøet? Hvordan er situationen på forebyggelsesfronten? Er der nogen effekt at spore efter forebyggelsen af vold på arbejdet.

[Vold og trusler i hjemmeplejen](#). Af Annie Høgh, Muborak Sharipova, Vilhelm Borg, Elisabeth Naima Mikkelsen. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA). SOSU-rapport nr. 16. 2007.

Undersøgelsen viser, at knap seks procent af alle plejemedarbejdere i ældresektoren er udsat for fysisk vold og knap ti procent for trusler dagligt til månedligt. Mere end 17 procent svarer, at de bliver udsat for vold, og 27 procent for trusler af og til. Ni procent af SOSU-eleverne bliver udsat for vold og trusler i praktiktiden. Nogle bestemte risikofaktorer som bl.a. køn, alder og tidspunkt på døgnet, har betydning for i hvor høj grad, man som medarbejder er udsat for vold og trusler.

[Vold på arbejdspladsen – Undersøgelse af vold blandt FOA's medlemmer](#) FOA, 2008.

FOA's undersøgelse viser, at det især er ansatte i psykiatrien og på plejehjem, der udsættes for vold, truende adfærd og trusler. I ni ud af ti tilfælde er det patienter, klienter eller beboere, der udøver volden.

På mange arbejdspladser ved medarbejderne ikke, hvordan de skal håndtere vold. De ved heller ikke, hvad de kan få af støtte fra arbejdspladsen, hvis de bliver udsat for vold. Kun 4 ud af 10 FOA medlemmer har kendskab til, at deres arbejdsplads har en politik omkring vold.

Hjemmesider

[Vold som udtryksform.](#)

Socialudviklingscenter SUS er et landsdækkende initiativ, som siden 1992 har gennemført projekter og undersøgelser, samt produceret informationsmateriale om voldsforebyggelse, primært i social og sundhedssektoren. Her kan findes forskellige værktøjer, materialer og artikler til inspiration i det voldsforebyggende arbejde ude på arbejdspladsen.

[Et sundt arbejdsliv – trusler og vold.](#)

Et sundt arbejdsliv er lavet af arbejdsgiverne og fagforeningerne indenfor social- og sundhedsområdet, som er samlet i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, BAR SoSu. Her kan findes forskellige værktøjer og materialer til at hjælpe og give inspiration til det voldsforebyggende arbejde ude på arbejdspladsen.

Love og regler

[Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse](#) nr. 4.08.4, februar 1997.

[Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø \(arbejds miljøloven\)](#). LBK nr. 268 af 18/03/2005. Beskæftigelsesministeriet. Kapitel 4 om pligter og rettigheder for arbejdsgivere og medarbejdere.

[Bekendtgørelse nr. 559 af 17/06/2004 om arbejdets udførelse](#). Beskæftigelsesministeriet. Kapitel 2a om arbejdspladsvurdering.

[Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet](#), nr. 33 af 20/01/2003 (anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen)

[Bekendtgørelse af lov om offererstatning](#) – lovbekendtgørelse nr.668 af 28. juni. 2004.

[Bekendtgørelse af lov om erstatningsansvar](#) – lovbekendtgørelse nr. 885 af 20. sept. 2005.

Overenskomst mellem KL og KTO 2008 (med aftale om trivsel og sundhed), § 10 og § 12 aftaler om indsats mod vold, mobning og chikane. Hentes via www.kl.dk eller www.kto.dk

[Straffeloven](#). Lovbekendtgørelse nr. 1000 af 5. oktober 2006, med de ændringer, der følger af § 1 i lov nr. 527 af 6. juni 2007.