

At-VEJLEDNING



Vold

At-vejledning D.4.3-3

Juni 2011 – Opdateret januar 2016



Hvad er en At-vejledning?

At-vejledninger vejleder om, hvordan reglerne i arbejdsmiljølovgivningen skal fortolkes. At-vejledninger bruges til at

- uddybe og forklare ord og formuleringer i reglerne (lov og bekendtgørelser)
- forklare, hvordan kravene i reglerne kan efterkommes efter Arbejdstilsynets praksis
- oplyse om Arbejdstilsynets praksis i øvrigt på baggrund af bl.a. afgørelser og domme
- forklare arbejdsmiljølovgivningens områder og sammenhæng mv.

Tal i parentes henviser til listen over relevante At-vejledninger mv. på bagsiden.

Er en At-vejledning bindende?

At-vejledninger er ikke bindende for virksomhederne, arbejdsmiljøorganisationerne eller andre, men vejledninger bygger på regler (lov og bekendtgørelser), der er bindende. Arbejdstilsynet vil ikke foretage sig mere i de situationer, hvor fx en virksomhed har fulgt en At-vejledning.

Virksomhederne kan vælge andre fremgangsmåder mv., men Arbejdstilsynet vil i så fald vurdere, om den valgte fremgangsmåde er lige så god og i overensstemmelse med reglerne.

Når en At-vejledning gengiver bindende metodekrav mv. fra lov eller bekendtgørelser, skal virksomhederne følge de pågældende metoder. Det vil altid fremgå tydeligt af en At-vejledning, når der gives bindende metodekrav mv.

Hvor findes information om At-vejledningerne?

Et emne kan være beskrevet i mere end én At-vejledning. Derfor er det en god idé at orientere sig på Arbejdstilsynets hjemmeside på Internettet på adressen www.at.dk.

I en overgangsperiode vil der stadig findes "gamle" At-meddelelser og At-anvisninger, der ligesom At-vejledningerne beskriver, hvordan arbejdsmiljølovgivningen kan overholdes. Med tiden vil alle At-meddelelser og At-anvisninger udgå, efterhånden som de afløses af At-vejledninger. Også her kan der hentes hjælp på Arbejdstilsynets hjemmeside.

Indhold

4. Hvor forekommer arbejdsrelateret vold?	5
2. Helbresmæssige reaktioner på vold	6
2.1. Typiske reaktioner	7
2.2. Reaktionernes betydning for arbejdet	8
3. Løbende arbejde med at forebygge	8
3.1. Arbejdsgiverens pligter	10
3.2. Principper for forebyggelse	12
3.3. Arbejdsmiljøorganisationens rolle	13
3.4. Reducer risikoen gennem systematisk forebyggelse	13
4. Håndtering af voldsepisoder i arbejdstiden	21
5. Bearbejdning og opfølgning efter en voldsepisode	21
5.1. Umiddelbart efter en voldsepisode	22
5.2. På længere sigt	24
6. Mere information	26
6.1. Arbejdstilsynet	26
6.2. Branchearbejdsmiljørådene	26
6.3. Socialt Udviklingscenter SUS	26
6.4. Det Kriminalpræventive Råd	27
6.5. Aftale om at udarbejde og overvåge retningslinjer om identifikation, håndtering og forebyggelse af vold	27

Indledning

Vejledningen handler om arbejdsgiverens pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold og om, hvordan man i virksomheden kan samarbejde om at forebygge og håndtere arbejdsrelateret vold.

At-vejledningen handler om arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgere udøver mod medarbejdere. Volden kan forekomme i eller udenfor arbejdstiden. At-vejledningen beskriver, hvordan virksomhederne kan leve op til arbejdsmiljølovgivningens regler om arbejdsrelateret vold, både i og uden for arbejdstiden. Hvis de omtalte regler udelukkende gælder for arbejdsrelateret vold i arbejdet eller udelukkende gælder for vold udenfor arbejdstiden, fremgår dette af teksten.

Betegnelsen "borgere" bruges i vejledningen som fælles betegnelse for de mennesker, som medarbejderne kommer i kontakt med gennem deres arbejde, men som ikke er ansat i virksomheden. "Borgere" omfatter bl.a. klienter, patienter, beboere, kunder, pårørende, brugere, elever, passagerer og indsatte.

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejdere for angreb mod legemet, fremsætter trusler mod medarbejdere eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane, over for medarbejdere. I denne vejledning benyttes begrebet "vold" som fælles betegnelse for både fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd. Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for og episoder med arbejdsrelateret vold.

Eksempler på fysisk vold:

Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Eksempler på psykisk vold:

- *Trusler*, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærverk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.
- *Anden krænkende adfærd*, fx chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhørelse eller diskriminerende udsagn.

Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Begge dele kan være rettet mod medarbejderen, selvom de fremsættes overfor medarbejderens familie eller andre nærtstående.

Røveri er en særlig form for vold, hvor en person anvender fysisk vold eller trusler om vold for at få udleveret penge eller andre værdier. Risiko for røveri er derfor også omfattet af denne vejledning.

Arbejdsrelaterede voldsepisoder betragtes som arbejdsulykker.

Vejledningen handler ikke om vold mellem medarbejdere indbyrdes eller mellem medarbejdere og deres ledere.

Vejledningen gælder også for selvstændige. Nogle af de regler, der omtales i vejledningen, gælder dog ikke for selvstændige, nemlig reglerne om arbejdsplads-vurdering, arbejdsmiljøorganisation, arbejdsstedets indretning, tilsyn med arbejdets udførelse, pligten til at indhente sagkyndig bistand, hvis den selvstændige ikke selv råder over den nødvendige sagkundskab om arbejdsmiljøet, samt reglerne om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

Målgrupper for vejledningen

At-vejledningen er især til arbejdsgivere, medarbejdere, arbejdsmiljørepræsentanter og andre medarbejdere, der arbejder med arbejdsmiljø i virksomheden.

1. Hvor forekommer arbejdsrelateret vold?

Risiko for vold kan fx opstå i forbindelse med:

- Arbejdsfunktioner, hvor medarbejdere administrerer eftertragtede værdier, fx penge, medicin eller dyre eller let omsættelige varer, og hvor der derfor kan være risiko for røveri. Der kan fx være risiko for røveri ved arbejde i pengeinstitutter, i værdicentraler, ved pengetransporter, i butikker og supermarkeder, på tankstationer, i døgnkiosker, ved taxakørsel eller ved transport af værdifuldt gods.
- Arbejdsfunktioner, hvor medarbejdere udfører en kontrol- eller magtfunktion. Det kan fx være ved arbejde i politiet, fængsler, kommunal administration, skoler, psykiatriske behandlingstilbud, flygtningecentre, ved billetkontrol i offentlige transportmidler og som parkeringsvagt eller pantefoged.
- Arbejdsfunktioner, hvor medarbejdere kommer i kontakt med potentielt udadreagerende eller voldsomme personer. Det kan fx være ved arbejde i bo- eller dagtilbud for mennesker, der er psykisk udviklingshæmmede, demente eller psykisk syge. Det kan også være ved arbejde på psykiatriske afdelinger, misbrugscentre, herberger, krisecentre, værtshuse, diskoteker, akutmodtagelser, i butikcentre, socialforvaltninger, offentlige transportmidler og ved arbejde i politiet, brandvæsen eller som ejendomsfunktionær.

Ofte er der tale om erhverv, hvor medarbejdere er ansat til at drage omsorg for, servicere eller hjælpe de borgere, der udøver volden. Der kan være en voldsrisiko, når medarbejdere bliver nødt til at nægte borgere noget, de gerne vil have, eller hvor der stilles krav om en bestemt adfærd hos borgere, som de ikke kan acceptere eller magte. Voldelig adfærd kan være udtryk for, at bor-

gere ikke føler sig forstået, oplever manglende respekt eller omsorg, eller føler sig presset. Voldssituationer kan også opstå, når borgere er påvirket af alkohol, medicin eller andre stoffer.

Nogle medarbejdere kan i kraft af deres arbejde blive udsat for fysisk eller psykisk vold uden for arbejdstid. Det kan fx være fængselsfunktionærer, politibetjente, sundheds- og omsorgspersonale, socialrådgivere, specialpædagoger og lærere.

Når der er tale om arbejdsrelateret vold, er det arbejdsfunktionen og omstændighederne på en medarbejders arbejdsplads, der har motiveret en borger til at udøve vold mod medarbejderen, uanset om det sker i eller uden for arbejdstiden. Derfor er forebyggelsen af den arbejdsrelaterede vold, der finder sted uden for arbejdstiden, langt hen ad vejen den samme, som forebyggelsen af den vold, der finder sted i arbejdstiden.

2. Helbredsmæssige reaktioner på vold

2.1. Typiske reaktioner

Såvel fysisk som psykisk vold kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner. De kan opstå, uanset om medarbejdere er kommet fysisk til skade eller ej. Alene oplevelsen af, at man kan blive udsat for vold, kan medføre visse fysiske og psykiske reaktioner.

Reaktionerne kan være *kropslige* som fx hurtig hjertebanken, træthed, søvnproblemer, maveproblemer og overfølsomhed over for pludselige lyde, lugte- eller synsindtryk. Reaktionerne kan også være *følelsesmæssige* som fx vrede, skyldfølelse, angst, irritabilitet, svækket selvtillid og magtesløshed. Der kan opstå *tanke og opmærksomhedsmæssige* reaktioner i form af fx uvirkelighedsfølelse, forvirring samt problemer med hukommelse, opmærksomhed og koncentration. Endelig kan der opstå *adfærdsmæssige* reaktioner som fx panik, handlingsblokering, tendens til at isolere sig fra andre eller frygt for at være alene.

Reaktioner kan opstå umiddelbart, inden for den første uge eller længere tid efter episoden. De fleste mennesker vil opleve nogle reaktioner kort efter en voldsepisode. Der er tale om almindelige, menneskelige reaktioner, der kan være ubehagelige, men som ikke umiddelbart i sig selv er farlige. Hos nogle mennesker kommer reaktionerne først senere, og de pågældende kan fx i starten virke næsten upåvirkede af episoden. Reaktionerne kan være forbigående eller af mere varig karakter.

Der er således stor forskel på, hvordan, hvornår og hvor længe den enkelte reagerer efter at have oplevet fysisk eller psykisk vold. Reaktionen styrke og varighed afhænger bl.a. af følgende forhold:

- Episodens karakter og alvorlighed. Episoden vil oftere medføre kraftige reaktioner, hvis den har været forbundet med en dødstrussel eller har medført dramatiske tab. Det samme gør sig gældende, hvis det er ens nærmeste, der bliver ramt, hvis man oplever, at der er intention bag episoden, fx hvis man oplever, at episoden er direkte rettet mod én som person, hvis man ved trusler oplever, at den truende vil gøre alvor af truslerne, eller hvis man oplever, at man er trængt op i en krog uden mulighed for at handle under episoden.
- Om episoden kunne forudsiges.
- Omgivelsernes måde at håndtere episoden på, herunder mulighed for støtte på kort og lang sigt.
- Medarbejderens tidligere erfaringer med tilsvarende episoder og den måde, de er blevet bearbejdet på. Hvis man i tidens løb har været udsat for mange ubearbejdede episoder, kan selv en mindre voldsom begivenhed udløse stærke reaktioner. Det er derfor vigtigt også at være opmærksom på de tilsyneladende mindre alvorlige episoder.
- Medarbejderens måde at håndtere episoden på, herunder om medarbejderen oplevede at have kontrol over situationen.
- Andre belastende omstændigheder i medarbejderens privatliv, fx skilsmisse, sygdom eller dødsfald i familien.
- Andre forhold, der kan øge medarbejderens sårbarhed, fx graviditet, hvor der vil være en særlig bekymring for, om der er sket noget med fosteret.

Udsættelse for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden kan være en større psykisk belastning for medarbejderen end udsættelse for vold i arbejdstiden, fordi medarbejderen bliver angrebet i fritiden, som normalt er forbundet med tryghed. Herudover har medarbejderen ikke adgang til de sikkerhedsforanstaltninger og den umiddelbare støtte, som findes på arbejdspladsen. Det kan desuden være en særlig stor belastning, hvis volden har været rettet mod medarbejderens familie eller andre nærtstående, som man ønsker at beskytte.

Reaktionerne kan reduceres, hvis virksomheden har et effektivt beredskab til at håndtere eventuelle voldsepisoder.

Som regel vil reaktionerne gradvist forsvinde efter 1-2 uger, og medarbejderne vil ikke på længere sigt være alvorligt påvirkede af episoden. De glemmer naturligvis ikke oplevelsen, men mange vender gradvist tilbage til deres almindelige liv igen uden at være alvorligt generet eller forstyrret af episoden.

I nogle tilfælde kan reaktionerne blive mere varige eller kroniske. Arbejdsgiveren er hverken forpligtet til at diagnosticere eller behandle reaktioner efter en

voldsepisode, men bliver ledelse eller medarbejdere opmærksomme på mere varige reaktioner hos den skadelidte, kan det være en god idé at råde den skadelidte til at kontakte egen læge, så vedkommende kan blive henvist til relevant behandling.

Varige reaktioner kan fx være posttraumatisk belastningsreaktion (Post Traumatic Stress Disorder – PTSD). Tilstanden kan fx være forbundet med, at man gentagne gange genoplever voldsepisoden, at man undgår situationer, der minder om episoden, at man har nedsat reaktionsevne, koncentrations- og hukommelsesproblemer, eller at man har søvnproblemer.

PTSD opstår typisk 1-6 måneder efter en alvorlig voldsepisode, men kan også opstå senere. Hvis lidelsen ikke behandles, kan den blive kronisk. Hvis den skadelidte får den nødvendige støtte og behandling, og det private netværk fungerer, er der større sandsynlighed for, at vedkommende bliver helbredt.

PTSD kan i nogle tilfælde føre til varigt ændrede personlighedstræk, der viser sig ved, at medarbejderen fx trækker sig tilbage fra andre mennesker. Medarbejderen kan føle sig fremmedgjort eller opleve at leve under en konstant trussel og kan derfor være anspændt og vagtsom. I andre tilfælde kan reaktionerne udvikle sig til depression.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at kolleger, der er vidner til vold, også kan få alvorlige helbredsmæssige reaktioner.

2.2. Reaktionernes betydning for arbejdet

Medarbejdere, der har oplevet en voldsepisode, kan i perioder opleve stærk modvilje mod at gå på arbejde eller mod at løse bestemte arbejdsopgaver. Reaktionerne på en voldsepisode kan desuden vise sig som svækket selvtillid, forringet evne til at forebygge og håndtere konflikter samt frygt for at skulle håndtere fremtidige voldssituationer.

Medarbejderne kan fx reagere ved at trække sig væk fra borgerne, hvilket kan føre til, at borgerne reagerer mere aggressivt eller opfarende. Arbejdsgiveren skal tage højde for dette i planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet i forhold til den enkelte medarbejder.

For sygemeldte medarbejdere kan det være svært at vende tilbage til deres arbejde, hvis de har været udsat for arbejdsrelateret vold, og hvis situationen og oplevelserne ikke er blevet bearbejdet tilstrækkeligt.

3. Løbende arbejde med at forebygge

En løbende og effektiv forebyggelse af vold og et godt beredskab til at håndtere voldsepisoder er med til at skabe klarhed og tryghed og kan være med til at holde sygefraværet nede:

Forebyg systematisk, se afsnit 3.4.

- Afdæk forekomsten af arbejdsrelateret vold.
- Vurder risikoen for arbejdsrelateret vold.
- Registrer og evaluer voldsepisoder og hvordan de er håndteret.
- Planlæg arbejdet, så risikoen for arbejdsrelateret vold reduceres.
- Oplær, instruer og uddan.
- Sørg for god indretning, der reducerer risikoen.
- Sørg for et godt psykisk arbejdsmiljø.
- Sørg for foranstaltninger vedrørende førstehjælp ved særlig risiko for voldsepisoder i forbindelse med arbejdets udførelse.
- Ved risiko for vold uden for arbejdstiden: Udarbejd retningslinjer for og giv vejledning om håndtering af voldsepisoder samt tilløb hertil.

Under en voldsepisode i arbejdstiden, se afsnit 4

- Følg instruktionen for håndtering af voldsepisoder.
- Anvend nødvendige tekniske hjælpemidler, fx alarm- og kaldesystemer.
- Bevar roen og brug konflikttrappende kommunikation.
- Kom hinanden til undsætning, hvis det er forsvarligt.
- Ved røveri: Gør som røveren forlanger.

Umiddelbart efter en voldsepisode i arbejdstiden, se afsnit 5.1

- Giv førstehjælp.
- Informer andre kolleger.
- Gennemfør eventuelt opfølgende samtale med de involverede.

På længere sigt, se afsnit 5.2

- Tilbyd evt. krisehjælp.
- Kontakt sygemeldte.
- Anmeld til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen.
- Anmeld evt. til politiet. Efter voldsepisoder uden for arbejdstiden: Tilbyd bistand til evt. politianmeldelse.
- Evaluer forebyggelsen.

Det er vigtigt, at arbejdet med at forebygge vold og varige reaktioner på vold betragtes som en fælles opgave, som bygger på egne og andres løbende erfaringer. Det forudsætter, at der i virksomheden er en god indbyrdes dialog for at opnå fælles forståelse og fodslog. Det er fx vigtigt, at ledelse og medarbejdere på alle planer er enige i de overordnede retningslinjer for, hvordan man forebygger, håndterer og bearbejder fysisk og psykisk vold. I tilfælde af uenighed er det arbejdsgiveren, der skal træffe beslutninger om forebyggelse og håndtering af voldsepisoder samt om foranstaltninger vedrørende førstehjælp.

3.1. Arbejdsgiverens pligter

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet i alle led planlægges og tilrettelægges, så det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Arbejdsgiveren skal sikre, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller lang sigt ikke forringer medarbejdernes sikkerhed eller sundhed.

Arbejdsgiveren skal også sikre, at arbejdet i alle led faktisk udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Det skal ske ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de fysiske, ergonomiske og psykosociale forhold i arbejdet, som på kort eller lang sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed.

Arbejdsgiveren skal desuden sørge for at give den nødvendige oplæring og instruktion til medarbejderne samt oplyse medarbejderne om de ulykkes- og sygdomsfarer, der er forbundet med arbejdet. Arbejdsgiveren skal endvidere føre et effektivt tilsyn med, at arbejdet udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren løbende:

- Vurdere, hvor og hvornår der er risiko for voldsepisoder.
- Vurdere hvem der kan blive udsat.
- Vurdere, hvilke typer af vold der kan være tale om, og hvor alvorlige voldsepisoderne kan være.
- Reducere forekomsten og alvorligheden af voldsepisoder mest muligt.
- Instruere og oplære medarbejdere og ledere i, hvordan de i forbindelse med arbejdet forebygger og håndterer voldsepisoder.
- Træffe foranstaltninger om førstehjælp i situationer, hvor der er særlig risiko for voldsepisoder i arbejdstiden.
- Evaluere forebyggelsen efter voldsepisoder.

Arbejdsgiveren skal sikre, at forebyggelsen tager højde for, hvad det konkrete arbejde betyder for risikoen for vold i arbejdet og for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Har fx arbejdets karakter og arbejdsfunktionerne betydning for risikoen? Og har arbejdsmetoder og den måde, arbejdet er tilrettelagt på, indflydelse på risikoen?

Arbejdsgiveren har pligt til at forebygge voldsrisikoen ved at iværksætte forebyggende foranstaltninger ved planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, uanset om voldsrisikoen forekommer i eller uden for arbejdstiden, og uanset

hvor medarbejderen fysisk befinder sig. Voldsrisiko skal således også forebygges uden for arbejdsstedet, fx under transport fra en borger til den næste. Voldsrisiko skal endvidere forebygges på midlertidige og skiftende arbejdssteder, fx ved besøg hos borgere, ved arbejde i politi, brand-, rednings- og vagttjeneste samt ved arbejde inden for transportområdet.

Arbejdsgiveren har også pligter i forhold til kolleger, der er vidner til arbejdsrelateret vold. Det betyder bl.a., at arbejdsgiveren ved planlægningen af arbejdet har pligt til at tage hensyn til disse vidners eventuelle reaktioner.

Risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forekommer typisk, hvis der også er risiko for vold i forbindelse med arbejdet. Arbejdsgiveren har ikke pligter i forhold til forebyggelse og håndtering af vold uden for arbejdstid, hvis det er helt åbenbart, at der ikke er en risiko for, at medarbejdere kan blive udsat herfor.

Hvis der er en risiko for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har arbejdsgiveren endvidere pligt til at sikre, at der fastlægges retningslinjer for og vejledes i, hvordan medarbejderne på en hensigtsmæssig måde kan håndtere tilløb til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Medarbejderne er ikke forpligtet til at følge vejledningen. Arbejdsgiveren skal ikke instruere om eller på anden måde gennemføre forebyggelsestiltag i forhold til medarbejderes private forhold eller ageren i fritiden, herunder medarbejderes valg af transportvej, boligforhold, indkøbsvaner, hobby, familieforhold e.l.

Arbejdsgiverens retningslinjer og vejledning kan fx handle om:

- Hensigtsmæssig samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrapende kommunikation.
- Hvordan medarbejderne kan se og handle hensigtsmæssigt på advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere.
- Konkret adfærd under optrappede arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstiden.
- Hensigtsmæssig håndtering af trusler og anden krænkende adfærd fremsat digitalt, fx i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

Pligten til at planlægge, oplære og instruere i samt føre tilsyn med arbejdets udførelse gælder både i forhold til risikoen for vold i arbejdet og for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Hvis der fx er risiko for, at medarbejdere bliver udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, skal arbejdet planlægges og tilrettelægges, så risikoen forebygges.

I mange tilfælde vil forebyggelse af vold, der finder sted i arbejdstiden, også kunne forebygge vold, der finder sted uden for arbejdstiden. Fx vil en hensigtsmæssig konflikthåndtering mindske risikoen for, at borgere udøver vold mod medarbejdere, både i og uden for arbejdstiden. I nogle jobtyper vil det også være muligt at indføre særlige tiltag, der specifikt går ud på at mindske risikoen for, at medarbejdere udsættes for vold uden for arbejdstiden. Det kan fx ske ved, at borgerne ikke får kendskab til medarbejdernes efternavne, så det bliver vanskeligere for dem at opspore medarbejderne uden for arbejdstid.

Instruktionen kan i disse tilfælde være, at medarbejderne ikke må bære synlige navneskilte med deres fulde navn eller på anden måde oplyse borgerne om deres efternavne. Tilsynet med arbejdets udførelse kan i dette eksempel ske ved, at ledelsen fører tilsyn med, at medarbejdernes efternavne ikke bliver oplyst til borgerne.

Arbejdsgiveren skal overveje, om der er den nødvendige viden i virksomheden til at håndtere det forebyggende arbejde i forhold til voldsrisikoen. Arbejdsgiveren skal indhente ekstern sagkyndig bistand, hvis den nødvendige sagkundskab til at varetage sikkerheds- og sundhedsarbejdet ikke er til stede i virksomheden.

3.2. Principper for forebyggelse

Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet skal ske under hensyntagen til følgende forebyggelsesprincipper:

- 1) Forhindring af risici.
- 2) Evaluering af risici, som ikke kan forhindres.
- 3) Bekæmpelse af risici ved kilden.
- 4) Tilpasning af arbejdet for så vidt angår udformning af arbejdspladsen, valg af arbejdsudstyr og arbejdsmetoder.
- 5) Mulige tekniske løsninger.
- 6) Udskiftning af det, der er farligt, med noget, der er ufarligt eller mindre farligt, fx en arbejdsproces.
- 7) Planlægning af forebyggelsen, så den bliver en sammenhængende helhed, bl.a.
 - tilrettelæggelse af arbejdet
 - arbejdsforhold
 - sociale relationer og
 - andre arbejdsmiljøfaktorer
- 8) Varetagelse af foranstaltninger til kollektiv beskyttelse frem for foranstaltninger til individuel beskyttelse.
- 9) Hensigtsmæssig instruktion af arbejdstager.

Forebyggelsen skal modsvare den konkrete risiko, som medarbejderne udsættes for. Det er vigtigt, at virksomheden får overblik over, om der både kan forekomme vold i og uden for arbejdstiden, og får synliggjort eventuelle voldsepisoder, så virksomheden kan målrette sin forebyggelse. Det handler ikke om at have så mange forebyggelsestiltag som muligt, men om at have de rigtige tiltag i forhold til den risiko, der er ved arbejdet.

Hvis arbejdet er forbundet med risiko for vold i eller uden for arbejdstiden, skal forekomsten af voldsepisoder reduceres så meget som muligt. Hvis der alligevel er risiko for, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold i eller uden for arbejdstiden, skal de være instrueret i, hvordan de kan udføre arbejdet på en sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlig måde. Det kan fx være ved at instruere medarbejderne i hvordan de på arbejdet kan møde borgere på en måde, der nedtrapper konflikter, så voldsepisodernes alvorlighed bliver mindsket. Hvis der er risiko for, at medarbejdere udsættes for arbejdsre-

lateret vold uden for arbejdstiden, skal de være vejledt om, hvordan de kan håndtere volden, hvis de møder borgere uden for arbejdstiden (se afsnit 3.1).

Det er vigtigt, at arbejdsgiveren jævnligt overvejer, om man kan:

- Styrke indsatsen for at reducere antallet og alvorligheden af voldsepisoder.
- Blive bedre til at bruge de interne retningslinjer i praksis under en voldsepisode.
- Forbedre indsatsen, hvis der er medarbejdere, der har været udsat for vold.

3.3. Arbejdsmiljøorganisationens rolle

Arbejdsmiljøorganisationen spiller en vigtig rolle i forebyggelsen af vold i og uden for arbejdstid. Arbejdsmiljøorganisationen skal deltage i forebyggelsen af de sikkerheds- og sundhedsmæssige risici, herunder voldsrisiko. Den skal deltage i undersøgelser af voldsepisoder og tilløb til voldsepisoder. Den skal rådgive virksomheden om løsninger i relation til voldsrisikoen, og den skal kontrollere, om de valgte løsninger er effektive. Arbejdsmiljøorganisationen skal én gang om året udarbejde en oversigt over ulykker i virksomheden, herunder voldsepisoder. Arbejdsmiljøorganisationen skal desuden opstille principper for tilstrækkelig og nødvendig oplæring og instruktion. Det er således vigtigt, at der i arbejdsmiljøorganisationen er den nødvendige viden om vurdering og forebyggelse af voldsrisiko.

Hvor der ikke er nogen arbejdsmiljøorganisation, varetages ovennævnte opgaver af arbejdsgiveren i samarbejde med medarbejderne.

3.4. Reducer risikoen gennem systematisk forebyggelse

3.4.1. Kortlægning og vurdering af risici

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiveren løbende vurdere risikoen. Vurderingen foretages fx i forbindelse med arbejdspladsvurderingen og i den daglige planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at der udarbejdes en skriftlig arbejdspladsvurdering (APV).

APV-arbejdet omfatter følgende faser:

- Identifikation og kortlægning af virksomhedens samlede arbejdsmiljø.
- Beskrivelse og vurdering af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer.
- Inddragelse af virksomhedens sygefravær.
- Prioritering af løsninger på virksomhedens arbejdsmiljøproblemer og udarbejdelse af en handlingsplan.
- Retningslinjer for opfølgning på handlingsplanen.

Kortlægningen kan ses som en samlet registrering af arbejdsmiljøforholdene. Hvis identifikationen og kortlægningen viser, at der er arbejdsmiljøproblemer, herunder risiko for vold, skal virksomheden beskrive disse og vurdere, hvor-

dan de kan løses. Hvis APV-processen viser, at der er arbejdsmiljøproblemer, som rummer en akut fare for medarbejdernes sikkerhed eller sundhed, skal virksomheden umiddelbart træffe foranstaltninger, som fjerner faren eller reducerer den til et acceptabelt niveau. Problemerne bør også indgå i handlingsplanen, så der kan udarbejdes mere permanente løsninger. Handlingsplanen skal indeholde en prioritering af de konstaterede problemer, i hvilken rækkefølge de skal løses, hvornår det skal ske, og hvem der er ansvarlig for, at det sker.

Endelig skal der opstilles retningslinjer for, hvordan virksomheden vil følge op på handlingsplanen. Det skal heraf fremgå, hvem der har ansvaret for at gennemføre handlingsplanen i praksis. Det skal også fremgå, hvornår og hvordan det afgøres, om de valgte løsninger virker, og om handlingsplanen skal revideres. De forskellige faser i APV-arbejdet er beskrevet i At-vejledningen om arbejdspladsvurdering. (1)

3.4.2. Vurdering af risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden

Risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden forekommer typisk i virksomheder og fag, hvor der også er risiko for vold i forbindelse med arbejdets udførelse. Det kan fx være tilfældet for fængselsfunktionærer, politibetjente, sundheds- og omsorgspersonale, socialrådgivere, specialpædagoger og lærere.

Det er arbejdsgiverens pligt at vurdere, om der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden på grund af forhold i medarbejderens arbejde. Er det helt åbenbart, at der ikke er en risiko, skal arbejdsgiveren ikke gå ind i en dybere risikovurdering. Det kan fx være tilfældet, hvis arbejdet ikke indebærer kontakt med borgere.

Arbejdsgiveren kan bl.a. basere sin vurdering på disse forhold, der kan være tegn på eller vise, at der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden:

Der er medarbejdere, der har været udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Det er kendt, at borgere kan blive vrede over fx medarbejderes handlinger eller beslutninger, og at disse medarbejdere kan forvente at møde borgerne uden for arbejdstiden.

Der er medarbejdere, der i arbejdstiden er blevet udsat for trusler om vold uden for arbejdstiden.

En enkeltstående episode er ikke nødvendigvis ensbetydende med, at der er en risiko, som skal forebygges, men det kan være et tegn herpå. Fx vil der ikke kunne stilles krav om forebyggelse af arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden til en butik, der normalt har et fredeligt og uproblematisk kundeklientel, fordi der har været en enkeltstående og helt ekstraordinær voldsepisode med en ukendt psykisk syg kunde, som efter episoden ikke udgør en risiko, fx fordi vedkommende er blevet frihedsberøvet.

3.4.3. Registrering og undersøgelse af voldsepisoder

Voldsepisoder i forbindelse med arbejdet betragtes som arbejdsulykker. Det gælder både fysisk og psykisk vold, og både vold i og uden for arbejdstiden. Trusler og chikane, der kan relateres til arbejdet og er fremsat digitalt, betragtes også som arbejdsulykker. Arbejdstilsynet definerer en arbejdsulykke som en pludselig, uventet og skadevoldende hændelse i forbindelse med arbejdet, som medfører personskaade. Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge ulykker, herunder voldsepisoder, og tilløb hertil, også kaldet nærved-ulykker. I relation til vold forstås en nærved-ulykke som optræk til vold, fx en tilspidset konflikt mellem en medarbejder og en borger, der ikke munder ud i vold.

For at kunne anvende registreringerne af voldsepisoder i det voldsforebyggende arbejde i virksomheden kan det være nødvendigt at registrere:

- Forekomst, herunder antallet af voldsepisoder, og hvilke former for vold der forekommer.
- Omstændigheder, fx hvor og hvornår voldsepisoder opstår, hvad der skete, før episoderne blev voldelige, og hvordan voldsepisoderne blev håndteret.

Virksomheden kan benytte EASY-systemet til at registrere voldsepisoder. EASY er Arbejdsskadestyrelsens og Arbejdstilsynets elektroniske system til at registrere og anmelde arbejdsulykker og erhvervssygdomme (se afsnit 5.2.3. om anmeldelse af voldsepisoder). EASY indeholder bl.a. EASY Forebyggelse, der er et værktøj til at undersøge arbejdsulykker, analysere årsagen, udarbejde handlingsplaner og orientere medarbejderne.

Registreringerne af voldsepisoder kan virksomheden bruge til:

- *At indkredse omfang, alvorlighed og voldens karakter*
Det er vigtigt at kende omfanget og alvorligheden af volden. Hvor mange arbejdsrelaterede voldsepisoder har der været, og er der tale om alvorlige eller mindre alvorlige voldsepisoder?

Det er også vigtigt at indkredse, hvilke former for vold medarbejderne udsættes for. Er der tale om fysisk eller psykisk vold, eller begge dele, og hvordan viser volden sig?

- *At vurdere risikoen for vold*
Når der er risiko for vold, skal arbejdsgiveren løbende vurdere, hvor stor risikoen for arbejdsrelaterede voldsepisoder er. Det kan gøres ved at vurdere, om der er situationer, hvor der er særlig risiko for vold, og hvornår risikoen er størst. Vurder fx, om der er øget risiko i forbindelse med natarbejde og alenearbejde. Det kan også indgå i vurderingen, under hvilke omstændigheder og i hvilke arbejdsituationer volden forekommer, herunder om der er arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstiden, og om der er grupper af medarbejdere, som er særligt udsatte. Endelig kan der indgå en konkret vurdering af de borgere, som medarbejderne har kontakt med.

I butikker kan der fx forekomme vold og trusler i forbindelse med røveri, eller hvis kunder bliver irriterede over, at køen er for lang. I døgninstitutioner

ner kan der fx forekomme vold og trusler i forbindelse med, at medarbejderne stiller krav til beboerne om at indordne sig under sociale spilleregler, eller hvis særlige begivenheder i beboernes liv har gjort dem mere sårbare.

Vurderingen af risikoen for vold gør det muligt at målrette forebyggelsen. Samtidig skaber vurderingen accept og forståelse for en effektiv imødegåelse af risikoen, fordi det bliver tydeligt, hvorfor og i hvilke situationer man skal forebygge.

Jo mere præcist det kan indkredses, hvilke former for arbejdsrelateret vold der forekommer, og i hvilke situationer volden sker, desto bedre rustet er virksomheden til at vurdere, hvordan der skal gribes ind.

Måske kan det være tilstrækkeligt at benytte sig af konfliktnedtrappende kommunikationsformer. Hvis truende borgere bruger våben, kan det være nødvendigt at bruge andre former for beskyttelse eller flugt. Er der tale om mindre alvorlig vold som fx niv og krads fra demente beboere på et plejehjem, er det vigtigt at kende til, hvornår det forekommer, da det kan give vigtig information om, hvad der fagligt skal til for at forebygge volden.

Vær særlig opmærksom på at vurdere risikoen for arbejdsrelateret vold mod løst tilknyttede vikarer, fordi de har en mere perifer tilknytning til arbejdspladsen og derfor ikke er en del af virksomhedens daglige arbejde med at forebygge risiko for vold. Det kan også være tilfældet for fx elever, studerende og praktikanter.

- At gennemgå, hvordan tidligere voldsepisoder i og udenfor arbejdstiden er blevet forebygget og håndteret

Det er vigtigt, at arbejdsgiveren og arbejdsmiljøorganisationen nøje gennemgår den måde, som man har forebygget, håndteret og bearbejdet voldsepisoder på, og vurderer, om der er grund til at justere praksis.

3.4.4. Hensigtsmæssig planlægning af arbejdet

Generelt vedrørende planlægning

Arbejdet skal planlægges, så det mest muligt reducerer forekomsten og alvorligheden af voldsepisoder. Hensigtsmæssig planlægning af arbejdet kan fx være at modtage borgere på en imødekommende måde, samt at sikre korte ventetider, klar og præcis information og faste medarbejdere til at varetage kontakten. I nogle situationer kan det være hensigtsmæssigt, at der er flere medarbejdere om at håndtere kontakten med borgere, hvis der skulle opstå tilspidsede situationer. Det kan skabe ro og overskud for den enkelte medarbejder. Roen gør den enkelte medarbejder i stand til at handle på en konfliktnedtrappende måde og signalere, at der er styr på situationen. Det kan afholde utilfredse borgere fra at bruge vold. Man kan også forebygge voldsepisoder ved at få en anden medarbejder til at overtage kontakten med en borger, hvis der er erfaringer med, at kontakten mellem medarbejder og borger kan føre til tilspidsede situationer.

Ved arbejde med borgere er det af hensyn til medarbejdernes sikkerhed vigtigt at tage højde for eksisterende viden om potentielt udadreagerende eller voldsomme borgere, fx når virksomheden planlægger vagter. Herudover er det en god idé at overveje, om borgerne kan inddrages i det forebyggende arbejde, fordi det er vigtigt at forstå baggrunden for, at borgere handler, som de gør. Det kan fx foregå ved, at medarbejdere som en del af visitationssamtaler taler med borgerne om, hvordan de tidligere har oplevet eller været involveret i voldsomme episoder. Samtalerne kan handle om, hvordan medarbejderne kan være med til at forebygge gentagelser.

Hvis en medarbejder er så påvirket af en voldsepisode i eller udenfor arbejdstiden, at arbejds- og reaktionsevnen er reduceret, kan det betyde, at arbejdet ikke kan udføres, uden at det vil medføre øget fare for vedkommende selv eller omgivelserne. Derfor skal arbejdsgiveren tage hensyn til medarbejderens psykiske tilstand i planlægningen af arbejdet. Det kan fx være nødvendigt, at medarbejderen i en periode undgår at have kontakt med visse borgere.

Alenearbejde

Hvis en medarbejder er alene i en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig fare for den pågældende, skal arbejdsgiveren planlægge arbejdet, så den særlige fare kan imødegås. Kan den særlige fare ikke imødegås, må medarbejderen ikke arbejde alene. Et eksempel er arbejdet med borgere, der er kendt for voldelig adfærd over for personalet, og hvor det kun er muligt at sikre medarbejderne mod vold ved at være flere medarbejdere til at håndtere og nedtrappe konfrontationer.

Arbejdsgiveren skal sørge for at fastlægge, i hvilke situationer og hvornår det er nødvendigt, at flere medarbejdere varetager kontakten med borgere. Arbejdsgiveren skal også sørge for at fastlægge, hvilke forholdsregler der skal tages, når medarbejderne på egen hånd varetager kontakten. Det kan fx være hensigtsmæssigt at have en anden medarbejder klar i nærheden af det lokale, hvor kontakten med borgeren foregår, så vedkommende kan tilkaldes, hvis der skulle blive brug for det.

Unge under 18 år må kun udføre arbejde, der indebærer en særlig risiko for vold, hvis den unge arbejder sammen med en person, der er over 18 år. (2) og (3)

Gravide

Arbejdsgiveren har en særlig pligt over for gravide. Gravide skal beskyttes mod påvirkninger, der kan indebære farer for graviditeten. Hvis arbejdet er forbundet med en risiko for vold, skal arbejdsgiveren vurdere, om og hvornår der er behov for at træffe foranstaltninger til at beskytte den gravide.

3.4.5. Hensigtsmæssig indretning

Når der er risiko for vold, skal lokaler på arbejdspladsen indrettes, så risikoen reduceres mest muligt. I den forbindelse kan det være hensigtsmæssigt:

- At tage kendte reaktionsmønstre fra borgere i betragtning ved indretning af arbejdsstedet.

- At holde personlige samtaler med borgere i lokaler, hvor samtalerne kan foregå diskret.
- At sikre, at der ikke er løse genstande som pottedplanter og keramikskåle i lokalet, som kan bruges som kasteskyts. Løse genstande bør fjernes, når der er risiko for voldsom adfærd.
- At overveje, om det fx på sygehuse, i botilbud for voksne eller i døgninstitutioner for børn er muligt at reducere voldsrisikoen ved at etablere eneværelser og indrette lokalerne med respekt for borgernes tilstand.

Tekniske hjælpemidler

Hvis der er en særlig risiko for vold i arbejdstiden, kan det være nødvendigt at have tekniske hjælpemidler som kalde- og alarmsystemer. For at forebygge en optrapning af en eventuel voldsepisode er det vigtigt, at medarbejderne kan aktivere udstyret enkelt og diskret. Det er bl.a. nødvendigt for taxachauffører, at de enkelt og diskret kan sende en alarm til en bemandet modtagercentral, som kan bestemme, hvor taxachaufføren befinder sig. Det samme kan også være nødvendigt for fx buschauffører, vagter og medarbejdere i hjemmeplejen.

I nogle typer job kan det være nødvendigt at have personligt sikkerhedsudstyr som fx skudsikre veste. Det kan fx gælde politibetjente, vagter og dørmænd, hvis deres arbejde er forbundet med en særlig voldsrisiko.

Ved risiko for røveri kan det være en god idé at have en deponeringsenhed, fx en dropboks, der gør det muligt løbende at deponere penge, så medarbejdere med kundekontakt ikke har umiddelbar adgang til større kontantbeløb. Kombineret med synlig skiltning kan det reducere risikoen for røveri, da potentielle røvere vil vide, at der ikke via medarbejderne er mulighed for at få adgang til de eftertragtede værdier.

Flugtveje, oversigtsforhold og skiltning

Arbejdsgiveren skal sikre, at der er et tilstrækkeligt antal flugtveje, hvor det er nødvendigt. Det skal være nemt for medarbejderne at komme væk fra arbejdspladsen, hvis der er risiko for vold. Det kan endvidere være relevant at overveje, om der er den optimale afskærmning mellem medarbejderne og borgere, fx i form af skranke eller splintfrit glas.

Når der er en risiko for røveri, kan det virke forebyggende, at der er gode muligheder for at overskue, hvad der foregår inde i og uden for arbejdsstedet. I butikker kan en synlig skiltning ved indgangsdøre og kasseområde forebygge risikoen for røveri. Det kan være i form af piktogrammer med oplysninger om fx "Lav kassebeholdning", "Pengeskabet kan ikke åbnes af personalet" og "Tidslås/tidsforsinkel-ses-lås". En anden forebyggende idé er god belysning ved ind- og udgangsdøre.

3.4.6. Oplæring og instruktion

Hvis der er risiko for vold, skal arbejdsgiveren sørge for, at medarbejderne får oplæring og instruktion i, hvordan arbejdet kan udføres på en ufarlig måde, herunder hvordan arbejdet kan udføres, så risikoen for at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden forebygges.

I nogle job er det svært helt at undgå, at medarbejderne bliver udsat for vold i eller uden for arbejdstiden. Arbejdsgiveren skal derfor sikre, at medarbejderne har fået den nødvendige oplæring og instruktion i at udføre arbejdet, så de har mulighed for at begrænse alvorligheden af voldsepisoderne og håndtere dem bedst muligt.

Hvis der er områder, hvor der er en særlig fare, skal arbejdsgiveren sikre, at det kun er medarbejdere, der har fået den nødvendige instruktion, der har adgang til områderne. Det kan fx være ved politiaktioner i uoprægede områder eller arbejde i psykiatriske afdelinger og fængsler, hvis der er en særlig voldsrisiko.

Hvis der er en særlig risiko for, at medarbejdere kan blive udsat for vold, skal arbejdsgiveren sørge for, at der træffes de nødvendige foranstaltninger om førstehjælp (se afsnit 3.4.8). Arbejdsgiveren har ikke pligt til at træffe foranstaltninger om førstehjælp i relation til risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

Nyansatte har et særligt behov for oplæring og instruktion. Også medarbejdere, der har begrænset erfaring med at arbejde med borgere, har brug for ekstra oplæring og instruktion. Det gælder fx unge, vikarer, elever, studerende og praktikanter. Oplæringen og instruktionen skal om nødvendigt gentages regelmæssigt. Instruktionen skal være opdateret, så den imødegår den aktuelle voldsrisiko.

Kontakt med borgere

Når medarbejdere har kontakt med borgere, er det af stor betydning, at de har de nødvendige kompetencer til at arbejde med borgere.

Det kan fx være nødvendigt:

- At medarbejderne bliver oplært i at forstå og håndtere borgernes adfærd. Når det gælder arbejde med borgere, forudsætter det, at medarbejderne kender til borgernes problemer og aktuelle tilstand.
- At medarbejderne bliver oplært i samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation, herunder kropssprogets indflydelse på kommunikationen. Kompetencerne kan også udvikles gennem faglig sparring og supervision.
- At medarbejderne ved, hvordan de i arbejdstiden hurtigt og sikkert tilkalder hjælp fra kolleger, vagt eller politi. De skal også vide, hvem der er ansvarlige for førstehjælp, så de kan tilkalde hjælp.
- At medarbejderne bliver trænet i at se advarselssignaler fra potentielt udadreagerende eller voldsomme borgere.

Instruktion i sikre rutiner er et vigtigt element for at forebygge røverier i butikker. Det kan være instruktion i, hvordan penge skal håndteres, fx løbende deponering af penge, så medarbejdere med kundekontakt ikke har umiddelbar adgang til større kontantbeløb, og instruktion i rutiner omkring aflåsning af døre, fx bagdøre og døre til lager. Hvis medarbejderne har adgang til værdier, er det vigtigt, at de er instrueret i, at de i forbindelse med et røveri skal optræde roligt og gøre, som røveren forlanger.

Brug af tekniske hjælpemidler

Hvis der i forbindelse med arbejdets udførelse, benyttes tekniske hjælpemidler, fx i form af alarm- og kaldesystemer skal medarbejderne være tilstrækkeligt instrueret i at kunne bruge systemerne. De skal bl.a. være instrueret i, hvornår og hvordan systemerne skal aktiveres for ikke at optrappe en voldsepisode.

Alenearbejde

Arbejdsgiveren skal sørge for, at medarbejderne er instrueret i, hvornår det er nødvendigt, at flere medarbejdere varetager kontakten med borgere, samt hvilke forholdsregler der skal tages, når medarbejderne på egen hånd varetager kontakten.

Tilsyn med arbejdets udførelse

Arbejdsgiveren skal sørge for, at der føres effektivt tilsyn med, at medarbejderne udfører arbejdet i overensstemmelse med instruktionen, så risikoen for vold i og uden for arbejdstiden forebygges. Arbejdsgiveren skal også sørge for, at der føres tilsyn med, at voldsepisoder, der opstår i arbejdstiden, håndteres i overensstemmelse med instruktionen, jf. afsnit 4.

3.4.7 Et godt psykisk arbejdsmiljø

Et godt psykisk arbejdsmiljø med god dialog og godt samarbejde giver overskud til at møde borgere med særlige behov eller forudsætninger på en hensigtsmæssig måde. Når borgere føler sig forstået og set, er de mindre tilbøjelige til at reagere med irritation og aggression.

For at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø skal arbejdsgiveren sørge for, at medarbejderne ikke er udsat for arbejdsvilkår, der fører til langvarig arbejdsrelateret stress. Arbejdsgiveren skal fx sørge for, at der er en passende arbejds-mængde i forhold til opgavernes sværhedsgrad og medarbejdernes viden og færdigheder.

Langvarig arbejdsrelateret stress mindsker medarbejdernes evne til at leve sig ind i borgeres situation og øger dermed risikoen for konflikter.

Det er også vigtigt at sørge for:

- At medarbejderne har gode muligheder for at tale om belastende borger
- At medarbejderne har indflydelse på planlægningen af eget arbejde.

3.4.8. Foranstaltninger om førstehjælp i arbejdstiden

Hvis der er en særlig risiko for, at medarbejdere bliver udsat for vold i arbejdstiden, skal arbejdsgiveren sørge for, at der er de nødvendige foranstaltninger om førstehjælp. Om nødvendigt skal virksomheden indhente bistand fra særligt sagkyndige.

Arbejdsgiveren har ikke pligt til at iværksætte førstehjælp i tilfælde af, at medarbejdere udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Arbejdsgiveren skal sørge for, at medarbejdere, der under arbejdets udførelse har været udsat for en voldsepisode, enten direkte eller som vidner, har adgang til både fysisk og psykisk førstehjælp (se afsnit 5.1.1.).

Arbejdsgiveren skal i de situationer, hvor der er pligt til at træffe nødvendige foranstaltninger om førstehjælp, udpege personer i virksomheden, der skal stå for førstehjælpen. Disse personer skal have den nødvendige oplæring, udgøre et tilstrækkeligt antal og råde over passende materiel.

Medarbejderne skal underrettes om indholdet af foranstaltningerne om førstehjælpen.

I forbindelse med fastlæggelse af indholdet af foranstaltninger om førstehjælp kan det være en god idé at udarbejde en liste med telefonnumre på ansvarlige ledere og medarbejderne, der skal stå for førstehjælpen, samt alarmcentral og politi, og hænge den op, fx i et personalerum, hvor den er synlig for alle medarbejdere.

Det kan også være en god idé, at de enkelte medarbejdere tager stilling til, hvilke kolleger de ønsker at få hjælp fra i en krisesituation, og hvilke pårørende der skal underrettes i tilfælde af voldsepisoder.

4. Håndtering af voldsepisoder i arbejdstiden

Hvis der opstår en voldsepisode, skal medarbejderne:

- Følge instruktionen for håndtering af voldsepisoder.
- Anvende de nødvendige tekniske hjælpemidler, fx alarm- og kaldesystemer.

Det er også vigtigt:

- At bevare roen og kommunikere på en konfliktnedtrappende måde.
- At komme hinanden til undsætning, hvis det er muligt uden at bringe sig selv i fare.
- At gøre som røveren forlanger ved røveri.

5. Bearbejdning og opfølgning efter en voldsepisode

Det er vigtigt, at opfølgningen på en voldsepisode både omfatter handlinger i forhold til dem, det er gået ud over, og eventuelle kolleger, der har været vidner til episoden, samt efterfølgende analyse og vurdering af omstændighederne omkring volden og indsatsen efter voldsepisoden.

I forhold til de skadelidte kan opfølgning bestå af såvel akut hjælp og støtte som hjælp og støtte på længere sigt.

5.1. Umiddelbart efter en voldsepisode

Efter en voldsepisode i arbejdstiden har arbejdsgiveren pligt til at sørge for, at medarbejdere, der har været udsat for vold, enten direkte eller som vidner, får førstehjælp (se afsnit 3.4.8).

Det er en god idé, at medarbejderne ikke lades alene det første døgn tid efter episoden. Herudover kan det i nogle tilfælde være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i voldsepisoden, et til tre døgn efter episoden.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at der kan være medarbejdere, der efter en voldsepisode har så stærke reaktioner, at de ikke umiddelbart kan genoptage deres arbejde, herunder særligt varetagelse af opgaver, der indebærer kontakt med borgere.

5.1.1. Psykisk førstehjælp ved vold i arbejdstiden

Psykisk førstehjælp gives af en hjælper, der er udpeget til at stå for førstehjælp, til en medarbejder, der har været udsat for vold i arbejdstiden. Hjælperen kan være en person fra virksomheden eller en ekstern person. Psykisk førstehjælp er ikke terapi eller behandling (psykologisk krisehjælp). Psykisk førstehjælp består af handlinger, der viser, at medarbejderen ikke er overladt til sig selv, og den kan hjælpe medarbejderen til en første bearbejdning af de ubehagelige oplevelser og til, at medarbejderen kan bevare sin faglighed og sit selvværd.

Det er vigtigt, at den, der yder førstehjælp, er opsøgende, fordi den skadelidte ikke har overskud til at henvende sig til andre med et ønske om hjælp og støtte. Hjælperen bør skabe ro omkring medarbejderen, fx ved at skærme af for nysgerrige og finde egnet lokale.

Det er vigtigt, at hjælperen tager styringen, bevarer overblikket og taler klart og tydeligt. Hjælperen bør lytte venligt, nærværende, roligt og tålmodigt til den skadelidte, som kan have behov for at fortælle om episoden flere gange. Hjælperen bør ikke spørge til og tolke på medarbejderens følelser og oplevelser. Det er også vigtigt, at hjælperen undgår at tale om egne erfaringer og være belærende, omklamrende, bebrejdende eller bagatelliserende. Hjælperen bør ikke give urealistiske løfter, men indgive håb og give korte beskeder til den skadelidte om, hvordan episoden bliver håndteret på virksomheden, herunder hvem der er orienteret om episoden.

Medarbejdere, der har været direkte udsat for vold, vil ofte bebrejde sig selv, at episoden indtraf. For at dæmpe chokeffekten af episoden bør kolleger og ledelse undgå at placere skyld for, at episoden indtraf. Voldsepisoder kan påvirke medarbejdernes evne til at handle rationelt og som aftalt. Det er derfor vigtigt, at den enkelte medarbejder ikke efterfølgende bebrejdes at have handlet uhensigtsmæssigt.

Når medarbejdere har været udsat for vold i arbejdstiden, bør virksomheden følge op på deres tilstand, før de tager hjem. Det er en god idé, at virksomheden afklarer, hvordan de kommer hjem, og at de ikke er alene, når de kommer

hjem. Hvis medarbejderne er chokerede eller omtågede, er det vigtigt, at hjælperen sørger for, at de bliver kørt hjem.

Inden medarbejderne tager hjem, kan virksomheden desuden overveje, om den skal indgå aftaler med medarbejderne om forløbet for de kommende dage og uger fx med hensyn til sygemelding og lægebesøg.

Det kan være gavnligt, at skadelidte får udleveret skriftligt informationsmateriale om forventelige reaktioner og om, hvilke reaktioner der kan give anledning til at kontakte egen læge, psykolog eller en krisestøtteenhed, fx psykiatrisk skadestue. Det kan desuden være en god idé at orientere kolleger om episoden og forventelige reaktioner.

5.1.2. Opfølgende samtale efter voldsepisoder

Det kan være en god idé at gennemføre en opfølgende samtale med de medarbejdere, der har været involveret i en voldsepisode, hvis episoden har været voldsom. Den type samtale kaldes nogle gange for debriefing. Alle involverede bør medvirke i samtalen, også eventuelle kolleger, der har været vidner til eller har fulgt episoden via telefon eller på anden vis. Der bør dog maksimalt indgå 15 personer i samtalen. Det er vigtigt, at alle deltagerne kender og har tillid til hinanden.

Samtalen kan være af praktisk-teknisk karakter og af en mere støttende karakter. Ved samtalen fortæller medarbejderne, der har oplevet voldsepisoden, om deres oplevelser til hinanden. Herved hjælper medarbejderne hinanden med at rekonstruere episoden. Formålet med samtalen er:

- At tilvejebringe en ramme for praktisk gennemgang af hændelsen.
- At foretage en bearbejdning og evaluering af hændelsen med henblik på fremtidig læring.
- At øge forståelsen for, at den enkeltes indtryk, følelser og reaktioner er normale.
- At forberede sig på mulige kommende reaktioner.
- At identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling.

Den opfølgende samtale med de involverede kan være starten på virksomhedens evaluering af en voldsepisode. Afsnit 5.2.1 om psykologisk krisehjælp og afsnit 5.2.4 om evaluering af forebyggelsen beskriver henholdsvis bearbejdning og evaluering på længere sigt.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at den opfølgende samtale kan anvendes til at identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling, men at samtalen ikke i sig selv kan forventes at modvirke PTSD. Det er derfor vigtigt, at samtalen altid suppleres med andre handlinger efter en særligt voldsom voldsepisode. Endvidere kan samtalen styrke sammenholdet og give mulighed for at sætte ord på oplevelser og reaktioner.

Hvis virksomheden har valgt at gennemføre denne type samtale efter voldsomme episoder, er det afgørende, at samtalen finder sted relativt kort tid efter episoden, men ikke samme dag. Det er vigtigt, at medarbejderne får mulighed

for at komme igennem chok og følelse af uvirkelighed inden samtalen. Et godt tidspunkt for samtalen er mellem et og tre døgn efter voldsepisoden. Hvis den gennemføres før, vil medarbejderne endnu ikke være i stand til at bearbejde episoden. Gennemføres den senere, vil effekten være mindre.

Det er vigtigt, at samtalen ledes af en person, der har gennemgået en særlig træning.

5.2. På længere sigt

Den senere opfølgning på en voldsepisode kan i forhold til de skadelidte omfatte psykologisk krisehjælp (se afsnit 5.2.1) og kontakt med den sygemeldte (se afsnit 5.2.2).

I forhold til de skadelidte er det vigtigt at være opmærksom på, at eftervirkningerne af en alvorlig voldsepisode eller flere mindre alvorlige voldsepisoder kan strække sig over dage, måneder og i værste fald flere år. Et godt råd er derfor, at virksomheden bevarer fokus på, at medarbejdere kan have brug for hjælp længe efter, at voldsepisoderne har fundet sted. Lav fx en plan for opfølgning på medarbejdernes tilstand og trivsel. En del af planen kan bestå i, at medarbejderne får mulighed for at deltage i psykologisk krisehjælp. Planen kan også omfatte opfølgning i form af møder og løbende støtte og kontakt. Medarbejderne kan have brug for praktisk støtte og aflastning i forhold til arbejdsopgaver. Ved sygemelding på grund af voldsepisoder kan den løbende kontakt til medarbejderne omfatte samtaler om at vende tilbage til arbejdet.

Opfølgning på længere sigt omfatter også anmeldelser, hvoraf nogle er lovpligtige (se afsnit 5.2.3), samt analyse af voldsepisoden med henblik på at evaluere forebyggelsen (se afsnit 5.2.4).

5.2.1. Psykologisk krisehjælp

Professionel hjælp til at bearbejde oplevelserne kan for nogle medarbejdere medvirke til, at de kommer sig hurtigere oven på en voldsepisode og lettere undgår varige krisereaktioner. Det kan derfor være en hjælp for medarbejdere, at virksomheden tilbyder professionel krisehjælp, men virksomheden er ikke forpligtet til det. Ønsker virksomheden at tilbyde psykologisk krisehjælp, er det en fordel, hvis virksomheden på forhånd har taget stilling til, hvornår og hvordan man tilbyder psykologisk krisehjælp, fordi det efter en voldsepisode kan være svært at vurdere, om der er behov for krisehjælp. Fx kan det være gavnligt, at virksomheden har taget stilling til, hvilke typer af voldsepisoder der skal følges op med tilbud om psykologisk krisehjælp.

5.2.2. Kontakt med den sygemeldte

Hvis en medarbejder er sygemeldt på grund af en arbejdsrelateret voldsepisode, kan det være hensigtsmæssigt, at virksomheden har løbende kontakt med personen. Det er en fordel, hvis det på forhånd er aftalt, hvordan denne kontakt skal foregå. Man kan fx aftale, hvilke personer der tager kontakt til den sygemeldte, hvordan der tages kontakt, hvornår der tages kontakt første gang, og hvor hyppigt der herefter tages kontakt.

Vær opmærksom på, at arbejdsgiveren efter sygedagpengeloven har pligt til at afholde en samtale med en sygemeldt medarbejder efter 4 ugers sygefravær.

Formålet med kontakten er:

- At skabe mulighed for, at medarbejderen kan bevare tilknytningen til arbejdspladsen og forblive i arbejdet. Leder og medarbejder kan fx i fællesskab udarbejde en fastholdelsesplan, som beskriver, hvordan arbejdspladsen og den sygemeldte kan tilpasse arbejdet, så det passer til, hvad medarbejderen kan overkomme. Det kan fx aftales i planen, at medarbejderen genoptager arbejdet delvist, eller at medarbejderen starter med andre, mindre krævende arbejdsopgaver.
- At skabe muligheder for, at den sygemeldte kan komme tilbage til arbejdet så hurtigt som muligt. Den sygemeldte kan have brug for hjælp til at komme tilbage på en god og hensigtsmæssig måde, og arbejdsgiveren kan have fordel af, at medarbejderen hurtigere kommer tilbage til arbejdet.

Der findes mere information om 4-ugerssamtalen og fastholdelsesplanen på Arbejdsmarkedsstyrelsens hjemmeside www.star.dk.

5.2.3. Anmeldelser

Arbejdsgiveren skal anmelde arbejdsrelaterede voldsepisoder, der medfører fravær ud over den dag, hvor de indtraf, til Arbejdstilsynet. Det gøres enten via EASY, som er Arbejdstilsynets og Arbejdsskadestyrelsens elektroniske system til at registrere og anmelde arbejdsulykker og erhvervssygdomme, eller via www.virk.dk, som er virksomhedernes samlede digitale indgang til det offentlige. Anmeldelsen til Arbejdstilsynet skal ske hurtigst muligt og senest ni dage efter første fraværsdag. Vær opmærksom på, at eventuelt fravær kan opstå senere end den dag, hvor episoden fandt sted. I modsætning til arbejdsulykker har arbejdsgiveren ikke pligt til at anmelde en erhvervssygdom. Det er læger og tandlæger, som har pligt til at anmelde erhvervssygdomme.

Voldsepisoder skal også anmeldes til Arbejdsskadestyrelsen via EASY eller www.virk.dk, da de skadelidte kan have krav på erstatning. Der gælder særlige regler for arbejdsgiverens pligt til at anmelde arbejdsulykker, herunder voldsepisoder, til Arbejdsskadestyrelsen.

Herudover er det en god idé, at virksomheden aftaler, hvornår en voldsepisode skal anmeldes til politiet. Når en voldsepisode finder sted uden for arbejdstiden, er den skadelidte selv ansvarlig for en eventuel anmeldelse til politiet. En arbejdsgiver, der har fået kendskab til en arbejdsrelateret voldsepisode uden for arbejdstid, har dog pligt til at tilbyde skadelidte medarbejdere bistand til at politianmelde voldsepisoden, hvis medarbejderen ønsker det. Arbejdsgiveren er ikke forpligtet til at være opsøgende i forhold til at få kendskab til, om episoderne har fundet sted.

5.2.4. Evaluering af forebyggelsen

Som beskrevet i afsnit 3.4.3 skal arbejdsgiveren efter en arbejdsrelateret voldsepisode sørge for, at voldsepisoden undersøges, herunder at forebyggelsesindsatsen analyseres og vurderes:

- Er indsatsen for at reducere voldsepisoder tilstrækkelig? Kunne episoden være undgået, og hvordan undgår man voldsepisoder i fremtiden?
- Håndterede ledelsen og medarbejderne den konkrete episode på en god måde? Hvordan håndterede man voldsepisoden, hvad var de op- og nedtrappende handlinger, hvordan støttede man hinanden, og hvordan forløb eventuel førstehjælp?
- Var den vejledning, som medarbejderen havde fået om håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstid, hensigtsmæssig?

Hvis arbejdsgiveren ikke gjorde nok for at undgå og håndtere voldsepisoden, eller hvis der ikke var tilstrækkelig førstehjælp efter en voldsepisode, skal arbejdsgiveren revidere den forebyggende indsats samt eventuelt APV-handlingsplanen. Hvis der løbende forekommer mindre alvorlige voldsepisoder, er det vigtigt, at arbejdsgiveren med jævne mellemrum vurderer, om forebyggelsen er tilstrækkelig, herunder instruktion og oplæring af medarbejdere.

6. Mere information

6.1. Arbejdstilsynet

På Arbejdstilsynets hjemmeside www.at.dk kan man finde et redskab til analyse af arbejdsulykker (www.arbejdstilsynet.dk/temaer/metode-til-analyse-af-ulykker).

6.2. Branchearbejdsmiljørådene

På www.bar-web.dk findes relevant materiale for brancherne. Materialet er udarbejdet af branchearbejdsmiljørådene. Branchearbejdsmiljørådene kortlægger de enkelte branchers særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper virksomhederne med at løse dem ved bl.a. at udarbejde information, temamøder, uddannelse og foreslå forskning.

6.3. Socialt Udviklingscenter SUS

Socialt Udviklingscenter SUS (www.sus.dk) arbejder bl.a. med at formidle viden om forebyggelse og håndtering af vold, trusler og mobning i kommuner og regioner. Det sker gennem temadage, konferencer, undervisningsforløb og skriftlige materialer som magasiner, pjecer, nyhedsbreve og hjemmesider. SUS har også produceret flere DVD-film og udviklet et webbaseret spørgeskema Arbejdspladstjek, der er et dokumentations- og udviklingsredskab til at styrke

det forebyggende arbejde mod vold. Endelig hjælper SUS med at danne netværk mellem virksomheder, hvor der forekommer vold, se www.voldsomudtryksform.dk.

6.4. Det Kriminalpræventive Råd

Det Kriminalpræventive Råd (www.dkr.dk) arbejder med at forebygge kriminalitet og skabe et tryggere samfund. Rådet udarbejder bl.a. information til offentligheden og støtter lokalt kriminalpræventivt samarbejde.

6.5. Aftale om at udarbejde og overvåge retningslinjer om identifikation, håndtering og forebyggelse af vold

Arbejdsmarkedets parter har på europæisk plan i 2007 indgået en rammeaftale om bekæmpelse af vold og mobning på arbejdspladsen. Som følge af rammeaftalen er der i Danmark indgået aftaler om trivsel og sundhed for statsansatte samt ansatte i regioner og kommuner. Ifølge aftalerne er de lokale medindflydelses- og medbestemmelsesudvalg eller samarbejdsudvalg bl.a. forpligtet til at udarbejde retningslinjer for virksomhedens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer vedrørende forekomsten af vold i tilknytning til udførelsen af arbejdet. De øverste medindflydelsesudvalg har endvidere til opgave at revidere og overvåge de vedtagne retningslinjer med henblik på at sikre, at de er effektive både i forhold til at forebygge problemer og til at håndtere sagerne, når de opstår.

Baggrund:

Lov om arbejdsmiljø
Bekendtgørelse om arbejdets udførelse
Bekendtgørelse om unges arbejde
Bekendtgørelse om anvendelse af tekniske hjælpemidler
Bekendtgørelse om faste arbejdssteders indretning
Bekendtgørelse om samarbejde om sikkerhed og sundhed
Bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid
Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker mv. til Arbejdstilsynet.

Læs også Arbejdstilsynets vejledninger om:

- (1) Arbejdspadsvurdering
- (2) Undervisningspligtige unges arbejde
- (3) Ikke undervisningspligtige unges arbejde.

Læs også branchearbejdsmiljørådenes vejledninger mv.:

Branchearbejdsmiljørådenes vejledninger kan findes på www.bar-web.dk.

Arbejdstilsynet

Postboks 1228
0900 København C
Telefon 70 12 12 88
Telefax 70 12 12 89
e-post at@at.dk
www.at.dk

