

## Vejledning om forebyggelse og håndtering af fysisk og psykisk vold

Denne vejledning omhandler *fysisk og psykisk vold fra borgere og/eller pårørende*. Ved krænkende handlinger mellem medarbejdere samt mellem leder og medarbejdere anvendes Aabenraa Kommunes retningslinje om forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane.

### Formål

I Aabenraa Kommune arbejder vi på en god og attraktiv arbejdsplads gennem hele arbejdslivet, hvor samarbejde, sikkerhed og rummelighed vægter højt og samtidig er betydningsfulde faktorer i arbejdet med at forebygge vold, fordi det skal være sikkert og sundt for alle at gå på arbejde<sup>1</sup>.

Formålet med vejledningen er at tydeliggøre den overordnede ramme for arbejdet med at forebygge og håndtere fysisk og psykisk vold på arbejdspladser i Aabenraa Kommune.

### Definitioner af arbejdsrelateret vold

I Aabenraa Kommune følger og anvender vi Arbejdstilsynets bekendtgørelser, vejledninger og spørgeguides. Ifølge Arbejdstilsynet forstås arbejdsrelateret vold<sup>2</sup> ved, at borgere og/eller pårørende udsætter medarbejdere for fysisk vold i form af angreb mod legemet eller for psykisk vold i form af trusler. Arbejdsrelateret vold kan finde sted både i og udenfor arbejdstiden.

*Fysisk vold* er angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

*Psykisk vold* er trusler, der bliver fremsat overfor medarbejderen. Den psykiske vold kan udtrykkes gennem både mundtlige og skriftlige trusler via sms, e-mail eller sociale medier mod medarbejderens sikkerhed som f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejderens familie. Psykisk vold kan også udtrykkes uden ord f.eks. knyttede næver.

### Fremgangsmåde

#### Forebyggelse

Arbejdsgiveren har det formelle ansvar for at forebygge og håndtere vold på arbejdspladsen, men det er et fælles anliggende at arbejde hen imod en åben og anerkendende kultur, hvor udfordringer med vold og trusler håndteres og forebygges med udgangspunkt i løsning af kerneopgaven.

Forebyggelse indebærer:

- At sikre, at medarbejderne kender arbejdspladsens del-politik for forebyggelse og håndtering af fysik og psykisk vold.

<sup>1</sup> *Strategiplan for MED og arbejdsmiljø 2021 – 2023, Bæredygtigt arbejdsmiljø, side 7*

<sup>2</sup> At-vejledning D.4.3-5

- At sikre risikovurdering af borgere og/eller pårørende med udadreagerende adfærd og af trusselsniveauet på arbejdspladsen.
- At det sikres, at informationer vedr. risikovurdering af borgere og/eller pårørende med udadreagerende adfærd og trusselsniveauet videregives til samarbejdspartnere (socialpædagoger, fysio- og ergoterapeuter, køkken- og rengøringspersonale m.fl.), der færdes på arbejdspladsen.
- At sikre etablering af oplæring i og viden om flugtveje, overfaldsalarmer mv.
- At sikre, at alle medarbejdere får uddannelse/oplæring/instruktion i f.eks. konflikt-håndtering og at der følges op på læringen.
- At der bliver ført effektivt tilsyn med, at lokale sikkerhedsinstrukser overholdes.
- At skabe åbenhed og regelmæssigt drøfte fysisk og psykisk vold på alle niveauer i kommunen – på HMU, Sektor MED, Område MED og lokal MED.
- At fysisk og psykisk vold kortlægges via Aabenraa Kommunes trivselsmåling samt at der følges op via handlingsplaner
- Registrering og anmeldelse af episoder med fysisk og psykisk vold

### **Håndtering**

Ledelsen skal i samarbejde med arbejdsmiljøgruppen risikovurdere trusselsniveauet. Ledelsen skal generelt sikre, at medarbejderne er instruerede i risikovurdering af borgere og/eller pårørende, og at der er udarbejdet lokale retningslinjer om, hvordan episoder håndteres i hverdagen på arbejdspladsen.

Ledelsen skal sikre, at episoder der handler om fysisk og psykisk vold, bliver registreret og anmeldt som en arbejdsulykke for de medarbejdere, der har været involveret i eller har været vidne til episoden.

Endvidere skal en medarbejder, der har været udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, tilbydes hjælp på samme måde, som hvis episoden havde fundet sted i arbejdstiden. Pligten forudsætter dog, at arbejdsgiveren har fået kendskab til, at episoden har fundet sted.

Nærmeste leder skal

- Yde omsorg for den ramte medarbejder, herunder vurdere nødvendigheden af om medarbejderen kan fortsætte arbejdet, om der skal rettes henvendelse til medarbejderens pårørende mv.
- Vurdere behovet for og tage initiativ til afholdelse af defusing med den berørte medarbejder og andre, der har været på vagt, da episoden fandt sted. Efterfølgende informeres det øvrige personale.
- Vurdere behovet for og tage initiativ til debriefing af den/de berørte medarbejdere

*Defusing og debriefing*<sup>3</sup> har til formål at samle op på en episode med vold samt forebygge, at medarbejdere udvikler psykiske traumer eller mén .

Defusing er en delvis struktureret aflastningssamtale, som finder sted umiddelbart

---

<sup>3</sup> *Konflikter og vold* – en faglig udfordring. Voldsomudtryksform. 2018 side 149 – 151.

efter hændelsen. Her drøftes episoden med de kolleger og eventuelle borgere, der var tilstede og involveret i episoden. Hensigten er at skabe en forståelse af det, der er sket. Samtalen er med til at forebygge en umiddelbar skadesvirkning af hændelsen (*defuse* = afværge/inaktivere).

Den, der leder defusingen, skal være kompetent til det, men da defusing sker hurtigt efter hændelsen, er der ikke samme krav til systematik eller psykologisk ekspertise som ved en debriefing.

*Debriefing* er en formaliseret, systematisk krisepsykologisk indsats, der samler den gruppe, der har været involveret i eller overværet en voldsom hændelse. Debriefing gennemføres få dage efter hændelsen, når de umiddelbare følelsesmæssige reaktioner er stilnet af. Samtalen skal ledes af en person, der er uddannet til det og har erfaring med debriefing. Deltagernes tanker, følelser og reaktioner tales igennem for sammen at bearbejde hændelsen og skabe både en fælles og individuel forståelse for hændelsen, herunder egne og andres reaktioner.

## **Roller og ansvar**

### **Medarbejderen**

Underretter nærmeste leder, hvis han/hun har været udsat for fysisk eller psykisk vold

- Er åben om vold- eller trusselsproblematikken f.eks. i APV eller trivselsundersøgelse
- Beder om hjælp hos leder, arbejdsmiljøgruppe og/eller kolleger, hvis han/hun har oplevet en episode

### **Arbejdsmiljøgruppen**

- Foretager risikovurdering, APV og rundringer med fokus på forebyggelse af vold
- Tænker forebyggelse ind i hverdagens opgaver
- Sikrer, at medarbejderne kender arbejdspladsens retningslinjer for at forebygge og håndtere fysisk og psykisk vold
- Sikrer, at voldsepisoder bliver anmeldt som arbejdsulykker samt følger op på ulykker og udarbejder handleplaner, så ulykker ikke gentager sig
- Sikrer at emnet dagsordenssættes på personalemøder og lokal MED-udvalgsmøder.

### **Lokal MED-udvalg**

- Udarbejder en lokal beredskabsplan jf. bilagte skabelon for at sikre forebyggelse og konkret håndtering af voldsepisoder, herunder hvordan der ydes kollegial opbakning i risikosituationer
- Følger løbende udviklingen i antallet af episoder med fysisk og psykisk vold, herunder drøfter risikovurderingen, der udarbejdes af arbejdsmiljøgruppen. Forebyggelse drøftes ud fra risikovurderingen.
- Sikrer, at der er en procedure for opfølgning af alle tilfælde med fysisk og psykisk vold mod medarbejderne
- Sikrer, at emnet dagsordenssættes i lokal MED-udvalget og i den årlige arbejdsmiljødrøftelse

## **Hoved MED-udvalget – HMU**

- Vedtager og reviderer del-politik
- HMU følger udviklingen af fysisk og psykisk vold i Aabenraa Kommune og tager beslutninger om overordnede initiativer på tværs af organisationen med henblik på fælles viden og læring.

### **Anmeldelse af fysisk og psykisk vold**

En fysisk og/eller psykisk voldsepisode betragtes som en arbejdsskade, og som ved andre arbejdsskader, er arbejdsmiljøgruppen forpligtet til at anmelde voldsepisoden til Arbejdstilsynet. Anmeldelsen sker via A-skade modulet i SafetyNet. I Aabenraa Kommune skal anmeldelsen ske senest 10 dage efter hændelsen er sket. En arbejdsskade<sup>4</sup> er en fælles betegnelse for en skade, man pådrager sig i sit arbejde. En arbejdsskade kan være:

- En arbejdsulykke dvs. en personskade, en pludselig uventet hændelse, der påvirker helbredet
- En arbejdsbetinget lidelse (erhvervssygdom) dvs. en sygdom, der er opstået efter længere tids påvirkning fra arbejdet eller de forhold, arbejdet foregår under.

Konstaterede eller mistænkte arbejdsbetingede lidelser skal også anmeldes. I modsætning til en arbejdsulykke har ledelsen ikke pligt til at anmelde en arbejdsbetinget lidelse. Det har egen læge.

### **Anmeldelse til politiet**

Anmeldelse til politiet sker efter straffelovens §119 om vold eller trusler om vold mod en offentlig ansat. Påtalen kan ske af den voldsramte selv eller af politiet (offentlig påtale). Arbejdsgiver kan, men er ikke forpligtet dertil, indgive anmeldelse til politiet. Det er ikke et krav, at den voldsramte selv indgiver anmeldelsen. Det anbefales, at lederen taler med medarbejderen herom forinden anmeldelse indgives.

Den voldsramte kan anmode arbejdsgiver herom, men den voldsramte kan ikke optræde anonymt, da vedkommende eventuelt skal afhøres omkring sagen. Ved anmeldelse efter straffeloven er det vigtigt, at den voldsramte i voldssager er skadestueundersøgt eller læge undersøges hurtigst muligt efter hændelsen, dette gælder også selv om der ikke er synlige skader.

---

<sup>4</sup> BFA [Anmeldelse af en voldsepisode \(etsundtarbejdsliv.dk\)](https://etsundtarbejdsliv.dk)