

Forebyggelse og håndtering af vold og trusler

Denne retningslinje understøtter Silkeborg Kommunes Arbejdsmiljø og Sundhedspolitik.

Retningslinjen beskriver hvordan Silkeborg Kommunes arbejdspladser skal arbejde med at forebygge og håndtere vold, trusler og anden krænkende adfærd.

Arbejdsmiljø og Sundhedspolitikken tilkendegiver at medarbejderne skal føle sig trygge ved at gå på arbejde og ikke udføre arbejde, hvor medarbejderens sikkerhed bringes i fare.

Det er derfor ikke acceptabelt, at medarbejdere i forbindelse med deres arbejde udsættes for vold, trusler eller anden krænkende adfærd.

Hvad er vold?

Vold har mange facetter og kan spænde fra en rå tone, chikane, trusler til den fysiske vold.

Silkeborg Kommune anvender Arbejdstilsynets definition på vold:

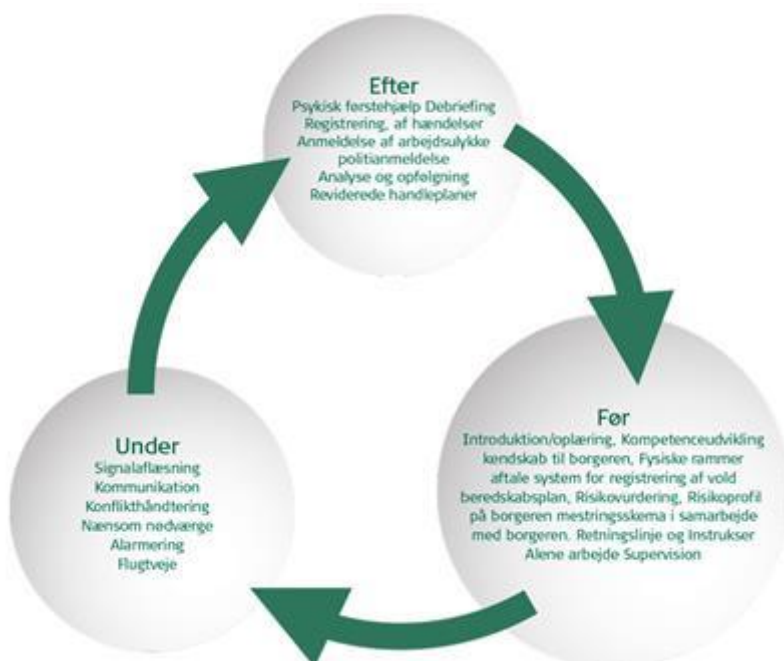
Fysisk vold er angreb mod kroppen, fx: overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.

Samt anden krænkende adfærd, fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn. Psykisk vold, også benævnt chikane, kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail og hjemmesider.

Når der i nedenstående skrives *vold* dækker det over alle 3 definitioner

Forebyggelseshjulet - en cirkulær proces



[Se billedet i stor format \(pdf\)](#)

I Silkeborg Kommune arbejder vi med to tilgange til forebyggelsen:

- *en udviklende tilgang*, der skal sikre, at medarbejdere har de nødvendige kompetencer
- *en beskyttelsesorienteret tilgang*, der skal sikre, at medarbejdere har klare aftaler og retningslinjer for, hvordan de skal udføre arbejdet sikkerhedsmæssigt fuldt forsvarligt

Medarbejderne skal vide, hvordan de skal handle, hvis de eller en kollega udsættes for vold og hvordan de hjælper den kollega, der udsættes for vold.

Derfor skal vi på arbejdspladserne:

- Identificere vold, trusler og krænkende adfærd ved at sætte det på dagsordenen og systematisk tale om de hændelser, der opstår i det daglige arbejde.
- Iværksætte handlinger, der reducerer antallet og alvorligheden af voldelige og krænkende hændelser mest muligt
- Sikre at medarbejderne har de fornødne kompetencer i forhold til målgruppe og håndtering af konflikter
- Arbejde med de fysiske rammer, arbejdets tilrettelæggelse og medarbejdernes sikkerhedsadfærd omkring borgeren
- Arbejde med risikovurderinger og inddrage borgeren i risikovurderingen, når det er muligt.
- Følge retningslinjerne for registrering og anmeldelse af vold, trusler og chikane
- Udarbejde analyse og sikre opfølgning på hændelser med vold, trusler og chikane

Voldsforebyggelse kræver et kontinuerligt fokus og en systematisk tilgang, hvor arbejdspladsen hele tiden skal tilstræbe, at blive bedre til at forebygge og håndtere vold.

Arbejdet med dette skal ses som en cirkulær proces, hvor vi lærer af de hændelser som opstår.

Alarmer og andre tekniske sikkerhedsforanstaltninger

I kan gøre det lettere at tilkalde hjælp ved at bruge tekniske hjælpemidler fx overfaldsalarmer eller lignende. Det er vigtigt, at de tekniske hjælpemidler I anvender også er brugbare i en tilspidset situation, hvor man fx bliver fastholdt el.lign. Man skal altså let og hurtigt kunne alarmere fx ved tryk på knap og ved alarmering, hvis man bliver lagt ned.

I skal være sikre på, at nødkaldsprocedurer er gennemtænkt, og alle involverede skal være enige i fremgangsmåden. Altså hvem bliver alarmeret ved tryk på overfaldsalarm og hvad gør den eller de, der bliver alarmeret. Som med andre tekniske løsninger er de kun brugbare, hvis de bliver vedligeholdt, og hvis der bliver reageret på nødsignalet. Arbejdspladser, som har behov for at anvende tekniske hjælpemidler, bør drøfte hvad det tekniske hjælpemiddel skal kunne opfylde ift. Jeres behov.

Derudover skal I aftale procedure for:

- hvordan ledere og medarbejdere skal forholde sig ved alarmering
- hvordan nye medarbejdere skal introduceres til hjælpemidlerne
- retningslinjer for brugen af hjælpemidlerne
- vedligeholdelse og test, fx af alarmernes funktion.

Alene arbejde

Det siger reglerne om alene-arbejde:

“Hvis den ansatte går alene ved en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig fare for den pågældende, skal arbejdet tilrettelægges således, at denne fare imødegås. Kan faren ikke imødegås, må den ansatte ikke arbejde alene. Det skal sikres, at kun ansatte, der har fået passende instruktion, har adgang til opgaver/områder, hvor der er en særlig fare”

Ledelsen skal sikre, at der på enhver arbejdsplads, som varetager opgaver i forhold til borgere med udadreagerende og risikobetonet adfærd, udarbejdes retningslinjer for alene-arbejdet.

Alene-arbejde defineres som en arbejdsproces, hvor medarbejderen er alene med borgeren - og hvor medarbejderen er i en særlig sårbar situation og hvor der ikke er umiddelbar mulighed for at få hjælp fra en kollega.

Lederen 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 er alene om at varetage kontakten til borgeren.

Anråbe hjælp

I skal forholde Jer til hvordan I sikrer, at medarbejderen kan få akut hjælp, når der opstår situationer, der bliver svære og hvor medarbejderen er alene med en borger, som kan være udadreagerende.

Hvis det ikke er muligt at anråbe en kollega, så er det et krav, at I skal kunne få hjælp ved at anvende alarmer.

Hvis I på arbejdspladsen har vurderet og aftalt at der skal være 2 medarbejdere omkring en borger, så må medarbejdere aldrig gå ind til borgeren alene. Medarbejdere må aldrig tage chancer. Det er bedre at trække sig og vente på at I er de fornødne antal medarbejdere om opgaven.

Faglig udvikling og supervision

Faglig udvikling

Et højt kompetenceniveau i et team eller i en gruppe af medarbejdere handler også om, at kunne se og tale om styrker og svagheder hos hinanden. Det er ikke nødvendigvis alle, der har kompetencerne til at løse den samme opgave, ligesom den erfarne medarbejder, der får de svære opgaver, også kan få behov for at trække sig eller "få ladet batterierne op".

Kendskab til borgeren er essentiel for fagligheden og sætter os i stand til at forebygge vold ved at kunne:

- fange frustrationssignaler hos borgeren tidligt
- hjælpe borgeren, via god dialog, til at se andre og bedre udveje
- De arbejder med at episoder med vold mod en medarbejder efterfølgende fører til læring på arbejdspladsen

Supervision

Supervision er en metode til systematisk at analysere vanskelige situationer og udvikle den enkeltes faglighed i praksis. Supervision adskiller sig fra krisehjælp ved at være forandrings- og udviklingsorienteret.

Supervision bidrager til, at følelser ikke hober sig op, men får afløb og bliver omsat til læring. Supervision og krisehjælp er ikke det samme. Ved krisehjælp følger og støtter man en voldsramt, som bearbejder en oplevet hændelse. Derfor skal supervision ikke gives til nyligt voldsramte, men derimod til ansatte, som er i udviklingsforløb, og som ikke skal bruge deres psykiske ressourcer på at bearbejde en voldsom oplevelse.

Gravide medarbejdere

Ledere har pligt til at sikre sine gravide medarbejdere mod påvirkninger, der kan indebære fare for graviditeten. Hvis arbejdet er forbundet med en særlig risiko for vold, skal lederen vurdere, om og hvornår der er behov for at træffe foranstaltninger til at beskytte den gravide.

Kendskab til borgeren

Brugerinddragelse kan styrke borgerens selvbestemmelse og selvtillid og medvirke til at skabe et respektfuldt og ligeværdigt forhold mellem borgere og personale.

Vold er ofte et udtryk for en borgers afmagt, frustration, utryghed eller fortvivelse. Derfor har det meget at sige, hvordan medarbejdere og borgere taler sammen, og hvilken holdning medarbejderne har til brugerne.

Det kan øge brugernes livskvalitet, når de er med til at tage beslutninger om deres egen hverdag. Og I kan bedre målrette Jeres arbejde, når I har en god forståelse for brugerne og deres måde at opfatte hverdagen på.

Kompetenceplan for konflikthåndtering

Alle nyansatte medarbejdere gennemfører indenfor det første ½ år en konflikthåndteringsuddannelse. Alle medarbejdere gennemfører ½ dags vedligehold af deres konflikthåndteringskompetencer min. én gang årligt. Vi uddanner vores egne medarbejdere til at være "vedligeholdelsesinstruktører" i frigørelses – og fastholdelsesteknikker – og disse klædes på til at undervise kolleger. Vedligeholdelsesinstruktøren modtager selv undervisning én gang årligt.

Medarbejderne uddannes ud fra to niveauer:

Lavt risikoniveau:

1 dag – Grunduddannelse (varetages af administrationen)
det juridiske felt: lovstof(magtbekendtgørelse, nødværgeret);
Konfliktens felt: kommunikation, konfliktforebyggelse, kropssprog, konflikthåndtering
Hvor konflikten ikke er fysisk

Højt risikoniveau:

2 dage - Grunduddannelse + lovstof (magtanvendelse, nødværge, nødret) + systematiske
Borgerprofiler/risikoprofiler + 1 dags psykofysisk træning
Psykisk førstehjælp/Defusing – Krav om vedligeholdelse med egen uddannet

vedligeholdelsesinstruktør
Hvor konflikten kan blive fysisk

Kompetenceudvikling

Kompetenceudvikling handler om altid at kunne matche de faglige udfordringer I står over for. Det handler om at kende den målgruppe vi arbejder med, fx borgerens diagnose og særlige behov.

Derudover er det vigtigt at sørge for, at medarbejderne har kompetencer i konflikthåndtering, kommunikation og signalaflysning, dit eget kropssprog, træning i frigørelses- og fastholdelsesteknikker samt psykisk førstehjælp.

Kriseplan og ambulancebrev

Kriseplan, kriseberedskab eller ambulancebreve. Kært barn har mange navne. Ordene dækker over en plan, hvor arbejdsstedet sørger for, at medarbejderen får psykisk og praktisk støtte til at bearbejde en voldsepisode. Hvis hjælpen udebliver, kan den voldsramte føle sig dobbelt krænket og afvist af arbejdsstedet.

Kriseplanen skal beskrive:

- I hvilke situationer den skal træde i kraft
- Den nærmeste kollegas og lederens rolle
- Hvem giver psykisk førstehjælp?
- Evt. psykolog bistand (Silkeborg Kommunes krisehjælp)

I kriseplanen kan der også indgå en liste over de personer, som den enkelte medarbejder ønsker skal yde psykisk førstehjælp, og nogle retningslinjer for, hvordan hjælpen skal gives.

Eksempel på kriseplan

Eksempel på ambulancebrev

Planlægning og de fysiske rammer

Planlægning af arbejdet

I jeres arbejde med at analysere hvornår konflikter og vold opstår, kan det vise sig at være hensigtsmæssigt, at I tilrettelægger det daglige arbejde på en anden måde.

- Er det i vagtskiftet, der opstår uro?
- Er det, når borgeren skal vente?
- Er det, når I stiller krav?
- Er det, når I ikke kan give information?

Hensigtsmæssig tilrettelæggelse kan fx være:

- At sørge for overlap ved vagtskifte
- At sikre korte ventetider
- At give klar og præcis information
- At der er faste medarbejdere, der varetager kontakten til borgeren
- At I forholder Jer hvilke aktiviteter, der kan/skal gennemføres på en dag, hvor der er travlt, hvor I er færre eller hvor konfliktniveauet er øget

De fysiske rammer - Indret arbejdspladsen sikkert

Når der er risiko for vold på en arbejdsplads, skal I indrette lokalerne, så risikoen minimeres bedst mulig.

Først og fremmest skal I overveje hvor aktiviteter og samtaler med borgeren skal foregå. Ligesom vi risikovurderer på situationer og borgere, er det også vigtigt at risikovurdere på de fysiske lokaler (fx med RØD GUL GRØN zone), så man fx aldrig tager en samtale midt på en trappe eller I et rum, hvor der ikke er flugtveje.

- Det er vigtigt, at sikre sig muligheden for at kunne komme væk, hvis situationen udvikler sig. Fx vender døre rigtig, sidder jeg tættest på døren, har jeg en flugtvej?
- Indret lokaler til det specifikke formål, så der ikke kan opstå uforudsete hændelser.
- Hvis løse genstande som pottedplanter og keramikskåle kan blive brugt som kasteskyts, bør det fjernes
- Fjern eller lås så vidt muligt knive og andre skarpe genstand inde
- Det kan det være hensigtsmæssigt at tage kendte reaktionsmønstre fra klienter og borgere i betragtning ved indretning af arbejdsstedet
- Overvej om det er muligt at reducere voldsrisikoen ved at indrette lokalerne med respekt for borgernes tilstand, fx med afskærmede rum i rummet

Retningslinjer og introduktion

Retningslinjer og instrukser

Når I har skabt overblik over de situationer, hvor der er en særlig risiko, skal I aftale, hvordan de skal håndteres. Lokale retningslinjer er nødvendige at aftale, for de skaber tryghed, tydelighed og sikkerhed. God praksis afhænger af fælles adfærd, som I får gennem et kontinuerligt samarbejde og god dialog. En splittet medarbejdergruppe skaber tøven og usikkerhed i de kritiske situationer, hvor I skal være sikre på, hvordan I skal handle. Det betyder, at I kan risikere flere voldssituationer og at I ikke kan standse dem, hvis de opstår.

Instrukser kan gives af ledelsen og gives i arbejdsituationer, hvor der er en særlig risiko i arbejdet – og hvor der under ingen omstændigheder må tages en individuel vurdering i arbejdsituationen.

Instruksen tilsidesætter altså de aftalte retningslinjer fx i en tid eller i en konkret situation, hvor I skal tage yderligere forholdsregler end I plejer – udelukkende for at varetage Jeres sikkerhed.

I skal udarbejde lokale retningslinjer, der beskriver, hvordan I vil forebygge og håndtere vold, trusler og anden krænkende adfærd hos Jer - ud fra modellen Forebyggelseshjulet

Introduktion og oplæring

Fagligt kvalificerede medarbejdere og fælles tilgang og metoder er en central del af det voldsforebyggende arbejde.

Som ny medarbejder er det vigtigt, at blive introduceret til de risici I har i arbejdet. Det handler også om at blive introduceret til jeres arbejdsgange og aftalte retningslinjer, samt at nye medarbejder får mulighed for at blive sidemandsoplært af erfarne kolleger. Også vikarer, studerende og praktikanter har et særligt behov for introduktion og oplæring.

Risikoprofil og risikovurderinger

Borgerens risikoprofil

Når en borger har en udadreagerende adfærd (eller selvskadende adfærd) – enten over for medarbejderne eller over for andre borgere – skal der udarbejdes en risikoprofil på borgeren. Risikoprofil kan også kaldes en adfærdsprofil eller en aggressionsprofil – eller mestringskema.

Det er altid teamet omkring borgeren, som i samarbejde med afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant vurderer, om der skal laves en risikoprofil. Profilen bygger på forhåndskendskab til borgeren og/eller eventuelle indberetninger og beskriver borgerens habituelle tilstand, samt hvornår og i hvilke situationer der kan være risiko for udadreagerende adfærd.

Risikoprofilen er også et pædagogisk redskab og bidrager til en fælles strategi i håndteringen af borgeren. I risikoprofilen kan eksempelvis beskrive, hvornår medarbejderne må være alene med den pågældende borger, må man køre bil med borgeren?, er der en kendt misbrugsproblematik osv. Risikoprofilen laves på nye borgere, hvor I har mistanke om udadreagerende adfærd og revideres minimum 1 gang årligt.

Borgernes kognitive funktionsniveau kan gøre det svært at inddrage borgeren i en beskrivelse af deres egen adfærd/risikoprofil. Det er dog vigtigt at inddrage borgeren - når det er muligt - i hvordan personalet bedst hjælper borgeren tilbage til en ikke udadreagerende adfærd.

[Læs mere om forskellige metoder til risikovurderinger](#)

[Læs mere om fokus på borgerinddragelse i forebyggelsen](#)

Risikovurderinger

Når der er risiko for vold på en arbejdsplads, så skal arbejdsgiveren vurdere, hvor stor risikoen for

voldsepisoder er, i hvilke situationer volden kan opstå og hvornår risikoen er størst, med det formål at kunne forebygge og undgå, at situationerne opstår og udvikler sig.

En grundig og systematisk risikovurdering kan være med til at give Jer svar på, om der fx er brug for at ændre den måde I møder borgerne på, om der er behov at ændre indretningen eller brug for faglig opkvalificering.

Vurder fx også om der er øget risiko i forbindelse med natarbejde og alene arbejde. Det kan også indgå i vurderingen, under hvilke omstændigheder og arbejdssituationer volden forekommer, og om der er grupper af medarbejdere, som I tænker er særligt udsatte. Endelig kan der indgå en konkret vurdering af de borgere og pårørende, I har kontakt med.

Der findes en række forskellige risikovurderingsværktøjer som eksempelvis Brøset og trafiklysmodellen. I skal finde den metode der skaber bedst mening hos Jer. Det overordnede formål med værktøjerne er, at forudsige mulige konflikter og konfrontationer mellem borgere og ansatte, samt skabe en mere ensartet adfærd i medarbejdergruppen omkring eventuelle forholdsregler i arbejdet omkring borgerne.

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

Under volden

Følg de aftaler I har lavet

Når en situation med vold, trusler og lignende er under optræk, skal I følge de retningslinjer og instrukser der aftalt hos Jer, og som er nedskrevet i en *kriseplan*. Det er vigtigt, at I har en adfærd, der sikrer Jer selv i situationen, og det er vigtigt at I ved hvem I skal tilkalde, og om I skal holde Jer i baggrunden eller overtage situationen.

Når der opstår en voldsepisode på arbejdspladsen, skal I derfor:

- Orienter Jer om mulige flugtveje
- Gå væk fra situationen, hvis det er muligt
- Evt. tilkalde hjælp over Jeres alarmer eller andre kaldesystemer

Det er også vigtigt at:

- I bevarer roen
- I kommunikerer på en konfliktnedtrappende måde
- I kommer hinanden til undsætning, hvis det er muligt uden at bringe Jer selv i fare.
- I anvender nænsom nødværge, hvis I skal ud i en fysisk konflikt eller en magtanvendelse

Kontakt relevante personer

I skal desuden have aftalt på forhånd, hvem der skal kontaktes hvornår, eks:

- Leder
- Kolleger
- Vagt
- Politi
- Familie/venner

Anmeldelse

Silkeborg Kommune accepterer ikke at medarbejdere bliver udsat for vold, trusler om vold og anden krænkende adfærd i arbejdet. Vi arbejder systematisk med forebyggelse for at forhindre at vold opstår.

Alle hændelser – uanset karakter - skal altid anmeldes som arbejdsulykke eller registreres som mindre vold og trusler i SafetyNet. Ledelsen skal i samarbejde med arbejdsmiljørepræsentant og øvrige medarbejdere arbejde for at hændelsen ikke gentager sig.

Vold i forbindelse med arbejde er en arbejdsskade

Hvis en medarbejder bliver udsat for vold i forbindelse med sit arbejde vil det som udgangspunkt blive betragtet som en arbejdsskade. Arbejdsskadesikringsloven stiller ikke krav om, at volden skal være sket ved en overtrædelse af straffeloven eller være udøvet med forsæt. Det har derfor ikke betydning, hvem der udøver volden – heller ikke om skadesvolder er under den kriminelle lavalder. Det afgørende er om volden sker under udførelsen af arbejdet, eller at volden skyldes de forhold arbejdet foregår under.

Det er ikke en betingelse i Arbejdsskadesikringsloven at forholdet er anmeldt til politiet for at kunne opnå erstatning efter Arbejdsskadesikringsloven.

Erstatning efter arbejdsskadesikringsloven kan udløses ved:

- tab af erhvervsevne
- godtgørelse for varigt mén
- betaling af udgifter til sygebehandling
- optræning og hjælpemidler m.m.
- ydelser ved dødsfald

Offererstatningsloven - erstatning til ofre for forbrydelser

Offererstatningsloven er en generel ordning for erstatning til ofre for forbrydelser.

For at søge offererstatning, **skal** der være tale om en overtrædelse af straffeloven.

Erstatning efter denne lov er betinget af, at lovovertrædelsen er anmeldt til politiet inden 72 timer. Denne betingelse kan dog fraviges, hvis forholdene taler for det (se under dispensation fra kravet om politianmeldelse grundet pædagogiske eller behandlingsmæssige årsager).

- Man kan få erstatning, selv om gerningsmanden er ukendt eller ikke kan findes.

- Man kan også få erstatning, selv om gerningsmanden ikke kan straffes, fordi gerningsmanden er under 15 år eller utilregnelig (fx sindssyg).

Skader opstået inden for pleje-, behandlings- og undervisningssektoren, hvor der alene er tale om f.eks. mindre slag, riv og krads eller almindelig modstand i forbindelse med en fastholdelsessituation, vil normalt ikke udgøre en strafbar handling, som kan medføre dækning efter offererstatningsloven.

Erstatning efter offererstatningsloven ydes som supplement til den erstatning, der ydes efter arbejdsskadelovgivningen.

Det drejer sig typisk om:

- Erstatning for tabt arbejdsfortjeneste
- Godtgørelse for svie og smerte
- Erstatning for tøj og andre personlige ejendele
- Godtgørelse for tort og anden krænkelse

[Erstatning efter offererstatningsloven](#)

Debriefing

Udover den psykiske førstehjælp der tilbydes af kolleger og leder kan der også være brug for en mere struktureret samtale – en debriefing, som gennemgår og samler op på hændelsen og forløbet derefter. Debriefing er en formaliseret, systematisk krisepsykologisk indsats, hvor samtalen har til formål at bearbejde en belastende oplevelse, og afhjælpe og normalisere de symptomer der kan forekomme efter hændelsen. Det overordnede mål er at mindske psykologiske eftervirkninger på længere sigt og forebygge at der eksempelvis udvikles PTSD (Posttraumatisk Stress-Disorder).

Debriefing skal gerne finde sted ret kort tid efter hændelsen, men ikke umiddelbart efter hvor de involverede er i en choktilstand og ikke i stand til at bearbejde indtrykkene. Det er ideelt, hvis samtalen kan finde stede mellem 1 og 5 dage efter.

En debriefing omfatter alle involverede i hændelsen - også personer, som har været i periferien. Det kan være personer, som har fulgt hændelsen som vidner, gennem telefon eller lignende. Eller det kan være det personale, som har sørget for, at roen blev genoprettet og taget sig af opskræmte borgere eller beboere. I bør lade debriefing blive ledet af en kompetent, udefrakommende og følelsesmæssigt neutral person for at skabe det rum, som er nødvendigt for, at tanker og følelser kan få lov til at komme frem. Det kan eksempelvis være en HR konsulent eller en krisepsykolog.

Det er vigtigt at der lægges vægt på rammerne om samtalen. Der skal være ro, ingen afbrydende telefoner eller henvendelser. Det er lederens opgave at sørge for, at alle får mulighed for at komme til orde, dog uden at lægge et bastant krav ind om at tale. Der kan være nogen, der ikke

har lyst til at udtale sig. For dem kan der være megen mening - og personligt udbytte - i blot at lytte. Deltagerne opfordres til en slags moralsk tavshedspligt om det, der bliver talt om.

Krisehjælp

Silkeborg Kommunes krisehjælpsordning tilbyder medarbejdere, der har været udsat for vold, trusler om vold eller har overværet voldsomme hændelser, individuelle samtaler hos en psykolog. Debriefing til en gruppe kan også være et tilbud.

I kan her læse mere om [Silkeborg Kommunes psykologisk krisehjælp- og coachordning](#)

Lær af volden

For at sikre en kontinuerlig forebyggelse af vold, trusler og anden krænkende adfærd, er det vigtigt at I analyserer og drager læring af de hændelser I udsættes for. Hvad var det der skete, og hvad udløste hændelsen? Hvordan kan I bedst muligt bruge jeres erfaringer i planlægningen af arbejdet, i Jeres tilgang? Hvordan kan I fx dele viden, bruge supervision eller faglig sparring med ledelse og kollegaer?

Målet er ikke at placere skyld hos nogen, men at skabe organisatorisk læring, således at lignende hændelser i fremtiden forebygges. I skal derfor i Arbejdsmiljøgruppen gennemgå og analysere alle de hændelser I har med vold. Både dem der registreres og dem I anmelder som arbejdsskader. Hvad kan vi lære af de voldsepisoder og trusler, I udsættes for?

På baggrund af Jeres analyse, skal I iværksætte eller tilpasse Jeres handlinger, retningslinjer og eventuelle instrukser, således at I hele tiden bliver bedre til at iværksætte forebyggende tiltag, der kan nedbringe vold og trusler.

I Silkeborg Kommune registrerer, anmelder og analyserer vi vold, trusler og anden krænkende adfærd i [SafetyNet](#). I kan i [Arbejdsmiljøhåndbogen for Silkeborg Kommune](#) under afsnittet om arbejdsskader finde redskaber til hjælp til analyse.

Psykisk førstehjælp

En medarbejder, der har været udsat for vold eller voldsomme hændelser på sin arbejdsplads, har umiddelbart derefter brug for psykisk førstehjælp. Psykisk førstehjælp kan ydes af både kolleger og ledelse og er ikke terapi eller behandling. Det er den støtte, som alle mennesker kan yde medmennesker, der er havnet i en svær livssituation eller krise.

Ved at yde hurtig førstehjælp viser I den ramte medarbejder, at han eller hun ikke er overladt til sig selv. Gennem samvær og samtale gives sikkerhed, tryghed, håb og medmenneskelig omsorg til

den ramte.

Social støtte og omsorg fra leder og kollegaer er særdeles vigtigt. De medarbejdere, der føler sig godt støttet af arbejdspladsen klarer sig bedst i forløbet efter en voldsom hændelse.

Sæt hjælpen i system

Typisk har den voldsramte ikke overskud til selv at bede om hjælp og støtte.

Derfor er det vigtigt, at den, der skal give psykisk førstehjælp, selv er opsøgende.

Nogle arbejdspladser har en liste over, hvem hver enkelt medarbejder især ønsker at få kollegial hjælp og støtte fra, hvis volden rammer, samt en liste over, hvem der ellers skal kontaktes i tilfælde af voldsepisoder, ulykker eller alvorlig sygdom på arbejdspladsen. Det kan være familiemedlemmer eller nære venner.

I dagene efter voldsepisoden kan det være en god idé, at den, som har givet kollegial førstehjælp, holder kontakt med den voldsramte. Det kan også være lederen, arbejdsmiljørepræsentanten eller andre, som gør det. Vigtigst er, at nogen gør det.

Hvis den voldsramte er sygemeldt, er kontakten ekstra vigtig, blandt andet for at gøre det lettere for den ramte at vende tilbage til jobbet.

Lederens opgave

- Lederen bør vise nærvær og empati.
- Lederen skal udvise fortsat interesse, og sikre, at der finder aktiv opfølgning sted. Det er ikke nødvendigvis hurtigt overstået for den ramte.
- Lederen sørger for, at der mobiliseres kollegial omsorg og støtte over for den ramte
- Lederen skal sørge for at alle medarbejdere på arbejdspladsen er informeret om hændelsen og løbende opdateres.

Gode råd til kollegial psykisk førstehjælp

- Find et lokale, hvor der ikke er forstyrrelser
- Skab tryghed og ro.
- Tilbyd eventuelt et tæppe og et glas vand
- Vis omsorg
- Vurder, om det er passende med fysisk kontakt
- Følg den voldsramtes behov
- Giv plads til pauser og gråd
- Stil spørgsmål for at få den voldsramte til at fortælle om det, der faktisk skete. Det kan være en god ide, at lave en skriftlig beskrivelse af hændelsen (registreringen i SafetyNet kan med fordel laves inden for de første timer)
- Undgå at tale om emotioner i de første timer (de første 6 timer), altså den ramtes tanker og følelser om det skete.
- Imødegå selvbekendelser
- Vær tålmodig

Undgå at:

- Analysere, tolke, forklare, forsvare eller bagatellisere
- Inddrage dine egne oplevelser med vold

- Give skyld og bebrejde
- Give gode råd

Vær opmærksom på at der lige umiddelbart efter hændelsen kan opstå forskellige fysiske og psykiske efterreaktioner, så som gråd, rysteture, rastløshed, hjertebanken, kvalme, usammenhængende tale og lignende. Det er helt normalt og vil aftage. Reaktionen kan dog komme med forsinkelse, og det er derfor vigtigt at I ikke lader den voldsramte alene den første tid efter hændelsen, og at vedkommende og eventuelle vidner ikke kører alene hjem i omtumlet tilstand. Sørg for, at der er truffet aftaler om de næste dages forløb inden den voldsramte forlader arbejdspladsen. Fx aftaler om lægebesøg, psykologhjælp, evt. sygemelding, og hvem der er ansvarlig for hvad. Informer de relevante kolleger, pårørende mv. med henblik på at forebygge usikkerhed og rygtedannelse

Registrer vold, trusler og andre krænkende adfærd

Alle hændelser med vold, trusler og anden krænkende adfærd skal I registrere. Det skal det af flere årsager:

- For at skabe overblik over hvilken vold og trusler I har hos Jer, hvor og hvornår volden finder sted. Bliv enige om, hvad I skal registrere, og hvordan I gør det helt konkret.

Jo mere præcist I kan indkredse volden, desto bedre kan I forebygge, at volden opstår. Er det fx i særlige situationer, fra specifikke borgere, eller er der særlige medarbejdergrupper, der er udsatte?

- For at sikre den enkelte medarbejder, hvis man går hen og bliver syg af sit arbejde. I vil således altid kunne dokumentere de hændelser medarbejderne har været udsat for under deres ansættelse i Silkeborg Kommune. Det kan have afgørende betydning i en eventuel arbejdsskadesag.

Registreringerne af vold, trusler og anden krænkende adfærd skal registreres i SafetyNet. I Arbejdsmiljøhåndbogen på internettet/hjemmesiden kan I læse, hvordan I registrerer mindre vold, trusler og chikane i [SafetyNet](#).

Anmeldelse af vold eller trusler som arbejdsskade

Vold, trusler eller anden krænkende adfærd som har medført fravær 1 dag eller mere *eller* hvor der er risiko for mén skal altid anmeldes til Arbejdstilsynet inden ni dage efter første fraværsdag.

I [Arbejdsmiljøhåndbogen på hjemmesiden](#) kan I læse, hvordan man anmelder arbejdsskaden til Arbejdstilsynet.

Vold uden for arbejdstiden

Hvis der er risiko for at der kan opstå arbejdsrelaterede hændelser med trusler, vold og chikane udenfor arbejdstiden, har I pligt til at identificere og forebygge risikoen. Det kan eksempelvis være risikoen for at man opsøges på sin bopæl, at man kan blive passet op af borgere i det offentlige rum eller at man ringes op på sin telefon.

Lederen skal vurdere risikoen for, at om medarbejderne kan blive udsat for arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden. I denne vurdering kan bl.a. indgå om medarbejderen har beføjelser til at træffe beslutninger, der kan have negativ betydning for f.eks. borgere eller kunder. Hvilken type personer, som medarbejderen kommer i kontakt med i forbindelse med arbejdet. Eller om der tidligere har været tilfælde af vold, samt om der er en konkret forhøjet risiko for, at en medarbejder kan blive udsat for vold, eksempelvis pga. tidligere uoverensstemmelser med borgere eller kunder.

I har altså pligt til at:

- informere medarbejderne om eventuel risiko for arbejdsrelateret vold i fritiden
- vejlede medarbejderne i hensigtsmæssig håndtering af arbejdsrelaterede voldsepisoder
- udarbejde retningslinjer for hensigtsmæssig håndtering af episoderne.
- tilbyde medarbejderne hjælp til at foretage en eventuel politianmeldelse af arbejdsrelaterede voldsepisoder

Retningslinjer og vejledning af medarbejdere kan fx handle om:

- Hensigtsmæssig samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende 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 således både i forhold til risikoen for vold i arbejdet og for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. I mange tilfælde vil den forebyggelse af vold, der finder sted i arbejdstiden, også kunne forebygge vold, der finder sted uden for arbejdstiden. Det er dog vigtigt at I får talt om i hvilke situationer I kan blive udsat for vold eller trusler i fritiden, samt hvordan I helt konkret sikrer opfølgning på hændelsen, både umiddelbart lige efter og på lang sigt.