



Vold på arbejdspladsen

– Når skaden er sket

Indhold

Tag hånd om skadeslidte	4
Kriseplanen skal indeholde	4
Huskeliste, ved en voldsepisode	4
Huskeliste til den volds- og kriseramte	4
Tips til den støttende kollega	5
Gode råd til venner og familie	5
Reaktioner på vold og trusler	5
<hr/>	
Anmeldelse af vold og trusler	6
Internt på arbejdspladsen	7
Anmeldelse til Arbejdstilsynet	9
Anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen	9
Anmeldelse til politiet	9
Anmeldes til Erstatningsnævnet med krav om erstatning	9
<hr/>	
Opfølgning på voldsepisoder på arbejdspladsen	10
<hr/>	
Tag kontakt til den lokale FOA-afdeling	10
<hr/>	
Litteratur	12
<hr/>	
Information på nettet	14
<hr/>	

**Godt psykisk
arbejds miljø**



Vold på arbejdspladsen

– Når skaden er sket

Tag hånd om skadeslidte

Det er vigtigt, at der på arbejdspladsen er en kriseberedskabsplan, der beskriver retningslinjer for hvad, og hvem, der har ansvaret for at følge op, hvis en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold.

Kriseplanen skal indeholde:

- En liste over de kollegaer, man har størst tillid til og ønsker hjælp fra i en krisesituation.
- En liste over, hvem der evt. skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende).
- En vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer og råd om hvordan man bedst muligt støtter den kollega, det er gået ud over.
- En beskrivelse af, hvordan der helt konkret skal følges op på voldsepisoden. F.eks. ved registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand, samtaler med leder og kollegaer eller andet.
- En beskrivelse af, hvem der har ansvar for at gøre hvad. Hvad er lederens rolle, hvad er sikkerhedsgruppens rolle og hvordan får den ramte kollega en god opstart på arbejdet igen?

Huskeliste, ved en voldsepisode

- sørg for, at den volds- og kriseramte ikke er alene
- vær til rådighed for kollegaen, der har været udsat for vold eller trusler
- lyt til hvad den voldsramte har behov for – både følelsesmæssigt og praktisk
- sørg for, at den voldsramte ikke skal bekymre sig om, hvem der løser de opgaver, som hun/han skulle have løst
- bidrag til, at der er åbenhed om vold
- kontakt altid sikkerhedsrepræsentanten og lederen, ved vold eller trusler om vold.

Huskeliste til den volds- og kriseramte

- forlad stedet
- ring til eller opsøg din leder, din sikkerhedsrepræsentant eller evt. en af dine kollegaer
- sørg for ikke, at være alene
- lad arbejdspladsen overtage ansvaret for dine opgaver
- det er ingen skam at blive udsat for vold, ledelse og kollegaer er parate til at hjælpe dig
- husk, at få tilbudt professionel krisehjælp – spørg din leder eller din sikkerhedsrepræsentant, hvilken ordning I har på din arbejdsplads
- det er vigtigt, at du får mulighed for at tale ud om episoden og får viden om de eftervirkninger, der ofte kan komme
- få motion – det kan fjerne en del af den kropslige uro og spænding
- tal om din oplevelse med kollegaer, venner og familie i den udstrækning du har brug for det.

Tips til den støttende kollega

- vær hos den volds- og kriseramte
- skab tryghed og vis du er der, men undgå ”omklamring”
- lad den voldsramte tale om, hvad der er sket – også gentagne gange
- undgå at bagatellisere episoden og undgå at kritisere
- vær opmærksom på, at den voldsramte kan reagere anderledes end sædvanligt i dagene efter episoden
- brug humor med omtanke – kvikke bemærkninger og sort humor kan stoppe ethvert tilløb til, at tale om psykisk og fysisk vold – der skal være plads til at have det sjovt men ikke på bekostning af evnen til også at tale om det, der er svært
- brug fagligheden til, at forstå og løse problemer med vold og trusler.

Gode råd til venner og familie

Hvis en ven, eller et familiemedlem, har været udsat for en voldelig episode eller trusler om vold, kan der være brug for særlig støtte.

Når man har været udsat for en voldelig episode eller trusler om vold, er det normalt, at man påvirkes af det, der er sket. Men vi mennesker er forskellige, og vi påvirkes forskelligt. Reaktionerne er ikke nødvendigvis afhængig af episodens omfang og voldsomhed.

De mest almindelige reaktioner kan være svedeture, hjertebanken, svimmelhed, ondt i maven, muskelsmerter, kroppen ryster og måske får man hovedpine. Mange reagerer med, at blive forvirret og gøre noget uhensigtsmæssigt. Nogle kan også få koncentrationsbesvær og dårlig hukommelse eller føle trang til gråd, fortvivlelse, tomhed, ensomhed, unaturlig opstemthed eller vrede.

Der er mange følelser, og de kommer til udtryk meget forskelligt hos den enkelte.

Reaktioner på vold og trusler

Det er vigtigt, at være opmærksom på de reaktioner, der kan optræde som følge af, at en kollega har været udsat for vold.

Vi reagerer forskelligt på vold og trusler. Hvad den ene oplever som en forholdsvis uskyldig hændelse, kan af en anden opleves voldsomt. Nogle reagerer øjeblikkeligt på at blive udsat for vold, mens andre reagerer forsinket – måneder, endda år efter.

Ledere, kollegaer og den, der er blevet udsat for vold, bør være opmærksomme på de forskellige symptomer, især dem der kræver særlig opmærksomhed og evt. professionel behandling.

Symptomer man især bør være opmærksom på

- *Fysiske reaktioner som utilpashed, kvalme, rysten på hænderne, vanskeligheder ved at styre sine bevægelser, svedtendens, kuldefornemmelse eller lignende.*
- *Følelsesmæssige reaktioner som vrede, skyldfølelse, angst, nedtrykthed og panikreaktioner, som måske bunder i magtesløshed.*
- *Manglende evne til at koncentrere sig.*
- *Afstandsbedømmelsen og tidsopfattelsen kan forvrænges. Det kan give sig udtryk som uvirkelighedsfornemmelse, nedsat opmærksomhed og hukommelsesbesvær.*
- *Adfærdsmæssige ændringer i form af overdreven eller formålsløs aktivitet. Inden for den første uge kan der være en tendens til at isolere sig eller frygt for at være alene.*

Der kan forekomme en lang række andre symptomer, og man skal under alle omstændigheder være opmærksom på længerevarende symptomer som søvnløshed, mareridt, umotiveret gråd, tilbagevendende oplevelser af episoden, nedsat opmærksomhed og koncentrationsbesvær.

Anmeldelse af vold og trusler

I skal aftale klare retningslinjer for, hvad man skal gøre i forbindelse med anmeldelse af vold og trusler om vold.

Det kan ske ved at arbejdspladsen, f.eks. i MED, har aftalt en personalepolitik – voldspolitik. Det kan også ske ved, at de faglige organisationer, i samarbejde med kommunen eller regionen, foranlediger at der udarbejdes en vejledning gældende for hele kommunen/regionen, eller de enkelte forvaltningsgrene.

Vold bliver ikke altid anmeldt. Måske fordi det kan være vanskeligt at overskue til hvem, volden skal anmeldes?

Nedenfor ses en liste over mulighederne for anmeldelse, som forhåbentlig kan give et bedre overblik.

Vold skal:

- *Registreres internt på arbejdspladsen*
- *Anmeldes til Arbejdstilsynet*
- *Anmeldes til arbejdsgivers lovpligtige arbejdsskadeforsikring*
- *Anmeldes til politiet*
- *Anmeldes til Erstatningsnævnet med krav om erstatning*

Internt på arbejdspladsen

Mange steder registreres en fysisk eller psykisk voldsepisode måske lokalt (f.eks. i borgerens journal). Men det er vigtigt, at registreringen sker systematisk, og at sikkerhedsorganisationen får kendskab til sagen.

Sikkerhedsorganisationen kan herefter analysere, hvad der skete, så der kan udarbejdes handleplaner for forebyggelse af lignende episoder. At lære af de episoder, der er sket – både gode og dårlige – er nemlig en god måde at forebygge vold på.

Det er ikke bare en god ide at registrere og analysere voldsepisoderne. Det er faktisk et lovkrav fra Arbejdstilsynet. Man kan vælge at registrere:

- alle episoder
- i indsatsperioder – eksempelvis en måned
- på indsatsområder – når der opstår situationer med konkrete borgere eller i specielle situationer.

Man kan registrere og analysere på flere forskellige måder. Eksempelvis ved at man anvender et registreringsskema pr. episode.

Her er et eksempel på hvordan sådan et kan se ud, og hvilke oplysninger det bør indeholde. Det er vigtigt, at skemaet udfyldes af skadelidte og sikkerhedsgruppen sammen.

Skadelidtes stilling og navn			
Ansæt på arbejdspladsen i antal år			
Skadevolders navn			
Hvornår skete voldsepisoden? Dato/årstall/klokkeslæt			
Hvor skete episoden?			
I hvilken situation skete episoden? sæt x	hjælp til daglige gøremål		
	afslag på ønske/krav		
	trøst/omsorg		
	konfliktløsning mellem brugere		
	andet, hvad		
Voldens karakter sæt x	verbale trusler		
	trusler med krop eller genstande		
	fysisk vold med krop (fx nap, krads, bid, spark, slag med hånd)		
	fysisk vold med genstand (fx med inventar, bestik)		
Beskriv episoden - hvad skete inden, - hvem var involveret, - hvem var vidne, - hvordan foregik det, - hvad skete der bagefter?			
Var du alene, da episoden indtraf?	ja	nej	
Var der mulighed for at tilkalde en kollega?	ja	nej	
Hvordan var din umiddelbare reaktion?	Upåvirket - (sæt ring om tallet) - Stærkt chokeret 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10		
Beskriv dine følelser efter episoden (angst, magtesløs, vred, utryg, irriteret, anspændt, træt, ligeglad ...)			
Gik du hjem på grund af episoden?	ja	nej	
Følte du behov for at gå hjem, men kunne ikke?	ja	nej	
Er der taget forholdsregler efterfølgende? sæt x	lægehjælp		
	intern supervision		
	samtale med leder/kollegaer		
	andet, hvad		
Er der planlagt opfølgning?	ja	nej	
Hvis ja, hvem er ansvarlig for denne			
Episoden er anmeldt sæt x	til Arbejdstilsynet		
	til arbejdsskadeforsikring		
	som magtanvendelse		
Sikkerhedsgruppens forslag til forebyggelse			
Skemaet er udfyldt af Navn/stilling/dato Evt. flere personer			

Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Alle har ret til at anmelde en arbejdsulykke, som følge af vold, til Arbejdstilsynet, og arbejdsgiveren har pligt til at gøre det, hvis den voldsramte har været sygemeldt fra arbejdspladsen i mindst 1 dag, udover den dag hændelsen skete.

Anmeldelsen tjener primært statistikformål og er bl.a. vigtig for det voldsforebyggende arbejde, fordi den er med til at synliggøre hvor store voldsproblemerne er på de forskellige arbejdspladser og inden for de enkelte brancher.

Anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen

Arbejdsgiveren har herudover pligt til at anmelde ulykken til sin lovpligtige arbejdsskadeforsikring. Det skal arbejdsgiveren, hvis arbejdsskaden medfører behandling, der er forbunden med egenbetaling som tandlægebehandling, fysioterapi, psykologbehandling eller andet. I disse tilfælde er det nemlig arbejdsgiverens arbejdsskadeforsikring, der er erstatningspligtig.

Forudsætningen for at få dækket udgifterne gennem arbejdsgiverens arbejdsskadeforsikring er, at der er lavet en anmeldelse af arbejdsskaden.

Anmeldelse af en arbejdsulykke til forsikringsselskabet kan ske op til 1 år efter voldsepisoden.

Anmeldelse til politiet

Vold skal anmeldes til politiet, hvis der er sket en straffelovsovertrædelse. Anmeldelse til politiet skal ske inden for 24 timer efter overgrebet.

Anmeldelse til Erstatningsnævnet med krav om erstatning

Hvis trusler eller vold er så alvorlige, at de omfattes af straffeloven, kan staten give erstatning for f.eks. tabt arbejdsfortjeneste og andet tab, eller godtgørelse for tort, svie og smerte. Jf. reglerne i offererstatningsloven.

Man kan altså stævne arbejdspladsen for at være ansvarlig for skaden. I den situation vil den faglige organisation som regel være indblandet.

Hvis en arbejdsplads stævnes for, at være ansvarlig for skaden, vil det typisk være fordi:

- arbejdet ikke er tilrettelagt sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt
- en person, man på forhånd ved er voldelig, er årsag til, at en ansat udsættes for vold
- arbejdsgiveren ikke har ført tilstrækkeligt tilsyn med udførelsen af arbejdet
- arbejdsgiveren ikke har stillet de nødvendige hjælpemidler til rådighed.

Hvis en politianmeldelse ikke er foretaget inden for 24 timer, kan anmeldelse – ifølge offererstatningsloven – alligevel ske til Erstatningsnævnet. Tidsfristen for anmeldelse til Erstatningsnævnet er 2 år.

Regler om anmeldelse

- *Registrering og analyse af arbejdsulykker – AT-vejledning nr. F.0.5 "forebyggelse af arbejdsulykker", dec. 2003*
- *Anmeldelse til arbejdstilsynet – bekendtgørelse nr. 33 af 20. jan. 2003*
- *Anmeldelse til den lovpligtige arbejdsskadeforsikring – bekendtgørelse nr. 997 af 20. okt. 2005*
- *"Erstatningsansvarsloven" – lovbekendtgørelse nr. 885 af 20. sept. 2005*
- *"Offererstatningsloven" – lovbekendtgørelse nr. 688 af 28. jun. 2004*

De 3 første kan findes på www.at.dk under regler.

De 2 sidste kan findes på www.retsinfo.dk.

Opfølgning på voldsepisoder på arbejdspladsen

Når episoder med vold eller trusler om vold er anmeldt, registreret og analyseret, er din arbejdsplads, via sikkerhedsorganisationen, forpligtiget til at iværksætte forebyggende foranstaltninger.

En arbejdspladsvurdering, APV er et rigtig godt redskab til løbende at følge op på de forebyggende foranstaltninger.

Se endvidere pjecen "Vold på arbejdspladsen – forebyggelse" som kan findes på www.foa.dk.

BAR-SOSU har også lavet et værktøj til analyse og forebyggelse af arbejdsulykker. Værktøjet kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk.

Tag kontakt til den lokale FOA-afdeling

Har der på en arbejdsplads været flere tilfælde af vold eller trusler om vold, uden at arbejdspladsen har formået at iværksætte de nødvendige forebyggende foranstaltninger, kan det være nødvendigt, at den lokale afdeling følger op på sagerne overfor kommunen eller regionen.

Det er derfor vigtigt, at den lokale afdeling løbende er orienteret og eventuelt inddraget, for at kunne følge op overfor kommunen eller regionen, hvis det er nødvendigt.

Litteratur

Mænds vold mod kvinder

Statens institut for folkesundhed, 2007

Vold mod mænd i Danmark

Statens institut for folkesundhed, 2008

Gennemgang af dansk og international forskning vedr. vold på arbejdspladsen

af Annie Høgh, NFA, 2001. Rapporten kan findes på www.arbejdsmiljoforskning.dk

Hver femte oplever vold på arbejdspladsen – undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø.

Iværksat af FTF og udarbejdet af Jørgen Møller Christiansen, CASA, november 2006.

Undersøgelsen kan downloades på www.ftf.dk.

Volden i Danmark 1995 og 2005

Flemming Balvig og Britta Kyvsgaard, januar 2005, Københavns Universitet, Justitsministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitichefen

Aggression at work. Bullying, nasty teasing and violence.

Prevalence, mediating factors and consequences.

Annie Høgh, Ph.d.afhandling, Arbejdsmiljøinstituttet, september 2005

Workrelated violence and threats and the risk of depression and stressrelated disorders,

Wieclaw, J. et al., J Epidemiol Community Health 2006

Arbejdsmiljø og helbred blandt ansatte indenfor voksenhandicapområdet i Århus Amt

– en 2-årig opfølgingsundersøgelse på 23 institutioner i Århus Amt.

Lone Donbæk Jensen et al. Arbejdsmiljøinstituttet og Arbejdsmedicinsk Klinik, Århus Universitets-hospital, 2006. Annette Wethje og Vilhelm Borg,

"Sygeplejerskers arbejdsmiljø, trivsel og helbred (SATH)",

Dansk Sygeplejeråd og Arbejdsmiljøinstituttet, maj 2004.

Forstå og forebyg vold

Mariann Popp og Michael Munch-Hansen, Munksgaard 2005.

Saml brikkerne – til dig der arbejder alene i borgernes hjem. Inspirationsmateriale til medarbejdere i ældreplejen.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed i 2005.

Kan findes www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Vold i skolen – Temahæfte.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Undervisning & Forskning i 2004.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Hvis borgeren er truende

Pjece til sikkerhedsorganisationen i det offentlige og finanssektoren.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration i 2004.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Pjece til læger og andre ansatte i privat praksis

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed i 2003.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Vold og trusler på sygehuse

Inspirationsmateriale til ledere.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed i 2003.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Saml brikkerne til ledere og sikkerhedsrepræsentanter. Vejledning til ældreplejen.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed i 2003.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Mødepakke om truende aggressive og voldelige kunder. Mødepakke til ledere.

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration i 2002.

Kan findes på www.arbejdsmiljoweb.dk/trivsel.

Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. AT-meddelelse nr. 4.08.4.

Arbejdstilsynet 1997.

Information på nettet

www.foa.dk

Se under "tema om vold"

www.vold-som-udtryksform.dk

*Socialudviklingscenter SUS står bag denne hjemmeside.
De har i mange år arbejdet med problematikker omkring vold*

www.bar-web.dk

En fælles portal fra Branchearbejdsmiljørådene (BAR)

www.arbejdsmiljoforskning.dk

Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) står bag denne hjemmeside

www.at.dk

*Her finder du regler og lovgivning på området.
Det er Arbejdstilsynet (AT) der står bag denne hjemmeside*

Vold på arbejdspladsen – Når skaden er sket, giver et hurtigt overblik over redskaber, og gode råd til, hvordan I kan følge op på voldsepisoder på arbejdspladsen.

Der er ligeledes gode råd til, hvordan I kan forholde jer til en kollega, der har været udsat for vold på arbejdspladsen.

Hæftet giver også et overblik over anmeldelsesmuligheder og procedurer.

Endelig er der en lang række henvisninger til, hvor man kan hente mere inspiration.

Dette hæfte om " – når skaden er sket" er en af en serie på 4 hæfter under titlen "Vold på arbejdspladsen". De øvrige er følgende:

Vold på arbejdspladsen – Fakta og information

Vold på arbejdspladsen – Forebyggelse

Vold på arbejdspladsen – En undersøgelse af vold blandt FOAs medlemmer 2008

Politisk ansvarlig: **Inger Bolwinkel**

Redaktion: **Jens Folkersen, Per Grieger-Rene, Charlotte Bredal, Jeanette Staffeldt**

Layout: **girafisk design, Bente Stensen Christensen**

1. oplag: 200

Tryk: **FOAs Trykkeri**

Juni 2008

FOA
FAG OG ARBEJDE

Stauings Plads 1-3

1790 København V

Tlf.: 46 97 26 26

www.foa.dk

**Godt psykisk
arbejds miljø**

