

## HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data som fx APV, trivselsmålinger, sygefraværstistik
- Spørg ind til vold i arbejdet og vold uden for arbejdstiden
- Eksempler på opgaver/situationer med psykisk og fysisk vold
- Alvorlig fare der skal imødegås med det samme → Giv straks påbud
- Risiko for traumatiske hændelser → Brug spørgeguide til psykisk førstehjælp

## Risiko for vold i eller uden for arbejdstiden

- A 1 Er der risiko for vold (fysisk og/eller psykisk) som er relateret til arbejdet?**
- Er der risiko for vold i arbejdstiden?
  - Er der risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden?
- A 2 Hvilken type arbejde udfører I?**
- A 3 Hvad karakteriserer borgere, som I arbejder med/servicerer? Fx:**
- Psykisk eller fysisk handicappede (hvilke typer handicap)
  - Psykisk syge
  - Socialt udsatte/økonomisk trængte
  - Kriseramte
  - Påvirkede af alkohol og eller stoffer
- A 4 Hvilken adfærd har disse borgere? Fx:**
- Verbalt eller fysisk udadreagerende/med svære adfærdsmæssige problemer
  - Impulsstyrede (uforudsigelig adfærd)
  - Selvskadende adfærd
- A 5 Hvilke arbejdsfunktioner har de ansatte i forhold til borgere? Fx:**
- Kontrol- eller magtfunktion, fx fysisk fastholdelse af borgere?
  - Andre arbejdsfunktioner, der øger risikoen for vold i eller uden for arbejdstiden?
- A 6 Hvilke arbejdsopgaver og handlinger er forbundet med en voldsrisiko?**

## Konkrete voldsepisoder

- A 7 Har I været udsat for voldsepisoder?**
- Hvornår forekommer vold? (tidspunkt på døgnet)
  - Hvor forekommer der vold i arbejdstiden? (er der områder med særlig risiko for vold?)
  - Hvem udsættes for vold? (og hvem er evt. særlig udsat?)
  - I hvilke situationer? (fx ved konkrete arbejdsopgaver/aktiviteter eller særlige personalesituationer)
  - Har der været arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstiden?
- A 8 Hvilke former for vold bliver I udsat for?**
- *Fysisk vold* (fx overfald, kvælningsforsøg, spark, slag, skub, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt)
  - *Trusler* fx mundtlige trusler, herunder trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører privatliv/fritid, familie, venner eller andre nærtstående personer eller ejendele)
  - *Anden krænkende adfærd* (fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn)
  - Trusler eller krænkende adfærd via *elektroniske medier* (sms, e-mail, hjemmesider, sociale medier)
- A 9 Hvad er omfanget af volden?**
- Hvor ofte forekommer episoder med vold (dagligt/ugentligt/månedligt)?
  - Over hvor lang tid har ansatte været udsat for voldsepisoderne?
  - Virksomhedens anmeldte arbejdsulykker med vold?
  - Virksomhedens egen registrering af vold

## A 10 Udfører ansatte arbejde alene?

- Medfører alenearbejdet en særlig fare for vold (flere eller alvorligere voldsepisoder)?
- Hvordan er der særlig risiko for at komme til skade ved alenearbejdet?

Vurdering af, om risikoen er tilstrækkeligt forebygget: Er der match mellem risiko/forekomst og forebyggelse?

## Forebyggelse af vold

### B 1 Hvordan definerer I vold, herunder fysisk og psykisk vold?

### B 2 Hvordan holder I øje med risikoen for vold i eller uden for arbejdstiden?

- Løbende risikovurdering (fx i forhold til: Tidspunkt på døgnet, hvor risikoen er størst; Ansatte, der er særligt udsatte; Risiko i forhold til enkelte borgere)
- Systematisk registrering af episoder med vold
- Undersøgelse af voldsepisoder (fx: Hvor og hvornår finder de sted, hvad sker der umiddelbart inden voldsepisoderne?)
- Løbende evaluering af forebyggelsen og håndteringen af voldsepisoder (fx: Vidste ansatte hvad de skulle gøre, virkede alarmer, fik ansatte hurtigt og effektiv hjælp?)

### B 3 Hvordan planlægger I arbejdet, så risikoen for arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstiden begrænses? Fx:

- Imødekomme modtagelse af borgere
- Information til borgere (f.eks. om ventetider og serviceniveau)
- Sikring af få/gode skift mellem ansatte i forhold til borgere
- Sikring af de rette ansatte (antal og personer) i forhold til borgerne
- Undgå at oplyse ansattes efternavne og adresser til borgere

### B 4 Muligheder for samarbejde, opbakning og hjælp?

- Dialog og godt samarbejde med ledelsesmæssig og kollegial støtte
- Mulighed for at få hurtig og effektiv hjælp ved konflikter og udsættelse for vold
- Muligheder for at tale om belastende kontakt med borgere
- Fælles holdning til, hvilken adfærd fra borgeren som er acceptabel, og hvordan der arbejdes på at begrænse uacceptabel adfærd
- Samarbejde med brugere og pårørende om at nedbringe vold
- Sikring af passende arbejdsmængde i forhold til sværhedsgrad, viden og færdigheder

### B 5 Tilstrækkelig oplæring, instruktion og tilsyn?

- Instruktion i, hvordan arbejdet udføres så voldsepisoder i eller uden for arbejdstiden undgås eller reduceres i alvorlighed (nødvendig opdatering og gentagelse)
- Oplæring og instruktion i at forstå og håndtere borgernes adfærd
- Oplæring, instruktion og træning i fysisk håndtering i forbindelse med nødværge, magtanvendelse o. lign. (fx psykofysisk træning)
- Kurser i samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation
- Træning i at se advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere
- Instruktion i, hvordan ansatte hurtigt og sikkert kan tilkalde hjælp fra kolleger, vagt eller politi (herunder instruktion i brug af alarmer)
- Ved områder med særlig risiko for vold har ansatte fået den nødvendige instruktion (fx ved politiaktioner, i psykiatrien, på bosteder og i fængsler, hvis der er en særlig voldsrisiko)
- Vejledning af ansatte om hensigtsmæssig håndtering af optræk til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden
- Tilsyn med, at retningslinjer og procedurer overholdes
- Særligt fokus på nyansatte og ansatte med begrænset erfaring (herunder vikarer og elever)

### B 6 Er indretningen med til at forebygge vold? (gælder ikke vold uden for arb.tiden) Fx:

- Tekniske hjælpemidler (fx alarmsystemer, videoovervågning og personligt sikkerhedsudstyr)
- Fysisk indretning (fx flugtveje, rumindretning og oversigtsforhold)

### B 7 Er der andet, der medvirker til at forebygge vold?

### B 8 Vurderer både ledelse og ansatte, at forebyggelsen er tilstrækkelig/virker?

- Er der eksempler på voldsepisoder, hvor de forebyggende tiltag ikke virkede efter hensigten?

### B 9 Hvordan imødegås faren ved alenearbejde? Fx:

- Klare retningslinjer for alenearbejdet, samt instruktion i, hvilke forholdsregler der skal tages i forbindelse med alenearbejdet
- Kolleger kan komme til undsætning hurtigt, hvis en ansat, der arbejder alene udsættes for vold (fx ved brug af effektive alarmer og/eller auditiv eller visuel kontakt)
- Der arbejdes ikke alene, hvis den særlige fare ikke kan imødegås

## Konsekvenser af vold

Data kan styrke dokumentationen men kan undværes i vurderingen af risikoen.

### C1 Arbejdsmæssige konsekvenser af vold:

- Mange magtanvendelser
- Mange konflikter mellem ansatte og borgere
- Lav kvalitet i arbejdet/tab af engagement
- Højt sygefravær
- Høj personaleomsætning
- Ansatte forsøger at undgå at arbejde med/servicere nogle borgere
- Ansatte forsøger at undgå at arbejde i bestemte områder

### C2 Personlige konsekvenser af vold

- Overfølsomhed overfor lyde, lugte og synsindtryk
- Angst
- Flash backs
- Søvnproblemer

**OBS: Medtag kun data, hvis der er oplysninger om, at konsekvenserne har tilknytning til risiko for vold.**