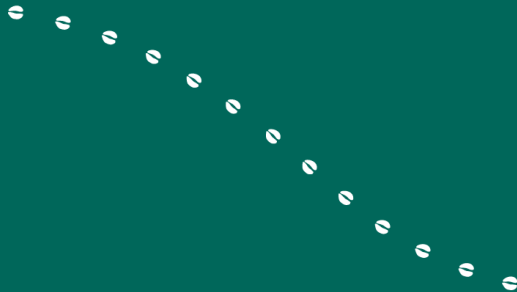


Arbejdsrelateret vold

- uden for arbejdstid





De grundlæggende regler

- > Arbejdsgiveren skal gennem arbejdets planlægning, tilrettelæggelse og udførelse forebygge risikoen for, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold både i og uden for arbejdstid. Forebyggelsen skal sikre, at ansatte ikke bliver udsat for vold, trusler og anden krænkende adfærd på grund af deres arbejde, uanset hvor og hvornår den krænkende adfærd finder sted.

Hvem er det relevant for?

Reglerne om at forebygge arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden er relevante for arbejdspladser, hvor ansatte udfører et arbejde, der kan medføre risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret vold, trusler og anden krænkende adfærd uden for arbejdstid. Der vil typisk være tale om arbejdspladser, hvor der i forvejen - dvs. i arbejdstiden - er risiko for vold.

Ved vurdering af om der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, bør følgende indgå:

- Er der ansatte, der har været udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden?
- Er det kendt, at borgere kan blive vrede fx over de ansattes handlinger eller beslutninger, og at disse ansatte kan forvente at møde borgerne uden for arbejdstiden?
- Er der ansatte, der i arbejdstiden er blevet udsat for trusler om vold uden for arbejdstiden?

KRAV TIL ARBEJDSGIVEREN:

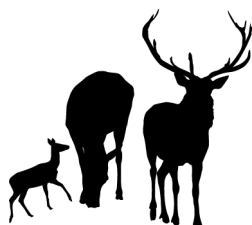
Hvis arbejdsgiveren vurderer, at der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, har arbejdsgiveren pligt til at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så denne risiko forebygges. Vurderingen skal foretages i forbindelse med den almindelige vurdering af arbejdsmiljøet, fx i APV-arbejdet og i den daglige planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.

Risikoen for arbejdsrelateret vold skal vurderes løbende. Dette indebærer blandt andet, at arbejdsgiveren skal revurdere og om nødvendigt justere forebyggelsen af arbejdsrelateret vold både i og uden for arbejdstid, fx efter konkrete episoder med vold i eller uden for arbejdstid.

INSPIRATION TIL ARBEJDET MED FOREBYGGELSE

Arbejdsgiveren skal følge de samme forebyggelsesprincipper, som gælder inden for arbejdstid, for 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 ansatte 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 ansatte uden for arbejdstid.



Vigtige elementer i forebyggelsen er:

- Løbende vurdering af hvor og hvornår der er risiko for voldsepisoder
- Vurdering af hvem der kan blive udsat
- Vurdering af hvilke typer af vold der kan være tale om, og hvor alvorlige voldsepisoderne kan være
- Kontinuerligt arbejde med at reducere forekomsten og alvorligheden af voldsepisoder mest muligt
- Oplæring og instruktion af medarbejderne i forebyggelse og håndtering af vold og trusler. Særlig grundig instruktion til nyansatte og elever
- Udvikling af medarbejdernes konflikthåndterings-kompetencer
- Analyser af konkrete hændelser og handlingsplaner som forebygger gentagelser
- Udarbejdelse af og kendskab til kriseplaner og muligheder for hjælp og førstehjælp
- Opmærksomhed på hvordan borgerinddragelse, indretning af arbejdspladsen, supervision, kollegaskab, arbejdstempo, systematik, fælles faglige metoder, ledelsesmæssig støtte mv. kan bidrage til at reducere arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstiden.





Forskellige veje til forebyggelse

Forebyggelse gennem fokus på faglighed

Man kan gøre meget for at forebygge, at borgeres vrede udvikler sig til konflikt, trusler og vold. Som myndigheds-person har man et særligt professionelt ansvar for, at samtalen med borgeren så vidt muligt ikke udarter til en konflikt. Voldsforebyggelse bør derfor ses som en integreret del i udvikling af det sociale arbejdes kerneydelse, metoder, kommunikation, osv. Voldsforebyggelse er ikke kun en arbejdsmiljøopgave, men er også i høj grad indbygget i den faglige tilgang og metode.

Forebyggelse gennem samarbejde

Samarbejdet mellem de medarbejdere og de faggrupper, der har opgaver i forhold til den samme borger skal være stærkt og solidt. Det tværfaglige samarbejde skal bygge på fælles mål for kerneydelsen, og der skal være kendskab til og tillid til hinandens kompetencer og tro på at de andre faggrupper gør et godt stykke arbejde, så man ikke kommer til at sende negative signaler til borgeren om kvaliteten af de andres arbejde. Det er med til at gøre borgeren utryk, og det øger risikoen for konflikter. Planlæg og strukturer derfor arbejdsgangene, så samarbejdsrelationerne fungerer optimalt.

Forebyggelse gennem fokus på konflikt håndtering

Medarbejderne bør have stærke kompetencer i konflikt håndtering og anerkendende kommunikation. Supervision er en god måde at vedligeholde kompetencerne på dette område. Viden om konflikt nedtrappende kommunikation og kropssprog kan gøre medarbejderne i stand til at sende tydelige signaler til borgeren om at medarbejderne er professionelle, fagligt dygtige, kompetente og i stand til bedst muligt at hjælpe borgeren.

Udtænk en måde at genoprette en positiv relation til den borger, der har været aggressiv, er kommet med trusler eller har været voldelig. Medarbejderen skal have god tid til at forklare negative afgørelser, de bør ikke være stressede, og der skal være god ledelsesmæssig og kollegial støtte. Afhold jævnligt øvelser, hvor personalegruppen træner og evaluerer håndtering af aggressive borgere.

Forebyggelse gennem fokus på trykke rammer

Tryghed er et nøgleord både for borger og for medarbejder. Borgeren skal føle sig godt modtaget og i trygge hænder i forhold til at få hjælp med sit problem. Medarbejderen skal føle sig tryk, opleve at det er muligt at slippe ud af en farlig situation og have mulighed for at få hjælp hvis en konflikt eskaleres. Der skal også være vished om, at der er omsorg og støtte at få, hvis skaden er sket. Rummene kan med fordel indrettes, så de signalerer både professionalismisme samt en rolig og rar atmosfære.

Hvis der er behov for adgangskontrol, overvågning eller vagtpersonale, så indret det generelt så diskret som muligt, men ved møder med borgere, hvor der er høj risiko for vold, bør der træffes særlige foranstaltninger fx ved brug af særlige møderum, synligt vagtpersonale, tilgængelige alarmer og flugtveje. Alle løse, tunge og spidse genstande skal fjernes. Hav aftaler om, hvornår man som kollega skal blande sig/hjælpe.

Forebyggelse gennem evaluering

Evaluering af tidligere situationer med vold, trusler og konflikter er et godt redskab, herunder en grundig analyse af årsagerne til at det gik galt. Det skal være nemt for den enkelte medarbejder at kunne foretage registrering af situationer med konflikter, trusler og vold, både med henblik på anmeldelse og med henblik på erfaringsopsamling for arbejdsmiljøgruppen.

Forebyggelse gennem risikovurdering

En grundig gennemgang af arbejdspladsen udgør grundlaget for at vurdere, hvor og hvordan der skal sættes ind med særlige forebyggelsestiltag og sikkerhedssystemer. Dette skal ske ud fra tankegangen om, at hvis risikoen for vold i arbejdstiden nedsættes, så vil risikoen for vold uden for arbejdstiden også blive mindre.

Er der særlige risikofyldte arealer? Er der funktioner, der i særlig grad kan vække aggression hos borgerne? Er der afdelinger, hvor der er mange borgere med en ringe grad af selvkontrol?

Det skal være muligt for den enkelte medarbejder dagligt at foretage en konkret risikovurdering af de borgere, vedkommende kommer i kontakt med, herunder at kunne vurdere sin egen relation til og kommunikation med borgeren. Arbejdspladsen bør derfor rette risikovurderingen i to retninger: den risiko borgere kan udgøre og den risiko medarbejderen, medarbejderens kompetencer og arbejdsbetingelser kan udgøre.





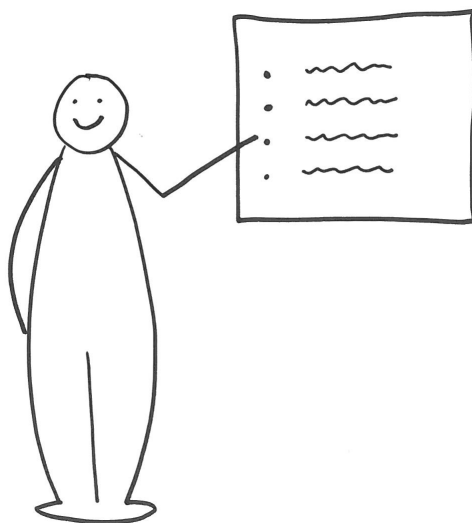
VEJLEDNING AF DE ANSATTE

> Hvis der er risiko for, at de ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har arbejdsgiveren pligt til at sikre, at der fastsættes retningslinjer for og vejledes i, hvordan de ansatte på en hensigtsmæssig måde kan håndtere tilløb til og episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Selvom de ansatte har fået vejledningen, er de ikke forpligtede til at følge denne, da arbejdsgiveren ikke har instruktionsbeføjelser over de ansatte i deres fritid. Det vil sige, at arbejdsgiveren ikke skal instruere medarbejderen om fx private forhold eller ageren i fritiden, herunder medarbejderes valg af transportvej, boligforhold, indkøbsvaner, hobby, familieforhold eller lignende.

Arbejdsgiverens vejledning kan fx handle om:

- Hensigtsmæssig samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konfliktnedtrappende kommunikation
- Hjælp til 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
- Tilbud om krisehjælp og førstehjælp.





De lokale retningslinjer

De lokale retningslinjer for identificering, håndtering og forebyggelse af problemer i tilknytning til forekomsten af vold, mobning og chikane på arbejdspladsen - jf. personalepolitikken s. 15 - skal også omhandle vold og trusler uden for arbejdstid.

Hjælp til politianmeldelse

Hvis 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 ansatte bistand til at politianmelde voldsepisoden, hvis den ansatte ønsker det. Arbejdsgiveren er ikke forpligtet til at være opsøgende i forhold til at få kendskab til, om episoderne har fundet sted.





HVAD KAN EN VEJLEDNING INDEHOLDE?

- > En del af den fælles vejledning bør handle om, hvad det er hensigtsmæssigt at gøre, og hvem det er hensigtsmæssigt at kontakte ved vold og trusler uden for arbejdstid.

VED OPTRÆK TIL VOLD

I mange tilfælde prøver voldsmanden først at starte en diskussion. På dette tidspunkt skal fokus være på at undgå, at tingene udvikler sig. Det vigtigste er, at man ikke hidser sig op, lader sig provokere eller bliver grebet af panik.

Gode råd er desuden:

- Undgå en højroset diskussion og forsøg at virke rolig og positiv i dit kropssprog og udtryk
- Lad være med at vise, at du er bange
- Hids dig ikke op
- Glid af, glat ud og vær neutral
- Undgå videre diskussion
- Lad være med at svare igen
- Lad være med at skubbe igen
- Hvis der er andre omkring dig, så henvend dig til dem og lad dem forstå din situation
- Hvis alt andet glipper, og du har muligheden, så forlad stedet
- Informér din leder om, hvad der er sket, og følg jeres kriseplan.

HVIS ANDRE BLIVER TRUET

Mange er usikre på, hvad de skal gøre, hvis de ser andre mennesker blive truet eller udsat for vold. Problemet er, at man nemt kan komme til at tilspidse situationen eller selv blive offer, hvis man blander sig. Men samtidig har vi alle et ansvar for hinandens sikkerhed.

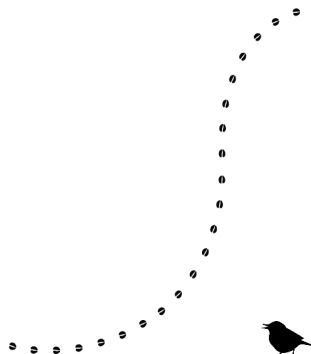
Gode råd, hvis du ser, at en situation er ved at udvikle sig voldeligt:

- Hold dig på afstand af situationen, men lad voldsmanden se, at du er tilstede, og at du er opmærksom på, hvad der foregår
- Prøv at påkalde andres opmærksomhed, og lad voldsmanden se, at der er mange, som samlet lægger mærke til, hvad der sker
- Tilkald andre, hvis det er muligt. Har du en mobiltelefon, så ring til politiet og fortæl dem, hvor overfaldet finder sted
- Prøv eventuelt at tale med voldsmanden. Fortæl, at politiet er på vej
- Informér din leder om, hvad der er sket, og følg jeres kriseplan.



HVIS OVERFALDET SKER

- Hvis voldsmanden bevæger sig imod dig, så bevæg dig væk. Løb hvis det bliver nødvendigt, men hold dig til områder, hvor der er andre mennesker
- Kontakt altid politiet, hvis du har oplevet eller overværet et overfald
- Følg aldrig efter voldsmanden, så udsætter du dig bare for yderligere vold. Læg i stedet mærke til, hvordan voldsmanden ser ud, og hvor han løber hen
- Sørg straks for hjælp til den, der er blevet overfaldet. Er det dig selv, så få andre til at hjælpe dig
- Informér din leder om, hvad der er sket, og følg jeres kriseplan.





HVAD KAN EN KRISEPLAN INDEHOLDE?

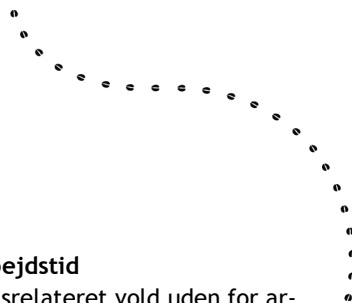
- > En velfungerende kriseplan tager højde for lokale forhold som arbejdsvilkår, fysiske rammer, traditioner, brugere, medarbejdere mv.

Som oftest bør kriseplanen indeholde:

- Vigtige telefonnumre og en beskrivelse af i hvilke situationer de bruges. Fx at ledelsen underrettes hurtigst muligt.
- En konkret beskrivelse af, hvad der skal gøres efter en voldsepisode, og hvem der skal gøre det.
- En liste over de kolleger, man ønsker hjælp fra i en krisesituation. Evt. kan alle medarbejdere indgå i et netværk, hvor man efter et beskrevet system træder til som støtte for den kollega, der har været udsat for vold.
- En liste over, hvilke familiemedlemmer, venner eller andre der skal kontaktes i tilfælde af vold. Inklusiv telefonnumre.
- En vejledning i, hvordan man yder kollegial førstehjælp.
- En beskrivelse af, hvor I vurderer, om den voldsramte har behov for lægehjælp og psykologbi-stand
- Angivelse af hvem der har ansvaret for registreringer og indberetninger fx til politi og Arbejdstilsyn
- Plan for orientering af samtlige medarbejdere om voldsepisoder
- Beskrivelse af hvordan lederen følger op på episoden gennem løbende samtaler med den voldsramte.



REGLER OG INSPIRATION



Bekendtgørelse om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Bekendtgørelse nr. 1504 af 4. december 2015 om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Ændringer i bekendtgørelser

Bekendtgørelse nr. 1512 af 13. november 2015 om ændring af bekendtgørelse om lægers og tandlægers pligt til at anmelde erhvervssygdomme til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen

Bekendtgørelse nr. 1514 af 4. december 2015 om ændring af bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet

Bekendtgørelse nr. 1513 af 4. december 2015 om brug af autoriserede rådgivningsvirksomheder på arbejdsmiljøområdet.

Find bekendtgørelserne på
www.retsinformation.dk

Arbejdstilsynets vejledning om vold

Vold - D.4.3-3 - ændring - januar 2016

www.at.dk

Yderligere inspiration

www.arbejdsmiljøviden.dk

www.voldsomudtryksform.dk

www.dkr.dk (Det kriminalpræventive råd)



HVIS I HAR BRUG FOR HJÆLP

Har I brug for viden om håndtering af vold, hjælp til temadag, retningslinjer, proces eller andet, så kan I kontakte arbejdsmiljøkonsulenten:

Trine Kjær Poulsen
E-mail: tkp@norddjurs.dk
Telefon: 8959 1039

Hvis I har brug for krisehjælp i arbejdstiden kan arbejdsgiver kontakte Arbejdsmiljøcentret.

Hvis I har brug for krisehjælp uden for arbejdstiden kan arbejdsgiver kontakte Nordisk Krisekorps.

Kontakt politiet ved behov for akut hjælp til håndtering af en voldsepisode uden for arbejdstiden.



NOVEMBER 2016

Norrdjurs Kommune · Torvet 3 · 8500 Grenaa Tlf.: 89 59 10 00 · www.norddjurs.dk · CVR nr. 29 18 99 86

Telefon- og åbningstider: Mandag-onsdag: 10 -15.00 · Torsdag: 10 -17.00 · Fredag: 10 -12.00

E-mail: norddjurs@norddjurs.dk · Sikker e-mail: sikkerpost@norddjurs.dk