

HUSK:

- Oplysninger fra både ansatte og ledelse
- Tag stilling til evt. skriftlige data fx APV, trivselsmålinger, virksomhedens egne registreringer af volds- og nærved-episoder
- Eksempler på opgaver/situationer/ adfærd, der øger risikoen for vold
- Alvorlig fare der skal imødegås med det samme → Giv strakspåbud
- Risiko for traumatiske hændelser → Brug spørgeguide til psykisk førstehjælp
- Ved alenearbejde forstås, at man under arbejdets udførelse ikke kan ses eller høres af andre fra virksomheden uden brug af tekniske hjælpemidler

Risiko for vold i eller uden for arbejdstiden

A 1 Er der risiko for vold (fysisk og/eller psykisk), som er relateret til arbejdet?

A 2 Hvilken type arbejde udfører I?

A 3 Hvilke arbejdsfunktioner har de ansatte i forhold til borgere? Fx

- Kontrol- eller magtfunktioner
- Andre funktioner, hvor ansatte kommer i kontakt med potentielt udadreagerende eller voldsomme personer

A 4 Hvad karakteriserer borgere, som I arbejder med/servicerer? Fx

- De har psykiske lidelser, fx skizofreni eller personlighedsforstyrrelser
- De har psykiske handicap, fx mental retardering eller demens
- De har tidligere udøvet kriminalitet, især personfarlig kriminalitet
- De er/kan være påvirket af alkohol og/eller stoffer
- De har psykiske lidelser og samtidig et misbrug og/eller har udøvet personfarlig kriminalitet
- De er socialt og økonomisk udsatte

A 4 Hvilken adfærd udviser de borgere, I arbejder med? Fx

- Udadreagerende/fjendtlig/aggressiv/truende adfærd
- Adfærd, der kan være svær at forudsige, fx på grund af pludselige skift i humør og adfærd
- Udtrykte vrangforestillinger eller hallucinationer, fx, forfølgelsesforestillinger eller indre stemmehøring
- Udtrykt indre uro, rastløshed eller forpintethed
- Tvangspræget adfærd, fx udtalt og ufleksibelt behov for at overholde regler, vaner og aftaler
- Selvskadende adfærd, herunder selvmordsforsøg
- Problemer med at udtrykke sig sprogligt

A 6 Forekommer der alenearbejde, jf. AT's definition?

- Medfører alenearbejdet en særlig risiko for vold (flere/alvorligere voldsepisoder)?

Konkrete voldsepisoder

A 7 Har I været udsat for voldsepisoder?

- Hvornår forekommer volden? Fx i eller udenfor arbejdstid eller særlige tidspunkter på døgnet?
- Hvor forekommer volden? 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 personalsituationer?
- Hvor ofte forekommer episoder med vold, fx dagligt/ugentligt/månedligt?
- Over hvor lang tid har de ansatte været udsat for voldsepisoderne?

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 og/eller trusler med kropssprog, herunder trusler på livet, eller trusler, der vedrører privatliv/fritid, familie, venner eller andre nærtstående personer eller ejendele
- *Anden krænkende adfærd*, fx ydmygelser, mistænkeliggørelse, diskrimination, seksuelt grænseoverskridende adfærd
- Trusler eller krænkende adfærd via *elektroniske medier* (sms, e-mail, sociale medier)

Ved vurdering af, om risikoen for vold er tilstrækkeligt forebygget, skal der lægges vægt på matchet mellem **risikoen** for vold og **forebyggelsen**.

Data om konkrete voldsepisoder kan styrke dokumentationen, men er ikke afgørende i vurderingen af, om risikoen for vold er forebygget tilstrækkeligt.

Forebyggelse af vold

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

B 2 Hvordan holder I øje med risikoen for vold?

- Risikovurdering ved modtagelse af nye borgere, har I den relevante viden om borgernes situation, fx historik, adfærd, behov og udfordringer?
- Løbende risikovurdering af borgernes tilstand/signaler/adfærd og ændringer i konteksten, fx ved personaleskift
- Risikovurdering af arbejdssituationer med alenearbejde, jf. AT's definition
- Systematisk registrering og undersøgelse af volds- og nærvedepisoder samt brug af viden i det forebyggende arbejde

B 3 Hvordan planlægger I arbejdet, så risikoen for arbejdsrelateret vold begrænses? Fx

- Tager højde for den aktuelle voldsrisiko, fx opgaver med risiko for konflikter, i den daglige planlægning og fordeling af arbejdet
- Sikrer tilstrækkelig tid til at udføre de opgaver, som knytter sig til kontakten med borgere eller kunder
- Inddrager borgere
- Sikrer information til borgere, fx om ventetider og serviceniveau
- Undgår at oplyse ansattes efternavne og adresser til borgere
- Sikrer tilrettelæggelse af gravidets arbejde

B 4 Muligheder for samarbejde, opbakning og hjælp på arbejdspladsen?

- Dialog og godt samarbejde, fx ledelsesmæssig og kollegial støtte
- Muligheder for at bearbejde belastende kontakt med borgere
- Fælles holdning til, hvilken adfærd fra borgeren som er acceptabel, og hvordan der arbejdes på at begrænse uacceptabel adfærd

B 5 Mulighed for hurtig og effektiv hjælp ved konflikter og udsættelse for vold?

B 6 Tilstrækkelig oplæring, instruktion og tilsyn?

- Sikrer, at ansatte har nødvendige kompetencer til at løse arbejdsopgaver i relation til borgere, fx viden, metoder, erfaring og konfliktnedtrappende kommunikation
- Sikrer, at ansatte har viden om og kendskab til de borgere, de arbejder med, fx den enkeltes behov, adfærd og udfordringer
- Sikrer, at nyansatte og ansatte med begrænset erfaring og kompetencer, fx vikarer, er klædt på til at udføre arbejdet
- Sikrer, at ansatte får instruktion i, hvordan de hurtigt og sikkert kan tilkalde hjælp fra kolleger, vagt eller politi, fx instruktion i brug af alarmer
- Sikrer, at ansatte får den nødvendige instruktion ved arbejde i områder med særlig risiko for vold, fx ved politiaktioner, i psykiatrien, på bosteder og i fængsler, hvis der er en særlig voldsrisiko
- Tilsyn med, at retningslinjer og procedurer overholdes

B 7 Er indretningen med til at forebygge vold? Fx

- Tekniske hjælpemidler, fx alarmsystemer
- Fysisk indretning, fx mulighed for at komme i sikkerhed, rumindretning, lys- og oversigtsforhold

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, hvornår ansatte må arbejde alene og instruktion i hvilke forholdsregler, der skal tages
- Der arbejdes ikke alene, hvis den særlige risiko ikke kan imødegås

Konsekvenser af vold

Data kan styrke dokumentationen, men er ikke afgørende i vurderingen af om risikoen er forebygget tilstrækkeligt

Data er kun relevant hvis konsekvenserne er relateret til risikoen for vold

C1 Arbejdsmæssige konsekvenser:

- 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:

- Fysiske skader
- Overfølsomhed over for lyde, lugte og synsindtryk
- Utryghed/angst
- Flashbacks
- Søvnproblemer