

Vold

Spørgeguide om psykisk arbejdsmiljø

Denne spørgeguide er baseret på spørgsmål, som Arbejdstilsynets tilsynsførende bruger, når de fører tilsyn på virksomhederne med psykisk arbejdsmiljø, specifikt arbejdsrelateret vold. Spørgsmålene kan benyttes som refleksionsspørgsmål, når I vil blive klogere på risikoen for vold på jeres arbejdsplads. De kan hjælpe jer til først at afdække, om I har risiko for vold på arbejdspladsen, og om der har været konkrete voldsepisoder på arbejdspladsen, hvornår risikoen optræder, hvor udbredt det er, og om I har forebygget risikoen.

Ved vold forstås både fysisk og psykisk vold fra borgere, patienter eller kunder, herunder trusler og seksuel chikane. Arbejdsrelateret vold kan finde sted i arbejdet og uden for arbejdstid. Ved arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forstås at det er arbejdsfunktionen og de konkrete opgaver, som ansatte har i relation til borgere, patienter eller kunder, der fører til, at borgere, patienter eller kunder udøver vold mod ansatte uden for arbejdstiden.

Risiko for vold i eller uden for arbejdstiden

Hvad karakteriserer borgere, patienter eller kunder, 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?

Hvilken adfærd udviser de borgere, patienter eller kunder, 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 forpinthed?
- Tvangspræget adfærd, fx udtalt og ufleksibelt behov for at overholde regler, vaner og aftaler?
- Selvskadende adfærd, herunder selvmordsforsøg?
- Problemer med at udtrykke sig sprogligt?

Er der alenearbejde, hvor den ansatte ikke kan ses eller høres af kolleger uden brug af teknisk udstyr?

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

Konkrete voldsepisoder

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 personalesituationer?
- Hvor ofte forekommer episoder med vold, fx dagligt/ugentligt/månedligt?
- Over hvor lang tid har de ansatte været udsat for voldsepisoder?

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 og seksuelt grænseoverskridende adfærd?
- Trusler eller krænkende adfærd via elektroniske medier (sms, e-mail, sociale medier)?

Forebyggelse af vold

Hvordan definerer I vold, herunder fysisk og psykisk vold?

Hvordan holder I øje med risikoen for vold?

- Risikovurdering ved modtagelse af nye borgere eller patienter: har I den relevante viden om borgernes eller patienternes situation, fx historik, adfærd, behov og udfordringer?
- Løbende risikovurdering af borgernes, patienternes eller kundernes tilstand/signaler/adfærd, fx ved personaleskift?
- Risikovurdering af arbejdsituationer med alenearbejde, hvor den ansatte ikke kan ses eller høres af andre fra virksomheden uden brug af tekniske hjælpemidler?
- Systematisk registrering og undersøgelse af volds- og nærvedepisoder samt brug af viden i det forebyggende arbejde?

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

- Tager I højde for den aktuelle voldsrisiko, fx opgaver med risiko for konflikter, i den daglige planlægning og fordeling af arbejdet?
- Sikrer I tilstrækkelig tid til at udføre de opgaver, som knytter sig til kontakten med borgere, patienter eller kunder?

- Inddrager I borgere, patienter eller kunder og sikrer information til dem, fx om ventetider og serviceniveau?
- Undgår I at oplyse ansattes efternavne og adresser til borgere, patienter eller kunder?
- Sikrer I tilrettelæggelse af gravidets arbejde?

Har I 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, patienter eller kunder?
- Fælles holdning til, hvilken adfærd fra borgeren der er acceptabel, og hvordan der arbejdes på at begrænse uacceptabel adfærd?

Har I mulighed for hurtig og effektiv hjælp ved konflikter og udsættelse for vold?**Har I tilstrækkelig oplæring, instruktion og tilsyn?**

- Sikrer I, at ansatte har nødvendige kompetencer til at løse arbejdsopgaver i relation til borgere/patienter/kunder, fx viden, metoder, erfaring og konfliktnedtrappende kommunikation?
- Sikrer I, at ansatte har viden om og kendskab til de borgere/patienter, de arbejder med, fx den enkeltes behov, adfærd og udfordringer?
- Sikrer I, at nyansatte og ansatte med begrænset erfaring og kompetencer, fx vikarer, er klædt på til at udføre arbejdet?
- Sikrer I, 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 I, 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?
- Fører I tilsyn med, at retningslinjer og procedurer overholdes?

Er indretningen med til at forebygge vold? Fx

- Er der tekniske hjælpemidler, fx alarmsystemer?
- Fysisk indretning, fx mulighed for at komme i sikkerhed, rumindretning, lys- og oversigtsforhold?

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

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

Hvordan imødegås faren ved alenearbejde? Fx

- Der er 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?

Er der andet, I skal være opmærksomme på?

- Vurdér i øvrigt, om der er andre påvirkninger i arbejdsmiljøet, der øger risikoen for at blive udsat for vold, og som I derfor også skal have fokus på. Det kunne fx være, at I arbejder med borgere, patienter eller kunder med særlige behov, der stiller krav om, at I skal rumme mange følelser, eller at I arbejder i et meget travlt miljø.

Læs mere om forebyggelse og gode arbejdsliv i arbejdet med mennesker på
[**at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/**](https://at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/)