

Vold på arbejdspladsen

- Når skaden er sket



Indhold

Tag hånd om den voldsramte	3
Kriseplanen skal indeholde	3
Huskeliste ved en voldsepisode	3
Huskeliste til den voldsramte	4
Tips til den støttende kollega	4
Symptomer, man især bør være opmærksom på	5
Anmeldelse af vold og trusler	6
Internt på arbejdspladsen	6
Mulighed for anmeldelse	7
Anmeldelse til Arbejdstilsynet	10
Anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen	10
Anmeldelse til politiet	10
Anmeldelse til Erstatningsnævnet med krav om erstatning	10
Arbejdsgiveransvar	10
Regler om anmeldelse	11
Arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstid	12
Hjælp til politianmeldelse	12
Opfølgning på voldsepisoder på arbejdspladsen	13
Tag kontakt til den lokale FOA-afdeling	13
Information på nettet	14

Politisk ansvarlig: Jens Nielsen og Maria Melchiorsen **Redaktion:** Anne Signora Toft og Charlotte Bredal **Produktion:** Grafisk Team/Sporenstregs og FOAs trykkeri

Tag hånd om den voldsramte

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

- Liste over de kolleger, man har størst tillid til og ønsker hjælp fra i en krisesituation.
- Liste over, hvem der evt. skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende).
- Vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer, og råd om hvordan man bedst muligt støtter den kollega, det er gået ud over.
- Beskrivelse af, hvordan der helt konkret skal følges op på voldsepisoden, herunder fx registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand, samtaler med leder og kolleger.
- Beskrivelse af, hvem der har ansvar for at gøre hvad, herunder hvad er lederens rolle, hvad er arbejdsmiljøgruppens rolle, og hvordan får den voldsramte kollega en god opstart på arbejdet igen?

Huskeliste ved en voldsepisode

- Sørg for, at den voldsramte 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 arbejdsmiljørepræsentanten og lederen ved vold eller trusler om vold.

Huskeliste til den voldsramte

- Forlad stedet.
- Ring til eller opsøg din leder, din arbejdsmiljørepræsentant eller evt. en af dine kolleger.
- Sørg for ikke at være alene.
- Lad arbejdspladsen overtage ansvaret for dine opgaver.
- Det er ingen skam at blive udsat for vold. Ledelse og kolleger er parate til at hjælpe dig.
- Husk at få tilbudt professionel krisehjælp – spørg din leder eller din arbejdsmiljørepræsentant, 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 efter- virkninger, der ofte kan komme.
- Få motion – det kan fjerne en del af den kropslige uro og spænding.
- Tal om din oplevelse med kolleger, venner og familie i den udstrækning, du har brug for det.
- Tag på skadestuen eller til lægen og fortæl, om det du har været udsat for, og at det er sket i arbejdstiden.

Tips til den støttende kollega

- Vær hos den voldsramte.
- Skab tryghed og hvis du er der, men undgå 'omklamring'.
- Lad den voldsramte tale om, hvad der er sket – også gentagne gange.
- Undgå at bagatellisere episoden og 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.

Når en person, har været udsat for en voldelig episode eller trusler om vold kan der være brug for særlig støtte.

Det er normalt, at man påvirkes af det, der er sket. Men vi mennesker er forskellige, og vi påvirkes forskelligt. Reaktionen er ikke nødvendigvis

afhængige af episodens omfang og voldsomhed.

De mest almindelige reaktioner kan være svedeture, hjertebanken, svimmelhed, ondt i maven, muskelsmerter, kroppen ryster og hovedpine. Mange reagerer ved at blive forvirrede 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.

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, kolleger og den voldsramte bør være opmærksomme på de forskellige symptomer, især dem, der kræver særlig opmærksomhed og evt. professionel behandling.

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



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.
- Indenfor den første uge kan der være en tendens til at isolere sig eller frygt for at være alene.

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, fx i MED, har aftalt en personale- eller 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, hvordan man gør?

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

Internt på arbejdspladsen

Mange steder registreres en fysisk eller psykisk voldsepisode måske lokalt, fx i borgerens journal, men det er vigtigt, at registreringen sker systematisk, og at arbejdsmiljøorganisationen får kendskab til sagen.

Arbejdsmiljøorganisationen 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 idé 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.

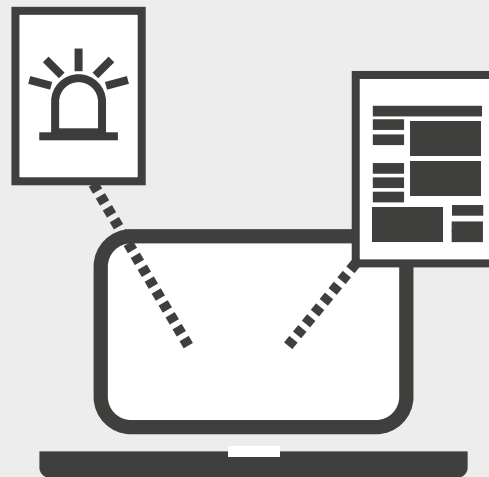
Man kan registrere og analysere på flere forskellige måder. Eksempelvis ved at man anvender et registreringsskema pr. episode.

På de 2 næste sider er et eksempel på, hvordan sådan et skema kan se ud, og hvilke oplysninger det bør indeholde. Det er vigtigt, at skemaet udfyldes af skadelidte og arbejdsmiljøgruppen sammen.

Mulighed for anmeldelse

Vold kan

- registreres internt på arbejdspladsen.
- anmeldes til Arbejdstilsynet.
- anmeldes til arbejdsgivers lovpligtige arbejdsskadeforsikring.
- anmeldes til politiet.
- anmeldes til Erstatningsnævnet med krav om erstatning.



Registreringsskema pr. episode

Skemaet er udfyldt af

Navn/stilling/dato

Evt. flere personer

Skadelidtes stilling og navn

Ansæt på arbejdspladsen i antal år

Skadevolders navn

Hvornår skete voldsepisoden? Dato/årstal/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? Beskriv

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 <--> Stærkt chokeret? [sæt ring om tallet]										
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	Ja	Nej
Intern supervision	Ja	Nej
Samtale med leder/kolleger	Ja	Nej
Andet, hvad?	Ja	Nej

Er der planlagt opfølgning? sæt x	Ja	Nej
Hvis ja, hvem er ansvarlig for denne?		

Episoden er anmeldt?	sæt x	
Til Arbejdstilsynet	Ja	Nej
Til Arbejdsskadeforsikring	Ja	Nej
Som magtanvendelse	Ja	Nej

Arbejdsmiljøgruppens forslag til forebyggelse

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 indenfor de enkelte brancher.

Anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen

Arbejdsgiveren har 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.

Hvis man bliver opmærksom på, at arbejdsgiveren ikke har anmeldt til arbejdsskadeforsikringen, kan man også selv anmelde det direkte til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring. Dette skal ske hurtigst muligt, også selvom det er mere end 1 år efter voldsepisoden.

Anmeldelse til politiet

Vold skal anmeldes til politiet, hvis der er sket en straffelovsovertrædelse. Anmeldelse til politiet skal som udgangspunkt ske indenfor 72 timer efter overfaldet.

Anmeldelse til Erstatningsnævnet med krav om erstatning

Hvis episoden er så alvorlig, at den er omfattet af straffeloven, vil staten fx skulle betale godtgørelse for svie og smerte samt erstatning for tabt arbejdsfortjeneste. Det kræver som udgangspunkt, at der er sket politianmeldelse inden 72 timer. Det er kun, hvis det kan dokumenteres, at der er pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn til ikke at anmelde skadevolderen til politiet, at dette kan undlades. Det kan fx være tilfældet, hvor en demensramt ikke forstår konsekvensen af sin handling, og hvor mødet med politiet kun vil skabe uro.

Arbejdsgiveransvar

Man kan rette sit krav om erstatning og godtgørelse mod arbejdspladsen, hvis denne er ansvarlig for at skaden kunne ske. I den situation vil den faglige organisation som regel være indblandet.

Hvis der rettes krav mod arbejdspladsen, vil det typisk være fordi:

- arbejdet ikke er tilrettelagt sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt.
- arbejdsgiveren kender til voldelige udfordringer med en borger, men ikke gør noget for at det forhindres.
- arbejdsgiveren ikke har ført tilstrækkeligt tilsyn med udførelsen af arbejdet.
- arbejdsgiveren ikke har stillet de nødvendige hjælpemidler til rådighed.
- arbejdsgiveren har ikke instrueret den ansatte i at udføre arbejdet på en farefri måde.



S

Regler om anmeldelse

- Registrering og analyse af arbejdsulykker
 - AT-vejledning nr. F.O.5 Forebyggelse af arbejdsulykker i store og mellemstore virksomheder, og At-vejledning nr. F.O.4 Forebyggelse af arbejdsulykker i små virksomheder, dec. 2003
- Anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet – bekendtgørelse nr. 615 af 8. juni 2010
- Anmeld arbejdsulykker: aes.dk/selvbetjening/anmeld-arbejdsulykke
- Erstatningsansvarsloven
 - lovbekendtgørelse nr. 1070 af 24. august 2018
- Offererstatningsloven
 - lovbekendtgørelse nr. 1209 af 18. november 2014

De 3 første kan findes på at.dk.

De 2 sidste kan findes på retsinfo.dk.

Arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstid

Arbejdsgiveren har også pligt til at forebygge arbejdsrelateret vold, der foregår udenfor arbejdstiden.

Arbejdsgiveren skal sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstid, forebygges. Det fremgår af regler, der trådte i kraft 1. januar 2016. Reglerne skal være med til at sikre, at ansatte ikke bliver udsat for vold, trusler og anden krænkende adfærd på grund af deres arbejde, uanset hvor og hvornår dette finder sted.

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

Hjælp til politianmeldelse

Når en voldsepisode finder sted udenfor arbejdstiden, er den skadelidte selv ansvarlig for politianmeldelse. En arbejdsgiver, der har fået kendskab til en arbejdsrelateret voldsepisode udenfor 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.

Opfølgning på voldsepisoder på arbejdspladsen

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

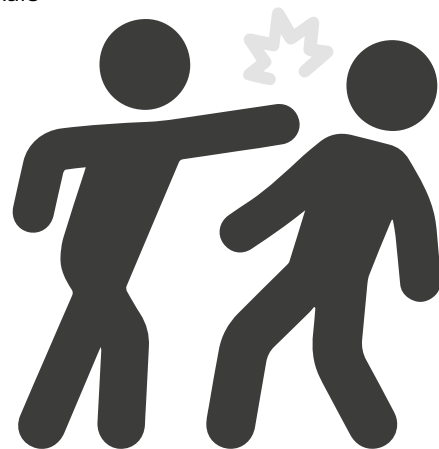
En arbejdspladsvurdering (APV) er et rigtig godt redskab til løbende at følge op på de forebyggende foranstaltninger.

Se endvidere pjecen 'Vold på arbejdspladsen – Et godt forebyggende arbejde' – kan findes via foa.dk.

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

Tag kontakt til den lokale FOA-afdeling

Hvis der har været flere tilfælde af vold eller trusler om vold på arbejdspladsen, 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 orienteres.



Information på nettet

foa.dk

Se under temaet om Vold på arbejdet.

vold-som-udtryksform.dk – Social-udviklingscenter SUS. De har i mange år arbejdet med problematikker omkring vold.

etsundtarbejdsliv.dk

Se tema om vold og trusler.

bar-web.dk

– En fælles portal fra Branche-arbejdsmiljørådene [BAR].

arbejdsmiljoforskning.dk

– Nationalt Forskningscenter for Arbejdsmiljø [NFA].

at.dk – Arbejdstilsynet

Her finder du regler og lovgivning på området, herunder At-vejledning D.4.3-4 af 1. juni 2011 - opdateret februar 2018 samt Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 1504 af 4. december 2015 om arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstid.

OKTOBER 2020



FOA

SAMMEN
GØR VI FORSKELLEN

Stauings Plads 1-3
1790 København V

Tlf: 46 97 26 26
foa.dk

Vold på arbejdspladsen

- Når skaden er sket

Denne pjece 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.

Pjecen giver også et overblik over anmeldelsesmuligheder og procedurer. Endelig er der en lang række henvisninger til, hvor man kan hente mere inspiration.

Se også 'Vold på arbejdspladsen – Et godt forebyggende arbejde'
– find den via foa.dk/publikationer.

FOA

FOA er Danmarks tredjestørste fagforening. Siden 1899 har vi kæmpet for bedre løn- og arbejdsforhold til vores medlemmer. Hovedopgaven er at indgå overenskomster, som sikrer en god løn og moderne, ordnede arbejdsvilkår. Det er FOA, der aftaler din løn, dine tillæg, din arbejdstid, din pension, dine barselsregler, dine ferieregler og dine muligheder for uddannelse. Vores opgave i FOA er også at sikre et stærkt fagligt fællesskab. Ved at stå sammen i FOA, står hvert enkelt medlem stærkere. Og med den fælles styrke kan vi optræde handlekraftigt.