

Retningslinjer for forebyggelse af trusler og vold

> Hvad

Retningslinjer for forebyggelse af trusler og vold beskriver arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere trusler og vold på arbejdspladser og skabe læring efter episoderne. I praksis er der overlap mellem indsatserne.

Retningslinjer kan udarbejdes for en hel organisation, fx en kommune eller for en enkelt arbejdsplads, fx botilbud, skole, plejehjem osv.¹ Organisationen fastsætter målene for arbejdet med trusler og vold, faglige metoder, registreringsskemaer osv., mens arbejdspladserne udarbejder deres egne lokale retningslinjer, inden for den overordnede ramme.

Retningslinjerne skal forebygge og håndtere arbejdspladsens risici og beskrive indsatser, som afspejler og er dækkende for arbejdspladsens udfordringer og risici.

Retningslinjer kan kaldes og opbygges forskelligt afhængigt af arbejdspladsens udfordringer, størrelse, kultur, organisation m.v.

> Hvordan

At udarbejde og føre retningslinjerne ajour er en fælles opgave for ledere og medarbejdere. Hvis der er mere end 9 ansatte på arbejdspladsen, er der krav om at have en arbejdsmiljøorganisation, som:

- Deltager i forebyggelsen
- Undersøger tilløb til trusler og vold samt konkrete episoder i og uden for arbejdstiden
- Rådgiver om løsninger
- Holder øje med om løsningerne virker og er effektive
- Én gang årligt udarbejder en oversigt over tilløb til trusler og vold samt episoder med vold
- Opstiller principper for tilstrækkelig og nødvendig oplæring og instruktion
- Har den nødvendige viden om vurdering og forebyggelse af risikoen for trusler og vold.

Retningslinjerne samler arbejdspladsens arbejde med trusler og vold og sikrer, at arbejdspladsen arbejder systematisk, struktureret og fortløbende med at forebygge de udfordringer og risici, arbejdspladsen har. Derfor bør retningslinjerne kunne bruges af ledelse, medarbejdere, arbejdsmiljøorganisation, tillidsrepræsentanter m.fl.

Når retningslinjerne er udarbejdet, bør de være et dynamisk redskab eller system, som løbende revideres i takt med nye risici, ændret lovgivning, nye faglige metoder, best practice mv.

1) Arbejdsmarkedets parter besluttede i 2008 at indføre et ekstra krav til offentlige institutioner, som skal udarbejde retningslinjer for trusler og vold. MED-organisationen skal indgå og bl.a. revidere og overvåge vedtagne retningslinjer for, om de er effektive over for trusler og vold.



> Hvorfor

Generelt kan helhedsorienterede, dækkende og systematiske retningslinjer for forebyggelse af trusler og vold skabe klarhed, fælles forståelse og tryghed samt understøtte en fælles tilgang for alle, som er i risiko for at blive udsat for arbejdsrelaterede trusler og vold i eller uden for arbejdstiden. Derfor medvirker retningslinjerne til at reducere trusler og vold, øge arbejdsglæden og nedbringe sygefravær.

Hvis arbejdspladsen jævnligt har udfordringer med trusler og vold, bør der udarbejdes retningslinjer. Ved sjældne tilfælde af trusler og vold kan det være nok, at arbejdspladsen behandler problemet i APV'en.

Arbejdsmiljølovgivningen stiller krav til arbejdspladser med risiko for trusler og vold, om at problemerne kortlægges, håndteres og forebygges. Arbejdspladsen skal også tage hånd om ansatte, som har været udsat for trusler og vold. Ledelse og medarbejdere skal på alle planer være enige i retningslinjerne for, hvordan man forebygger og håndterer fysisk og psykisk arbejdsrelateret vold.

> Det kan retningslinjer for trusler og vold indeholde

| Retningslinjer for forebyggelse af trusler og vold | |
|--|---|
| | Vision eller mål – eksempler <ul style="list-style-type: none">• Trusler og vold skal nedbringes mest muligt• Trusler og vold skal halveres inden for et år• Vold skal forebygges for at skabe mest mulig trivsel og tryghed for både medarbejdere og borgere. |
| | Identifikation af risiko for trusler og vold, fx gennem <ul style="list-style-type: none">• APV-kortlægning• Stress- eller trivselsundersøgelser• Særlige volds- og trusselsundersøgelser• Nærved-episoder og arbejdsulykker med og uden fravær• Samtaler med kolleger om risiko for vold i arbejdet og voldsomme situationer i dagligdagen• Undersøgelse af brugernes og de pårørendes tilfredshed med tilbuddet og samarbejdet• Intern erfaringsudveksling og erfaringer fra andre arbejdspladser o.l. |
| | Forebyggelse – eksempler <ul style="list-style-type: none">• Fælles definition af trusler og vold, voldsomme episoder og nærved-episoder• Et godt psykisk arbejdsmiljø• Klare roller, pligter og ansvar for alle (organisation, ledelse, gruppe, medarbejdere, arbejdsmiljørepræsentant, tillidsrepræsentant m.fl.)• Fælles faglighed, metoder til konflikthåndtering, samarbejde med og omkring borgere• Drøftelse på faste møder• Tilstrækkelig instruktion og oplæring, introduktion af nye medarbejdere• Tilsyn med risikabelt arbejde• Fysisk indretning• Skriftlige procedurer for kendte risici• Tekniske hjælpemidler• Registrering af nærved-episoder, trusler og vold |
| | Håndtering – under og efter en episode <ul style="list-style-type: none">• Aftaler om tilgang og håndtering under voldsomme episoder• Aftaler med kolleger og fx andre arbejdspladser om at komme til hjælp• Aftaler med politi under særligt voldsomme eller farlige situationer• Procedure for akutte situationer, hvor der skal ageres hurtigt efter en voldsom episode• Kriseplan, som omfatter den første tid efter en episode med vold og den kommende tid for medarbejder, borgere m.fl.• Ledelses- og kollegasamtaler efter episoder• Defusing umiddelbart efter voldsomme episoder og debriefing efter nogle dage for ansatte• Dialog, defusing eller debriefing med borgere• Stillingtagen til, om der er brug for yderligere krisehjælp• Registrering af nærved-episoder og arbejdsulykker med og uden fravær til Arbejdstilsynet og Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og evt. Politiet |
| | Læring – efter nærved-episoder og episoder med vold <ul style="list-style-type: none">• Drøftelse af konkrete episoder på faste møder, ved supervision o.l.• Læring i forhold til alle indsatser til forebyggelse af trusler og vold, så indsatserne til identifikation, forebyggelse, håndtering og læring løbende tilpasses og forbedres ud fra arbejdspladsens erfaringer og behov. |

> Læs mere om retningslinjer for trusler og vold

- [Arbejdstilsynet, At-Vejledning, D.4.3.-5, 2020](#)
- [Vold som Udtryksform: voldsomudtryksform.dk](#)
- [BrancheFællesskaberne for Arbejdsmiljø: www.arbejdsmiljoweb.dk](#)

