

Retningslinje om vold, trusler og krænkede adfærd fra patienter, borgere og pårørende.

I Region Hovedstaden ønsker vi arbejdspladser, der bygger på gensidig respekt, og hvor vi sætter mennesker først. Derfor arbejder vi på alle niveauer med at forebygge vold, trusler og krænkede adfærd.

Et godt arbejdsmiljø med lydhørhed, respektfuld omgang med hinanden og et stærkt samarbejde, bidrager til, at vi bedst muligt hjælpe patienter, borgere og pårørende i den situation, de er i.

Når vi arbejder med at forebygge fysisk vold og trusler (psykisk vold), er det også afgørende, at patient/borger oplever at blive mødt med faglighed og empati. Voldelige adfærd kan være udtryk for, at patient, borger eller pårørende ikke føler sig hørt, forstået, respekteret, er presset eller oplever manglende

Definition af arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold

Der er tale om arbejdsrelateret vold, når borgere udsætter medarbejdere eller ledere for vold i form af angreb mod legemet eller psykisk vold i form af trusler eller anden krænkende adfærd, herunder chikane.

Arbejdsrelateret vold hænger sammen med arbejdsfunktion og omstændigheder på arbejdspladsen. Vold kan opstå såvel i arbejdstiden som uden for arbejdstiden.

Arbejdstilsynets vejledning om vold.

omsorg.

Vi vil forebygge vold, trusler og krænkende adfærd

Vi accepterer ikke, at medarbejdere og ledere bliver udsat for vold i tilknytning til deres arbejde. Derfor arbejder vi i hverdagen i et forpligtende fællesskab mellem medarbejdere, ledelse, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter og i MED-organisationen med at forebygge at voldsomme hændelser opstår.

Krænkende adfærd, herunder mobning, seksuel chikane og racisme mellem ansatte eller mellem leder og medarbejder er beskrevet i anden vejledning [\[link\]](#).

Ledelsen har ansvaret

Det er ledelsens ansvar at sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø. Når det handler om at forebygge vold, trusler og anden krænkende adfærd, herunder diskriminerende udsagn, sker det fx ved – i samarbejde med bl.a. arbejdsmiljøgruppen – at vurderer, hvor og hvornår, der er risiko for, at der kan opstå voldsomme hændelser/episoder.

Retningslinjer om håndtering af konkrete situationer skal være kendt af medarbejderne. Det har ledelsen et ansvar for at sikre.

I planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet har vi opmærksomhed på at sikre, at risiko for vold, trusler eller krænkende adfærd bliver forebygget. Det gør vi bl.a. ved at forholde os til den måde arbejdet bliver tilrettelagt og organiseret på. Vi gør det også ved at sikre grundig instruktion, oplæring og uddannelse samt ved at følge op på, hvordan arbejdet bliver udført.

En forebyggende arbejdspladskultur

Risikovurdering

Det er et centralt element i forebyggelse, at der på hver arbejdsplads sker en konkret vurdering af, i hvilken udstrækning der er risiko for at voldsomme hændelser kan forekomme, og karakteren heraf.

Instruktion

Den enkelte leder og medarbejder skal have vejledning i, hvordan tilløb til konflikter kan forudses, hvordan konflikter kan nedtrappes og hvordan det er muligt konkret at håndtere konfliktoptrappede situationer.

Opfølgning og læring af voldsomme hændelser

Arbejdsrelaterede hændelse med vold, trusler eller krænkende adfærd samt tilløb hertil skal registreres, undersøges og analyseres. Arbejdsmiljøgruppen har en aktiv rolle heri. Det gælder også i vurdering af, hvordan en lignende situation kan forebygges, og hvilken læring organisation kan uddrage af hændelsesforløbet.

APV

Den enkelte arbejdsplads skal i det opfølgende APV-arbejde sørge for, at der bliver arbejdet systematisk og målrettet med forebyggelse af voldsomme hændelser.

Årlige arbejdsmiljødrøftelse

I forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse skal MED-udvalgene drøfte oversigt over arbejdsrelaterede hændelser med vold, trusler og krænkende adfærd. I drøftelse skal indgå en vurdering af, om det skal opstilles forebyggelsesmål for det kommende år og en vurdering af, om de eksisterende løsninger er effektive.

ID-kort og navneskilte

Alle ansatte i regionen har ret til at vælge om ID-kort (navneskilt) kun skal vise dele af deres navn, fx fornavn. Har den ansatte et sjældent fornavn, er det også muligt at fremstå med et helt andet navn.

Denne mulighed bidrager til at øge tryghed og mindske risiko for at medarbejdere og ledere bliver udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Det gør den ved, at begrænset kendskab til de ansattes efternavn gør det vanskeligere for borger at opspore ansatte og deres nærtstående.

Sløring af ansattes navne i elektroniske patientjournaler

Det er planlagt, at det i løbet af foråret 2025 muligt at aktivere en sløring af medarbejdernavne i den elektroniske patientjournal (sundhed.dk og Sundhedsplatformen (MinSP)), såfremt en patient agerer voldeligt eller truende. Sløringen betyder at medarbejderes navne i den pågældende patients elektroniske journal bliver erstattet af en kode.

Der vil blive henvist til vejledningsmateriale på intranettet, når sløringsløsningen bliver aktiveret.

Vi tager hånd om situationen, hvis den opstår

Opstår der en situation med vold, trusler eller krænkende adfærd, griber vi ind og sikrer, at der sker mindst mulig skade på såvel ansatte som patient/borger.

Der skal lokalt på den enkelte arbejdsplads være en vejledning, der beskriver, hvem, der gør hvad, hvornår og hvordan. Det er afgørende for at sikre tryghed, at ledelsen aktivt er involveret.

Vi tager hånd om skadelidte og evt. vidner. I første omgang ved at yde psykisk førstehjælp umiddelbart efter hændelsen i arbejdstiden.

Der skal efterfølgende være en dialog med den berørte medarbejder om, hvorvidt der er behov for fx at tilrettelægge arbejdet på en anden måde. Vi reagerer forskelligt som mennesker, og der kan være brug for en periode, hvor der er arbejdsopgaver, som medarbejderen ikke varetager.

Øvrige ansatte – der også kan være påvirket af hændelsen – skal efterfølgende have mulighed for en fælles bearbejdning.

Psykologisk krisehjælp

Medarbejdere og ledere, der bliver udsat for vold, trusler eller krænkende adfærd skal have adgang til professionel hjælp. I regionen har vi et tilbud til alle medarbejdere og ledere om psykologisk krisehjælp.

Det er lokalt aftalt, hvem der kan visitere til psykologisk rådgivning.

Anmeldelse af arbejdsskade

I regionen anmelder vi vold, trusler eller krænkende adfærd med fravær ud

over ulykkesdagen, i SafetyNet. Det gør vi uanset om hændelsen er sket i eller uden for arbejdstiden.

Vold, trusler og krænkende adfærd skal anmeldes som en intern registrering i SafetyNet, hvis der ikke har været fravær. Det gør vi for at sikre, at vi har viden om, hvis en medarbejder eller leder har været udsat for flere belastende situationer, som senere fører til sygefravær.

Hvis en medarbejder har oplevet en voldsom hændelse/episode, kan reaktioner opstå umiddelbart, indenfor nogle dage eller uger eller længere tid efter. Det betyder, at ledelsen/arbejdsmiljøgruppen skal være opmærksom på, om evt. sygefravær senere hen kan have sammenhæng med hændelse, og der derfor skal ske en anmeldelse.

Anmeldelse til politi

Vi politianmelder som udgangspunkt fysisk vold, der har alvorlig karakter, uanset om der er tale om forsæt eller ej. Det gør vi inden for 72 timer efter hændelsen har fundet sted. Dermed sikrer vi, at skadelidte er omfattet af offererstatningsloven. *Pr. 1. januar 2025 træder lov om voldsskadeforsikring i kraft. Det vil betyde et behov for opdatering af dette afsnit i retningslinjen.*

Trusler (psykisk vold) anmelder vi ud fra en konkret vurdering af alvorlighedsgraden. Det er i alle tilfælde den lokale ledelse¹, der politianmelder eller sikrer, at det sker. Er der tale om vold og trusler uden for arbejdstid, er det dog en forudsætning, at lederen får kendskab til hændelsen.

Ledelsen kan fravige at anmelde en episode, hvis en medarbejder ikke giver samtykke til anmeldelsen, og hvor der ikke er tale om grov vold, drab eller seksuelle overgreb. I tilfælde heraf noteres det i personalesagen.

I vurdering af om vold, trusler eller krænkende adfærd politianmeldes, skal indgå en vurdering af, om der er konkrete behandlingsmæssige eller pædagogiske forhold, der taler imod en politianmeldelse. Bliver sagen ikke anmeldt til politiet, skal sagen registreres i SafetyNet som dokumentation for eventuel erstatning efter offererstatningsloven.

Medarbejderen eller lederen (skadelidte) kan også selv vælge at anmelde episoden til politiet. I det tilfælde skal ledelsen tilbyde bistand til politianmeldelsen.

Er hændelsen blevet politianmeldt, kan skadelidte altid oplyse, hvis der er ønske om, at hændelsen ikke bliver efterforsket. Det er dog altid politiet, der foretager den konkrete vurdering af omfanget af en efterforskning.

¹ Ledelsen anmelder med afsæt i rollen som arbejdsgiver.

I de tilfælde, hvor sløring bliver aktiveret overfor en patient, skal det konkret overvejes, om der er forhold, der bevirker, at der skal ske politianmeldelse.

Det er ledelsens ansvar at vurdere om og hvordan patient/borger eller evt. værge bliver orienteret, hvis der bliver indgivet en politianmeldelse.

Har ledelsen indgivet en politianmeldelse af episoden, er der også en opgave i forhold til at det videre forløb med at støtte medarbejderen i forbindelse med vidneforklaring og evt. fremmøde i retten².

Krænkende adfærd med deling af billeder og videoer

Opstår der en situation, hvor en patient/borger eller pårørende – på baggrund af den professionelle kontakt - deler visuelt materiale af en medarbejder på fx sociale medier, opfordrer vi til at medarbejderen taler med leder og arbejdsmiljøgruppen om det, da det kan være en belastning af stå med alene.

Regionen har som arbejdsgiver ikke altid mulighed for at agere i situationen. Det hænger samme med, at databeskyttelsesreglerne ikke gælder i forbindelse med deling af billeder i personlig eller privat sammenhæng.

Oplever en medarbejder, at en patient/borger eller pårørende deler et billede, som medarbejderen gerne vil have fjernet, kan medarbejderen bede den person, som har delt billedet, om at slette det. Sker det ikke, kan medarbejderen kontakte den ansvarlige for hjemmesiden/det sociale medie.

Er der tale om injurier eller ærekrænkende opslag, kan medarbejderen anmelde det til politiet.

MED-organisationen

Det er Regions Hoved-MED-udvalget (RMU), der - som det øverste arbejdsmiljøudvalg i regionen - fastsætter den overordnede retningslinje for den samlede indsats om vold, trusler og krænkende adfærd. RMU skal også følge op på retningslinjen, hvis der sker ændringer i lovgivning, overenskomster mv.

Hospitals- eller Virksomheds-MED-udvalget (HMU/VMU)

Det er det lokale øverste MED-udvalg på hospital, virksomhed eller koncerncenter, der har ansvaret for at sikre, at den regionale retningslinje bliver udfoldet og omsat i praksis.

Lokalt skal der være drøftelse og fastlæggelse af evt. behov for lokale præciseringer.

Elementer, der skal overvejes i forbindelse med udarbejdelse af en lokal retningslinje er

² Praksis i forhold til politianmeldelse er nærmere beskrevet i regionens VIP.

- Hvor kan arbejdsrelateret vold opstå hos os? Hvilken type af vold – fysisk eller psykisk?
 - I hvilke situationer?
- Hvilke forebyggende indsatser kan være relevante?
 - Kompetenceudvikling
 - Indretning
 - Hjælpemidler, fx alarmer
- Er der risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid?
- Særlige opmærksomhedspunkter i forhold til nyansatte og gravide
- Fastlæggelse af roller, opgaver og ansvar for tiltag
 - Psykologisk førstehjælp
 - Debriefing for alle
 - Psykologisk bistand (Falck Healthcare fx)
- Opsamling på viden om omfang af vold, trusler og krænkende adfærd
 - Oplevelse af at privatsfære bliver overskredet
- Opfølgning og evaluering, herunder vurdering af om tiltag er effektive.

HMU/VMU skal løbende følge op på, om der er behov for særlige lokale præciseringer eller indsatser. Det gælder fx i forhold til, om der skal være en styrket indsats for at forebygge, om retningslinjer bliver anvendt i praksis og om tiltag skal forbedres i forhold til ansatte, der har oplevet en voldsom episode.

Lokal-MED-udvalget (LMU)

Der skal også lokalt i det enkelte LMU og arbejdsmiljøorganisation være en drøftelse af og fastlæggelse af retningslinjer i forhold til at identificere, forebygge og håndtere vold, trusler og krænkende adfærd.

Forebyggelsesindsatsen skal afspejle den konkrete risiko, og er en fælles opgave, som bygger på egne og andres erfaringer.

Ansaret for arbejdsmiljøet er forankret lokalt

Regionens retningslinje er en overordnet ramme. Det er de enkelte hospitaler, virksomheder og koncerncentre, der med afsæt heri, sikrer den lokale ud-møntning.

Dialog og medinddragelse lokalt er afgørende for ejerskab til den lokale proces med forebyggelse af vold, trusler og krænkende adfærd.

Godkendt af RMU den xx.xx.2024

Regionens retningslinje om vold, trusler og krænkende adfærd er en implementering af en EU-aftale mellem europæiske arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer. Dette sker i henhold til 'Aftale om trivsel og sundhed' indgået mellem Regionernes Lønnings- og takstnævn og Forhandlingsfællesskabet.

Bilag 1 – Retningslinje om vold, trusler og krænkende adfærd

Fysisk vold kan fx komme til udtryk ved

Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, knivstik, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold kan fx komme til udtryk ved

Trusler, der bliver fremsat over for ansatte eller anden krænkende adfærd, fx chikane.

Ex

- Mundtlige trusler mod ansattes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen trusler mod den ansattes familie, venner eller nærtstående personer eller ansattes ejendele.
- Anden krænkende adfærd, fx seksuel chikane eller anden form for chikane, ydmygelser, diskriminerende udsagn, forhånelse eller mistænkeliggørelse

Trusler og anden krænkende adfærd kan blive fremsat på flere måder, og kan også forekomme digital. Det kan være i form af mails eller SMS-beskeder til arbejdsmobilen med krænkende tekstbeskeder og/eller billeder. Det kan være tilfælde, hvor borgeren opretter en falsk profil på fx Facebook og bruger den ansattes billede i forskellige debatfora, som er med til at skabe en dårlig stemning mod den ansatte.

Det kan også være offentliggørelse på internettet af private oplysninger om en ansat, herunder private billeder, telefonnummer eller adresse, billede eller lydoptagelser eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende ansatte.

Både trusler og krænkende adfærd kan være rettet mod ansatte, selv om de bliver fremsat over for ansattes familie eller andre nærtstående personer.

Kilde: Arbejdstilsynets AT-vejledning D.4.3-5 'Vold'.