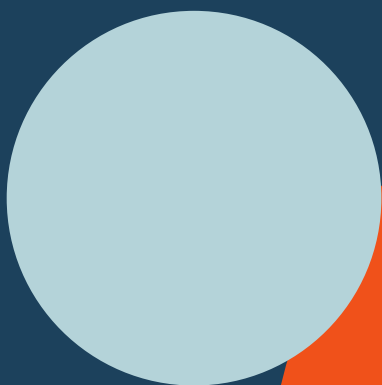


TEMAHÆFTE 3

Arbejdsrelateret vold

En guide til indsatser for psykisk arbejdsmiljø
på regionale arbejdspladser



Indhold

Introduktion / 03

Forstå den arbejdsrelaterede vold / 05

Risikovurdering
Registrering og analyse af episoder
Beredskab: Vær godt forberedt

Arbejd systematisk og lærende med forebyggelse / 09

1. Reducér de kendte risici
2. Gør forebyggelse til en fælles opgave
3. Etablér en tryk læringskultur
4. Lær borgerne bedre at kende
5. Brug konflikt-dæmpende metoder
6. Frem de positive arbejdsmiljøfaktorer

Find mere viden / 13

Tilhørende handlekort / 14

1. Udsagnskort om arbejdsrelateret vold



Alle fem temahæfter og en fælles procesguide ligger på regionaltarbejdsliv.dk med aktive links til tilhørende og supplerende materiale.

Temahæfter og procesguide er udarbejdet i samarbejde med:



Introduktion

Arbejdsrelateret vold er et vigtigt arbejdsmiljøtema på nogle regionale arbejdspladser. Det kan være fysisk vold eller truende, krænkende eller chikanerende adfærd fra fx patienter, beboere, brugere, elever og disses pårørende. I dette hæfte bruges "vold" som en fælles betegnelse for både fysisk og psykisk vold, herunder trusler om vold samt krænkelse og chikane. Chikane og krænkelse fra kolleger og ledelse behandles ikke i denne vejledning.

Vold optræder ofte i situationer, hvor borgere og pårørende oplever frustration og afmagt. De, der begår volden, føler sig ofte ydmyget, overset, umyndiggjort eller forkert behandlet. Der kan også være tale om en krisesituation i akutmodtagelsen eller en utilregnelig psykotisk patient, der handler på sine vrangforestillinger.

Arbejdsrelateret vold skal forstås og behandles som et arbejdsmiljøproblem. Det betyder, at volden skal forebygges, og at der skal tages hånd om de medarbejdere, som udsættes for vold og trusler om vold, så risikoen for fysiske og psykiske skader reduceres. I alvorlige tilfælde kan vold være fysisk eller psykisk invaliderende eller føre til dødsfald.

Arbejdsgiveren har det formelle ansvar for at forebygge arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstid. I praksis kræver forebyggelse og håndtering af vold dog en fælles indsats fra både medarbejdere og ledere. Dette temahæfte giver viden om og inspiration til, hvad I kan gøre før, under og efter episoder med vold.

Temahæftet peger også på, hvordan I kan forebygge arbejdsrelateret vold ved at fremme en række positive faktorer i arbejdsmiljøet. Hæftet bygger blandt andet på den teoretiske og praktiske indsigt, der er indsamlet i forskningsprojektet Psykisk Arbejdsmiljø på Regionale Arbejdspladser (PARA). Heri indgår også erfaringer fra en lang række udviklingsforløb, der har haft vold som en del af deres arbejdsmiljøudfordringer. Projektets overordnede tilgang til arbejdsmiljøarbejdet og dets generelle anbefalinger fremgår af boksen på næste side.

Dette temahæfte kan med fordel læses sammen med [procesguiden Psykisk arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser](#). På den måde kan I gøre jeres arbejde med arbejdsrelateret vold til en integreret del af jeres samlede indsats for et bedre psykisk arbejdsmiljø.

Til temahæftet hører et handlekort, som forklarer, hvordan I kan arbejde med metoden Perspektivamtaler i arbejdet med at forstå og forebygge arbejdsrelateret vold.

1. Udsagnskort om arbejdsrelateret vold

Hertil kommer [vejledninger til en række dialogmetoder](#), I kan bruge, uanset hvilket arbejdsmiljøtema I arbejder med.

Fysisk og psykisk vold

Fysisk vold er angreb mod kroppen, fx overfald, forsøg på kvælning, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, fx trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner, eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele. Som psykisk vold regnes også krænkende adfærd, fx seksuel chikane eller anden form for chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Trusler og krænkelse kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger, ligesom de kan fremsættes online (fx på sociale medier), på mail, sms osv.

Kilde: AT-vejledning om vold



En systematisk og lærende tilgang til psykisk arbejdsmiljø

De fleste problemer i det psykiske arbejdsmiljø er komplekse. Det betyder for det første, at de er indbyrdes forbundne på måder, som det kan være svært at gennemskue på forhånd. For det andet, at der til ét problem sjældent kan udpeges én bestemt løsning eller fremgangsmåde.

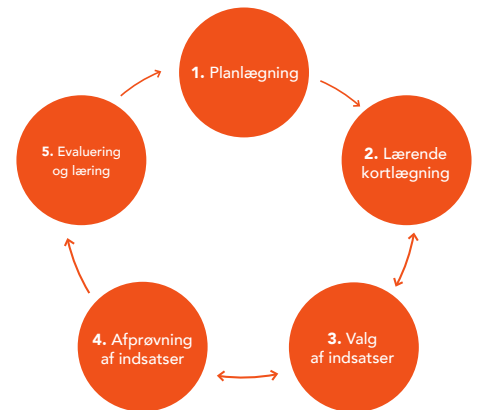
Det betyder langtfra, at problemerne er umulige at løse. Men skal det lykkes, er det ofte nødvendigt at gå mere nysgerrigt og undersøgende til værks, inden man skrider til handling – og i det hele taget at tilrettelægge arbejdsmiljøarbejdet på en måde, så man undervejs kan blive klogere på både problemer og mulige løsningsveje. Samtidig er det vigtigt, at I går systematisk til værks og får fulgt arbejdsmiljøindsatserne helt til dørs.

Derfor anbefaler PARA-projektet en systematisk og lærende tilgang til arbejdet med psykisk arbejdsmiljø og foreslår en model med følgende fem faser, der stort set svarer til faserne i en APV-proces. Dobbeltpilene mellem fase 2, 3 og 4 illustrerer, at indsigter fra én af disse faser ofte giver anledning til at gå tilbage og justere indsatserne. Heri ligger en vigtig del af den lærende tilgang.

Tre generelle anbefalinger

På tværs af meget forskellige arbejdsmiljøproblemer og -indsatser har projektet formuleret tre anbefalinger om gode arbejdsmiljøprocesser:

- 1 **Inddragelse og indflydelse:** Ved at inddrage medarbejderne i alle faser i processen kan I sikre, at såvel kortlægning som de valgte indsatser trækker på deres erfaringer. Inddragelsen kan både øge medarbejdernes ejerskab til og indflydelse på indsatserne.
- 2 **Lokale løsninger:** Ingen arbejdspladser er ens, og ingen løsninger på arbejdsmiljøproblemer passer (lige godt) til alle. Derfor er det vigtigt, at I designer et forløb, der matcher jeres kerneopgave, medarbejdere og aktuelle situation. Det vil gøre indsatserne mere holdbare og kan samtidig styrke de involverede gruppers faglighed og samarbejde.
- 3 **Vedholdende kommunikation:** For at kunne bidrage aktivt har medarbejderne brug for relevant og tydelig kommunikation i alle faser af forløbet. Et højt informationsniveau fremmer også tillid og samarbejde – såvel blandt medarbejderne indbyrdes som mellem medarbejdere og ledere.





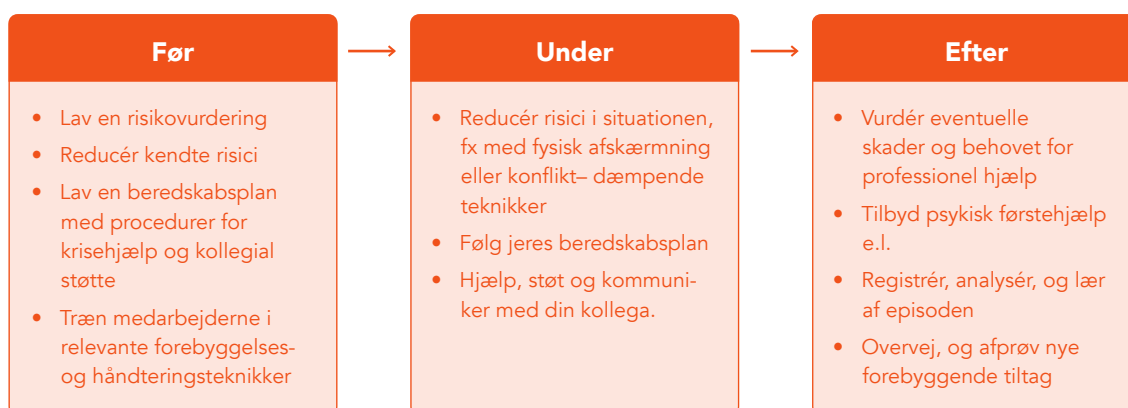
Forstå den arbejdsrelaterede vold

Arbejdsrelateret vold kan forstås som en adfærd fra borgere eller patienter, som kan føre til fysiske og psykiske skader. I arbejdsmiljølovgivningen og -forskningen betragter man vold som en alvorlig risiko for arbejdsmiljøet, som skal forebygges og håndteres.

Volden kan få alvorlige negative helbredskonsekvenser, øge risikoen for langtidssygefravær og svække medarbejderens tilknytning til arbejdsmarkedet. Derfor er en god voldsforebyggelse vigtig – ikke mindst på arbejdspladser, hvor der er en høj risiko for vold.

Blandt de faggrupper på regionale arbejdspladser, der ofte udsættes for vold, er social- og sundhedsassistenter, pædagogisk personale, læger, lægesekretærer, sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter samt psykologer. Derudover har yngre medarbejdere en større risiko end deres mere erfarne kolleger. Nogle medarbejdere kan også blive udsat for vold uden for arbejdstiden, fx i hjemmet, på gaden eller online. Uanset om den arbejdsrelaterede vold er fysisk eller psykisk, og om den foregår på eller uden for arbejdspladsen, er det arbejdsgivers ansvar at forebygge og håndtere voldsepisoderne.

Figur 1 viser i oversigtsform, hvilke opgaver og indsatser der typisk ligger før, under og efter en voldsom episode.



Risikovurdering

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, er det lovpligtigt at lave en risikovurdering som en del af APV-arbejdet. Formålet med en risikovurdering er at bruge arbejdspladsens erfaringer med voldelige episoder til at vurdere risikoen for fremtidige tilfælde, herunder hvor og hvornår de typisk opstår.



Risikovurderingen skal blandt andet give svar på:

- Hvilken risiko bestemte patienter og borgere udgør
- Hvor og hvornår risikoen er særlig høj
- Hvilke typer af vold og trusler der kan optræde
- Hvor alvorlige episoderne kan være
- Hvilke medarbejdergrupper der er særligt udsatte
- Hvorvidt der er risiko for vold uden for arbejdstiden

Når I laver jeres risikovurdering ud fra hidtidige episoder, kan det give værdifuld indsigt, at I zoomer ind på de patienter og borgere, der har udøvet volden, og forsøger at sætte jer i deres sted. Hav også gerne blik for den samlede kontekst, en voldsepisode er foregået i. I kan bruge opmærksomhedspunkterne i figur 2 som inspiration til at komme omkring de forskellige faktorer, der kan være relevante for jeres risikovurdering.

Registrering og analyse af episoder

I har pligt til at registrere og undersøge alle voldsepisoder samt nærvæd-ulykker, hvor en anspændt situation kunne have udviklet sig voldeligt. Det er en vigtig indsats, der hjælper jer med at forebygge lignende hændelser i fremtiden.

En analyse af en voldsepisode skal som minimum besvare:

- Hvad der skete under episoden?
- Hvilke hændelser ledte op til episoden?
- Hvilke forhold kunne tænkes at have virket forstærkende eller formildende?

Arbejdspladser, hvor vold er en del af risikobilledet, har typisk skemaer til og faste procedurer for registreringen, fx et såkaldt VTC-skema (Vold, Trusler og Chikane).

Efterhånden som I får samlet registreringer og analyser af voldsepisoder, bliver det muligt at finde mønstrene i, hvor, hvornår og hvorfor de indtræffer. Det er et meget vigtigt afsæt for jeres videre arbejde med håndtering og forebyggelse.

I kan bruge figur 2: Et helhedsblik på risiko for vold som inspiration i jeres analysearbejde. Vælg de punkter i figuren, der er relevant for jeres situation, og vær opmærksom på, at det sjældent er muligt at få et perfekt vidensgrundlag. Det vigtige er, at I forholder jer nysgerrigt og undersøgende til de episoder, I prøver at forstå.



Figur 2: Et helhedsblik på risiko for vold

Til brug for risikovurdering og analyse af voldsepisoder.

Borgeren	Situationen
<p>Kendetegn ved den borger, der har udøvet vold:</p> <p><i>Forhistorie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Har borgeren en psykiatrisk diagnose og/eller en voldshistorik? • Er der umiddelbart forudgående oplevelser, som kunne påvirke personen i situationen? <p><i>Sindstilstand</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Er borgeren påvirket af medicin, stoffer eller alkohol? • Er borgeren forvirret eller irriteret? <p><i>Adfærd i situationen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Optræder borgeren støjende? • Er borgeren truende – verbalt eller fysisk? 	<p>Den voldelige situation – set fra borgerens perspektiv:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ønsker: Er der særlige ønsker hos borgeren, som fylder i situationen? • Krav: Stilles der krav til borgeren, som udfordrer eller provokerer? • Miljøet: Er der særlige stimuli i det miljø, episoden foregår i, fx temperatur, forstyrrelser, støj? Er stedet ukendt for borgeren?
Relationen	Arbejdspladsen
<p>Relationen mellem den eller de tilstedeværende medarbejdere og borgeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvor godt kender medarbejderen borgeren? • Hvilken tillid er der mellem medarbejderen og borgeren. • Hvor tryk er borgeren i det sociale miljø, episoden foregår i? 	<p>Ressourcer og kendetegn ved organisationen. Er arbejdspladsen generelt præget af:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilstrækkelige kompetencer blandt medarbejderne, herunder viden og håndteringsteknikker (fx low arousal)? • Tid til og mulighed for at kommunikere med kolleger? • Personligt overskud blandt de involverede medarbejdere? • Et godt samarbejde medarbejderne imellem og med ledelsen? • En høj grad af psykologisk tryghed? • En grundig oplæring og vejledning af nyansatte og vikarer?



Beredskab: Vær godt forberedt

Selv med en god risikovurdering vil en del tilfælde af arbejdsrelateret vold opstå uventet. I en akut situation er det typisk for sent at aftale, hvem der gør hvad. Derfor bør I på forhånd have udarbejdet en beredskabsplan med klare rammer og retningslinjer for, hvordan I skal reagere i og lige efter en episode med vold. Beredskabsplanen bør løbende vurderes og justeres ud fra jeres erfaringer med, hvordan den virker i praksis.

Det er blandt andet vigtigt at sikre, at der er kolleger, som kan komme til undsætning i en tilspidset situation, samt at den udsatte medarbejder får den rette støtte efter at have været udsat for vold. Medarbejderen bør fx ikke overlades til sig selv, og det skal vurderes, om der skal tilbydes psykisk førstehjælp. Det er også godt at få afklaret, om der er brug for professionel medicinsk eller psykologisk hjælp for at forhindre, at oplevelsen udvikler sig til mere langvarige stressreaktioner. Den udsatte medarbejder kan også have brug for at blive fulgt hjem eller få hjælp til at kontakte pårørende.

I afsnittet *Find mere viden* er der henvisning til materiale om både beredskabsplaner og psykisk førstehjælp.

Figur 1 viser i oversigtsform, hvilke indsatser det er vigtigt at være opmærksom på før, under og efter en voldsom episode.





Arbejd systematisk og lærende med forebyggelse

En løbende forebyggelse af arbejdsrelateret vold kræver, at organisationen er i stand til at lære af episoderne og omsætte denne læring til konkrete indsatser, som kan styrke forebyggelsen. Der vil ofte være mønstre i forekomsten af vold, men det er vigtigt at betragte hver episode som en unik hændelse, der kan give anledning til at blive klogere på mulighederne for bedre forebyggelse.

I resten af dette temahæfte præsenteres seks grundlæggende principper for det forebyggende arbejde. I afsnittet Find mere viden er der henvisninger til en lang række mere konkrete metoder til såvel forebyggelse som risikovurdering og håndtering.

1. Reducér de kendte risici

Det er vigtigt så vidt muligt at reducere de kendte risici for vold. I kan fx overveje, hvad I kan gøre for at mindske nogle af de hovedtyper af risici, der indgår i figur 1. Kan I *eksempelvis* blive bedre til:

- at screene borgere, der potentielt kan være udadreagerende, så I er bedre forberedt på eventuelle situationer, der kan udvikle sig?
- at foregribe de situationer, hvor volden ofte optræder, fx ved at overveje den fysiske indretning af lokalerne m.v.? (Se eksempel i tekstboksen)
- at klæde medarbejderne på til at forstå og håndtere potentielt voldelige situationer, fx med træning i konfliktnedtrappende metoder o.l.?
- at sørge for, at de organisatoriske rammer og ressourcer understøtter det voldsforebyggende arbejde?

I princippet skal alle episoder forebygges, men i praksis er det svært at gardere sig 100 pct. mod vold og trusler om vold. Derfor er det vigtigt, at I også forbereder jer på, hvordan I skal håndtere faktiske episoder bedst muligt. Se også afsnittet Beredskab – vær godt forberedt.

Risikoreduktion med fysisk indretning

På et intensivt hospitalsafsnit oplevede man en stigning i vold og trusler fra patienterne. I tråd med nye kliniske anbefalinger var man begyndt i højere grad at holde intensive patienter vågne, hvilket øger risikoen for, at de bliver delirøse og udadreagerende.

Med hjælp fra eksperter i psykiatrien og inspiration fra et søsterafsnit på hospitalet fandt man ud af, at stuen med fordel kunne indrettes anderledes, inden patienten vækkes, så personalet beskyttes bedst muligt, hvis der skulle opstå en voldsom situation.



2. Gør forebyggelse til en fælles opgave

En effektiv indsats mod arbejdsrelateret vold forudsætter, at alle byder ind. Selv om ansvaret er arbejdsgivers, kræver en succesfuld forebyggelse, at både ledere og medarbejdere yder deres bidrag. Se også tekstboks.

Den ansvarlige leder skal blandt andet sørge for, at I arbejder systematisk og lærende med den forebyggende indsats, herunder sørge for, at der er de nødvendige kompetencer, rammer og procedurer til det.

Den eller de medarbejdere, der har været udsat for eller har været tæt på en voldsom hændelse, vil ofte være de bedste til at sætte ord på, hvad der er sket, og hvad der kan have udløst borgerens reaktion.

Og da alle medarbejdere kan havne i en tilsvarende situation, er det vigtigt, at der er et højt niveau af fælles viden om, hvordan man reagerer hensigtsmæssigt, hvis man selv eller en kollega bliver udsat for vold. En fælles tilgang til voldsforebyggelsen samt god kommunikation, effektiv vidensdeling og kollegial støtte er vigtige elementer i en stærk fælles indsats på området.

At lave tiltag, der reducerer kendte risici, adskiller sig ikke væsentligt fra andre fælles arbejdsmiljøindsatser. Vi anbefaler derfor, at I går systematisk til værks og fx bruger [procesguiden Psykisk arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser](#).

I kan fx bruge metoden Perspektivsamtaler til at sætte fokus på styrker og svagheder i jeres måde at samarbejde om forebyggelse og håndtering af vold på.

[Se handlekort 1: Udsagnskort om arbejdsrelateret vold](#) og [Vejledning 2: Perspektivsamtaler](#).

3. Etablér en tryk læringskultur

For at få den nødvendige læring ud af de tilfælde af vold, I oplever, er det vigtigt at skabe en kultur og nogle strukturer, der understøtter læring.

Det er vigtigt, at medarbejderne har mulighed for at tale åbent om deres erfaringer med vold – herunder hvad de oplever som risikofaktorer for vold. Det er en ledelsesopgave at sikre, at alle erfaringer, holdninger og bekymringer bliver hørt og respekteret. Det er fx afgørende, at en medarbejder trygt kan give udtryk for en usikkerhed i relationen til bestemte borgere eller i særlige situationer.

Gode erfaringer med samarbejde

Erfaringer fra arbejdspladser, der har samarbejdet tæt om voldsforebyggelse, viser blandt andet:

- At det gør indsatsen bedre og stærkere forankret, hvis medarbejdere og ledere arbejder sammen om at identificere de vigtigste udfordringer og finde gode løsninger, der kan forebygge volden.
- At hvis en mindre gruppe arbejder med udfordringen, er det vigtigt med en god formidling til resten af medarbejdergruppen.
- At både ledere og medarbejdere skal prioritere tid og ressourcer til at drøfte god voldsforebyggelse og indarbejde nye tiltag i hverdagen.
- At en intensiv indsats helst ikke skal foregå, mens der er for mange strukturelle ændringer i organisationen.



Det er det modsatte af en såkaldt "Tarzan-kultur", hvor det forventes, at alle kan klare sig selv, og hvor usikkerhed bliver tolket som et svaghedstegn. Se også tekstboksen Registrering i en "Tarzan-kultur".

Det er kort sagt vigtigt at etablere et samarbejds-klima, hvor medarbejderne kan berette om deres oplevelser og tale åbent om egen usikkerhed og eventuelle fejl. Det vil sige en arbejdsplads med en høj grad af psykologisk tryghed, hvor alle kan dele oplevelser, kritik og idéer uden at frygte, at det vil blive taget ilde op.

Læs mere om arbejdet med psykologisk tryghed i [temahæfte 1: Udfordringer i samarbejdet](#) samt i [procesguiden Psykisk arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser](#).

4. Lær borgerne bedre at kende

Voldsrisikoen bliver mindre, når medarbejderne har et godt kendskab til den enkelte borgers tilstand. Det gør det nemlig lettere tidligt at blive opmærksom på, om personen muligvis er irriteret, frustreret eller forvirret, det vil sige i en tilstand, som kan føre videre til voldelige reaktioner.

Når et kendskab og en relation er opbygget over længere tid, har medarbejderen en mere sikker viden om, hvad en borger har brug for – for fx at kunne komme igennem sine frustrationer uden at gribe til vold.

Nogle arbejdspladser bruger særlige risikovurderingsværktøjer til systematisk at være opmærksom på borgernes tilstand, fx hvem der viser tegn på irritationer. Et udbredt værktøj er Brøset Violence Checklist (BVC), der har vist gode resultater i psykiatrien. Erfaringer fra Danmark peger på, at værktøjet med fordel også kan anvendes i ikke-psykiatriske hospitalsafdelinger. I afsnittet *Find mere viden* er der henvisning til mere information om BVC.

Registrering i en "Tarzan-kultur"

En arbejdsplads inden for socialpsykiatrien har en politik for, at alle voldsomme hændelser skal registreres – og dem er der en del af.

Alligevel var der i en periode en tendens til en slags "Tarzan-kultur", hvor det opleves som "sejt", hvis man undlader at registrere mindre, voldelige episoder – og dermed signalere, at man ikke regner dem for noget særligt. Kulturen næres dels af, at nogle af de mere erfarne medarbejdere har opnået en højere tolerance for, hvornår de oplever noget som alvorligt, dels af nye unge medarbejdere, som gerne vil kunne "klare mosten" og bevise deres værd inden for faget.

Det har betydet, at det i for høj grad har været op til den enkelte medarbejders subjektive oplevelse af situationen, om den skulle registreres. En række tiltag fik rettet op på dette, og i forlængelse heraf blev antallet af månedlige registreringer fordoblet.



5. Brug konflikt-dæmpende metoder

At træne medarbejderne i forskellige metoder til konfliktned-trapning bruges af mange i det voldsforebyggende arbejde – ikke mindst på arbejdspladser, hvor der er en høj forekomst af vold.

Det kan fx være low arousal-tilgangen, der ofte omtales som "ro-givende pædagogik". Her tilpasser medarbejderne deres kommunikation, handlinger og krav til den enkelte borger for dermed at reducere stress, frustration og negative følelser, som ofte går forud for vold og trusler om vold. Borgere, som føler sig forstået og set, er kort sagt mindre tilbøjelige til at reagere med irritation og aggression. I afsnittet *Find mere viden* er der henvisning til mere information om low arousal.

6. Frem de positive arbejdsmiljøfaktorer

Et godt psykisk arbejdsmiljø og et velfungerende arbejdsfællesskab er af mange grunde en beskyttende faktor, når det gælder arbejdsrelateret vold.

For det første har muligheden for at sparre med en kollega før, under og efter en voldsom episode stor betydning for både håndtering og forebyggelse.

For det andet kræver god konflikthåndtering, fx med low arousal, at medarbejderne ikke selv er stressede på grund af fx højt arbejds-tempo, rolleklarhed eller indbyrdes konflikter.

For det tredje er god indbyrdes kommunikation afgørende for, at borgerne ikke oplever at få modsatrettede beskeder eller mangelfuld information. Fejlkommunikation og manglende koordinering kan øge borgernes frustration og dermed risikoen for arbejdsrelateret vold.

For det fjerde er tid en vigtig faktor. Det gælder dels tiden til at holde de pauser, der er nødvendige for at bevare det mentale overskud, dels tiden til at kommunikere og koordinere indbyrdes i det daglige. Og selvfølgelig også tiden til at yde kolleger, der har været udsat for en voldsom episode, den fornødne støtte. Læs mere om tid i [temahæfte 1: Udfordringer i samarbejdet](#).



Find mere viden

[Arbejdstilsynets vejledning om vold](#)

Beskriver, hvordan virksomhederne kan leve op til arbejdsmiljølovgivningens regler om arbejdsrelateret vold, herunder både håndtering, registrering og forebyggelse.

[Værd at vide om arbejdsrelateret vold](#)

Hæftet giver en letlæst introduktion til de vigtigste aspekter af arbejdsrelateret vold – med hovedvægten på forebyggelse. Det er ikke skrevet specifikt til regionale arbejdspladser, men kan let bruges her også.

[Seks guider og kort om vold](#)

Korte vejledninger, der introducerer emner som risikovurdering, identifikation, beredskabsplan, kompetencer til forebyggelse og håndtering, psykisk førstehjælp, systematisk dokumentation samt læring og evaluering af hændelser.

[Anbefalinger og inspiration fra Sundhedsstyrelsen](#)

Ni anbefalinger til, hvordan man skaber trivsel for både borgere og medarbejdere med henblik på at forebygge, håndtere og lære af voldsomme episoder i ældreplejen. Til hver anbefaling hører relevante indsatser og metoder.

[Kort og godt om low arousal](#)

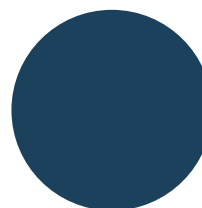
En kort introduktion til de grundlæggende principper i tilgangen low arousal – med eksempler på, hvordan man kan arbejde med den i praksis.

[Kort og godt om Brøset Violence Checklist](#)

En kort forklaring på et meget anvendt værktøj til systematisk risikovurdering af den enkelte borger.

[Den frygtløse organisation](#)

Den amerikanske psykolog Amy C. Edmonsons hovedværk om psykologisk tryghed – med konkrete, praksisnære forslag til, hvordan ledere og teams kan skabe høj psykologisk tryghed.





HANDLEKORT 1:

Udsagnskort om arbejdsrelateret vold

Udsagnskortene skal bruges i metoden Perspektivamtaler.

[Se Vejledning 2: Perspektivamtaler.](#)

Mange af udsagnene er knyttet specifikt til temaet arbejdsrelateret vold, men der er også en række mere generelle udsagn om det psykiske arbejdsmiljø. I kan selv tilføje eller fjerne udsagnskort efter jeres behov.

De fleste udsagn er formuleret sådan, at deltagerne kan erklære sig enig eller uenig. Facilitator kan efterfølgende åbne for den videre udforskning af udsagnene med opfølgende spørgsmål, herunder forsøge at åbne for nye perspektiver. Dette er uddybet i vejledningen til metoden.

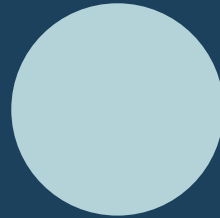
- Hos os er det helt legitimt og almindeligt at tale om bekymringer, der omhandler reaktioner fra borgerne eller de pårørende.
- Det er tydeligt, at borgerne bliver mere urolige, når vi har meget travlt.
- Vi er særligt opmærksomme på, om der er særlige risici for vores nyansatte, nyuddannede eller yngre kolleger.
- Sygefravær på grund af vold eller trusler om vold håndteres på en god måde.
- Voldsforebyggelse er en integreret del af vores hverdag, faglighed og faglige udvikling.
- Vi har, før vi møder dem, viden om borgere, der potentielt er udadreagerende.
- Vores arbejdsplads lever op til de gængse anbefalinger om forebyggelse af vold.
- Vi har et formelt system til håndtering af voldsepisoder, som alle medarbejdere kender.
- Vi prøver løbende at trække læring ud af situationer med vold eller trusler, så vi kan forebygge lignende situationer i fremtiden.



- En kollega, der føler sig utryk ved en borger eller pårørende, kan altid sige det og få støtte til at blive tryk i situationen.
- Bedre fysiske rammer for vores arbejde og for borgerne vil kunne forebygge en del af risikoen for vold i jobbet.
- Vi foretager løbende risikovurderinger, som skaber størst mulig forudsigelighed om, hvorvidt en borger hurtigt kan blive udadreagerende.
- Vi føler os godt klædt på til at håndtere situationer, hvor der er risiko for, at en borger bliver udadreagerende.
- Vi bruger aktivt sparring og supervision til at drøfte faglig usikkerhed, utryghed og følelser af skyld eller skam i forhold til borgere, der opleves ubehagelige.
- Vi er gode til at registrere episoder systematisk og overvåge, om voldsforebyggelsen er tilstrækkelig velfungerende.
- Vi følger op på registreringer af vold og trusler ved at søge efter mønstre i episoderne, så vi bedre kan forebygge disse situationer.
- Alle medarbejdere kender vores arbejdsmiljøarbejde med voldsforebyggelse og har styr på kriseberedskabet.
- Jeg kan altid regne med ledelsens og kollegernes ubetingede støtte, hvis jeg har oplevet udadreagerende adfærd hos en borger eller pårørende.
- Efter en episode med vold eller trusler underrettes hele arbejdspladsen på følgende måde ... (fortæl hvordan)
- Vi er gode til at tilpasse arbejdets organisering og lægge nye planer, når risikovurderingen ændrer sig.
- Vi er gode til at følge op på både kort og mellemlangt sigt, hvis kollegaer oplever vold eller trusler om vold.
- Det har været en god arbejdsdag, når ... (færdiggør udsagnet)



- Det var været en dårlig arbejdsdag, når ... (færdiggør udsagnet)
- Vi har gode muligheder for at planlægge vores arbejde.
- Jeg er ofte usikker på, om jeg leverer en god kvalitet i arbejdet.
- Der er gode muligheder for at balancere arbejdstid og fritid.
- Der er gode muligheder for at koordinere på tværs af de forskellige vagter.
- Der er enighed om, hvordan opgaverne skal løses – trods vores forskellige fagligheder.
- Der er gode muligheder for at lære nye ting i arbejdet, fx ... (kom med eksempler)
- Der er nogle opgaver, som stiller store følelsesmæssige krav. De gør det svært at lægge arbejdet fra sig, når man har fri. Det kan fx være ... (færdiggør udsagnet)
- De dage, hvor jeg går hjem og oplever at have løst opgaver fagligt mest tilfredsstillende, er, når ... (færdiggør udsagnet)
- Vi oplever, at vores arbejde bliver anerkendt. Det er en stor belønning i sig selv.



Danske Regioner

Dampfærgevej 22
2100 København Ø
Danmark

Forhandlingsfællesskabet

Løngangstræde 25, 1
1468 København K
Danmark