



Forebyggelse af vold på arbejdspladser

Tekstversion af materialesamling til undervisere og praktikvejledere/-koordinatorer.

Fra www.etsundtarbejdsliv.dk

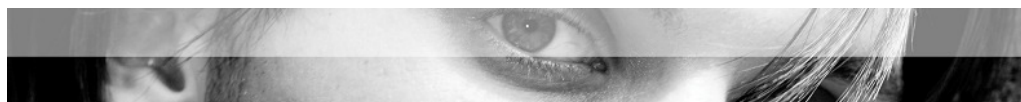
For yderligere materiale til brug i undervisningen, herunder dias og diskussionsspørgsmål, henvises til www.etsundtarbejdsliv.dk

Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed byder dig velkommen til denne materialesamling om forebyggelse af vold på arbejdspladser.

Vi har produceret materialet for at give undervisere og praktikvejledere/-koordinatorer en nem adgang til at introducere studerende og elever for voldsproblemet på arbejdspladser - og for hvordan et voldsforebyggende arbejde kan tilrettelægges.

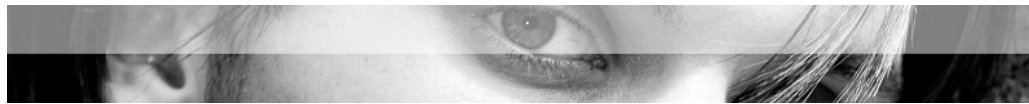
Vi er overbeviste om at en sådan indsats kan være med til at begrænse volden og mindske dens skadevirkninger. Både når den studerende eller eleven er i praktik og på sigt, når de nyuddannede medarbejdere ansættes på sygehuse, bo- og servicetilbud, i hjemmeplejen, på institutioner m.v.

God fornøjelse med materialet!



Indhold

VOLD PÅ ARBEJDSPLADSEN	3
FAGLIGE METODER ER GRUNDSTENEN	4
VOLD – HVAD, HVEM, HVORFOR ...	5
HVILKE KONSEKVENSER HAR VOLD?	7
KOMMUNIKATION	11
VOLDSPOLITIK	13
REGISTRERING OG ANALYSE	17
VOLDSFOREBYGGELSE SOM DEL AF ARBEJDSPLADSVURDERINGEN	20
TEKNISKE OG FYSISKE FORHOLD	23
BRUGERINDFLYDELSE	25
NÅR SKADEN ER SKET	27
VOLD MOD STUDERENDE	29
VOLDSFOREBYGGELSE FOR STUDERENDE	31
DET DANSKE ARBEJDSMILJØSYSTEM	33
LITTERATURLISTE	36
VOLD OG TRUSLER SÆTTER SYGE SPOR	36
ARTIKELSAMLING	38



Vold på arbejdspladsen

Bid, krads, spark og niv... For mange medarbejdere på social- og sundhedsområdet hører vold og trusler fra brugere, beboere og patienter med til det at gå på arbejde.

Vold og trusler er ikke bare ubehageligt for dem, det går ud over. Det kan have alvorlige konsekvenser for den enkeltes trivsel og helbred og for hele arbejdspladsen. Derfor har arbejdspladser og faglige organisationer i stigende grad fokus på vold som arbejdsmiljøproblem.

Den øgede opmærksomhed på volden har betydet, at der er sat gang i mange udviklingsprojekter og initiativer og herigennem høstet værdifulde erfaringer med at forebygge og håndtere vold og trusler på arbejdspladsen.

Mulighederne for at bringe volden ned er gode. Samtidig smitter en god indsats for at forebygge vold ofte af på det psykiske arbejdsmiljø i det hele taget.

Alle medarbejdere er omfattet af arbejdsmiljøloven.

Loven siger blandt andet, at det er arbejdsgiveren, som har hovedansvaret for, at ingen kommer til skade på arbejdet.

Det skal blandt andet foregå ved at alle er bekendt med ulykkes- og sundhedsfarer, og at alle får den nødvendige oplæring og instruktion.

For at sikre et godt arbejdsmiljø er der en række love og bekendtgørelser, som beskriver, hvordan arbejdspladsen skal tilrettelægge sikkerhedsarbejdet.

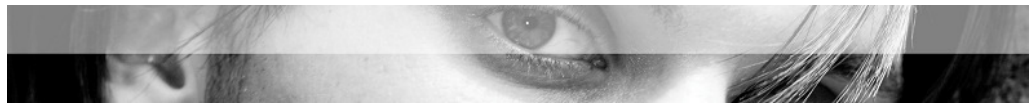
Fx skal arbejdspladser med mere end 10 medarbejdere etablere en sikkerhedsgruppe. Den skal bestå af arbejdslederen og en sikkerhedsrepræsentant, der er valgt af alle ansatte.

Sikkerhedsgruppen skal planlægge aktiviteter som kan beskytte de ansatte – og forebygge skader.

Hent mere viden:

Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø

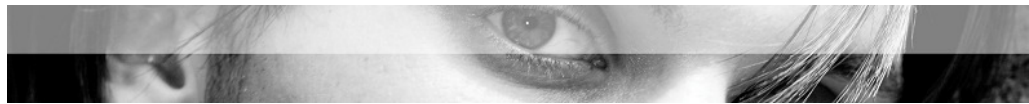
Arbejdstilsynets meddelelse vedr. voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse (At-meddelelse nr. 4.08.4)



Faglige metoder er grundstenen

At udvikle de faglige og pædagogiske metoder er en vigtig grundsten på mange af de arbejdspladser, der har succes med at forebygge volden. Metoderne handler fx om ændret pædagogik, nye måder at kommunikere med brugere, beboere eller patienter og om ændrede behandlingsmetoder.

Meget tyder på, at arbejdspladserne opnår de bedste resultater, når de samtidig benytter sig af mere konkrete metoder, som fx voldspolitik og et godt kriseberedskab, registrering og analyse af voldelige episoder, løbende supervision mv.



Vold – hvad, hvem, hvorfor ...

Hvad er vold?

Som udgangspunkt er det den enkelte medarbejders oplevelse, der afgrænser, hvad der er vold eller trusler om vold. Det gælder uanset om volden er forsætlig eller ej.

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

- Fysisk vold er fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik.
- Psykisk vold er fx verbale trusler, krænkelser og truende adfærd. Volden kan være rettet direkte mod den ansatte, mod hans eller hendes familie eller mod andre nærtstående personer.

Hvorfor opstår vold og trusler?

Vold på arbejdspladsen er sjældent planlagt. Mennesker, der har særligt brug for omsorg og støtte, er ikke specielt voldelige. Vold og trusler opstår typisk i situationer, hvor brugeren eller patienten føler afmagt, fx når han eller hun ikke føler sig hørt eller forstået.

Volden kan fx opstå:

- Hvis personen er forvirret, lider af demens eller anden sygdom.
- Hvis personen oplever for store krav og er frustreret over tab af sine funktioner.
- Hvis personen føler sig krænket, fx ikke føler han eller hun har indflydelse og kontrol over egen situation.

I nogle situationer kan volden være et middel til at opnå noget, fx medicin penge eller cigaretter.

Vold er en uacceptabel måde at udtrykke sig på.

Hvor mange er udsat for vold?

4 procent af lønmodtagerne i Danmark været udsat for fysisk vold på arbejdspladsen inden for det seneste år (2005), og 8 procent har været udsat for trusler om vold.

Mere en hvert fjerde af alle voldsovergreb i Danmark sker på arbejdspladsen. Det vil sige, at der er større risiko for at blive udsat for vold på sit arbejde, end hvis man går på værtshus.

Hvem udsættes for vold?

Volden rammer især offentligt ansatte, og nogle faggrupper er særligt udsatte. Især medarbejdere på social- og sundhedsområdet og i undervisningssektoren er udsatte.

De mest udsatte faggrupper

Så mange er udsat for fysisk vold

Pædagoger på døgninstitutioner	32 %
Plejepersonale på hospitaler	32 %
Plejepersonale på plejehjem	20 %
Plejepersonale, der arbejder med hjemmepleje	15 %
Omsorgsmedarbejdere, som passer kronisk syge	15 %
Sygeplejersker	13 %
Politi- og fængselspersonale	10 %



Folkeskolelærere	8 %
Pædagoger på daginstitutioner	8 %
Pædagogmedhjælpere	7 %

Kilde: Arbejdsmiljøinstituttets undersøgelse 'Den Nationale Arbejdsmiljøkohorte, NAK', 2005

De mest udsatte faggrupper *Så mange er udsat for trusler om vold*

Politi- og fængselspersonale	50 %
Pædagoger på døgninstitutioner	44 %
Plejepersonale på hospitaler	41 %
Plejepersonale, der arbejder med hjemmepleje	28 %
Omsorgsmedarbejdere, som passer kronisk syge	26 %
Plejepersonale på plejehjem	24 %
Sygeplejersker	17 %
Folkeskolelærere	15 %
Pædagoger på daginstitutioner	9 %
Pædagogmedhjælpere	7 %

Kilde: Arbejdsmiljøinstituttets undersøgelse 'Den Nationale Arbejdsmiljøkohorte, NAK', 2005

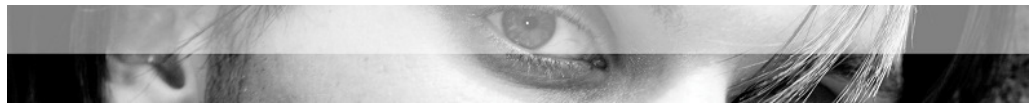
Hent mere viden:

Undersøgelse. **Hver femte oplever vold på arbejdspladsen. Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø.**
Jørgen Møller Christiansen, CASA. 2006.

Undersøgelse. **Sygeplejerskers arbejdsmiljø, trivsel og helbred (SATH). Vold og trusler om vold.**
Annette Wethje og Vilhelm Borg. Dansk Sygeplejeråd og Arbejdsmiljøinstituttet (nu: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø). 2004.

Undersøgelse. **Vold og trusler i ældreplejen. SOSU-rapport nr. 16**
Annie Høgh, Vilhelm Borg, Muborak Sharipova og Elisabeth Naima Mikkelsen. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø. 2007.

Undersøgelse. **Vold mod læger**
Ugeskrift for Læger – Epinion Capacent. 2007



Hvilke konsekvenser har vold?

Vold og trusler kan give skader på både krop og sjæl.

Nogle synes, at den fysiske vold er den værste. For andre er det trusler, fordi de skaber en generel utryghed. Man ved ikke, om eller hvornår truslerne bliver ført ud i livet.

Undersøgelser viser, at medarbejdere, der udsættes for trusler, vold og chikane på arbejde, i højere grad end andre dør med en række psykiske symptomer som:

- manglende motivation
- tab af selvtillid
- mindre selvværd
- nedtrykthed
- depression
- irritabilitet
- angst og vrede
- træthed
- nedsat velbefindende.

Symptomerne kan være kortvarige og forbigående. I værste fald kan vold og trusler føre til posttraumatisk stress-syndrom, psykiske lidelser, langtidssygemelding og arbejdsophør.

Hent mere viden:

Artikel. **Vold og trusler øger risikoen for alvorlig psykisk sygdom**
Joanna Wieclaw, Arbejdsmedicinsk Klinik, Århus Universitetshospital
Artikel i Temamagasin – Psykisk vold & trusler. Vold som Udtryksform.
2007



Vold og arbejdsmiljø

Vold påvirker både den enkelte medarbejders trivsel og helbred og hele organisationens funktion negativt. Omvendt kan et dårligt psykisk arbejdsmiljø præget af fx stress og utilfredshed øge risikoen for vold.

Samarbejde og trivsel

Et godt samarbejde og god trivsel i personalegruppen er væsentligt for at forebygge vold. Medarbejderne må være opmærksomme på, hvordan de kan støtte hinanden i hverdagen.

Nedenfor er et eksempel fra botilbudet Bo-Grindsted, som arbejder med den værdsættende tilgang:

Bo-Grindsted, Grindsted Deler de gode historier

Overskriften for arbejdet i Bo-Grindsted er en værdsættende tilgang i hverdagen. Det handler kort fortalt om at se på de positive erfaringer og lære af dem.

Bo-Grindsted er et bo- og servicetilbud til voksne med betydelige, varige fysiske og psykiske funktionsnedsættelser. Der er 31 beboere, som alle bor i egen lejlighed.

Botilbuddet har i en årrække løst specialopgaver i forhold til beboere med voldsom adfærd. En erfaring er, at det psykiske arbejdsmiljø i perioder påvirkes af arbejdet med voldsom adfærd, så stemningen i medarbejdergruppen bliver utryk og negativ. Bo-Grindsted har derfor sat særlig fokus på arbejdsmiljøet – særligt gennem to begreber: den værdsættende samtale og den gode historie.

Den værdsættende samtale eller tilgang (også kaldet appreciative inquiry) tager udgangspunkt i, hvad der fungerer, og hvad der værdsættes i organisationen. Om at have fokus på muligheder og ressourcer frem for på problemer og mangler. I stedet for at fokusere på fx u hensigtsmæssig adfærd hos beboerne, vender medarbejderne det om og forsøger at se på succeser og de positive oplevelser. Det gælder både i arbejdet med beboerne og medarbejderne indbyrdes.

På samme måde benytter medarbejderne sig af "den gode historie" til at skabe et fælles billede af, hvad der virker, og hvorfor. Konkret foregår det på den måde, at hver afdeling har en bog, hvor medarbejderne skriver de gode historier ned i hverdagen – store og små ting. Oftest er det søde, sjove og morsomme historier, der finder vej til bogen.

Personalemøderne indledes med, at medarbejderne fortæller en god historie. Bagefter har kollegerne mulighed for at stille spørgsmål ud fra den værdsættende tilgang. Andre gange bliver historien drejet til en undren, som alle medarbejdere kan komme med løsningsforslag til. Historiefortællingen går på skift.

Med jævne mellemrum holder Bo-Grindsted historie-fortælle dage for alle medarbejdere fra alle afdelinger.



Sammenhæng mellem arbejdsmiljø og vold

Undersøgelser både fra Danmark og udlandet viser, at der er klar sammenhæng mellem det psykiske arbejdsmiljø og det at blive udsat for vold på jobbet. Men det kan være svært at sige, hvad der er årsag og virkning. Faktorer, der især spiller især ind på forekomsten af vold, er:

- Kvantitative krav, dvs. tidspres, højt arbejdstempo, overarbejde.
- Høje beslutningskrav, dvs. når arbejdet kræver, at man skal tage hurtige eller komplicerede beslutninger.
- Læringskrav, dvs. når arbejdsopgaverne kræver viden og færdigheder, man ikke har.
- Rollekonflikter, dvs. når man får arbejdsopgaver uden de fornødne ressourcer, eller når man skal gøre ting i arbejdet, som man føler burde gøres anderledes.
- Manglende forudsigelighed i arbejdet, uvished, ængstelse og utryghed på arbejdspladsen, fx ved omorganisering eller omstrukturering.

Kilde: Christiansen, J.M.: Vold på arbejdet – med særlig vægt på FTF-medlemmernes arbejdspladser. CASA, 2005.

Fælles værdier

Fælles værdier og fælles faglige metoder i arbejdet er vigtige. Det giver mulighed for størst mulig udvikling og tryghed hos brugerne.

Fælles fodslag opnår man blandt andet ved løbende at diskutere pædagogik, retningslinjer og procedurer for arbejdet.

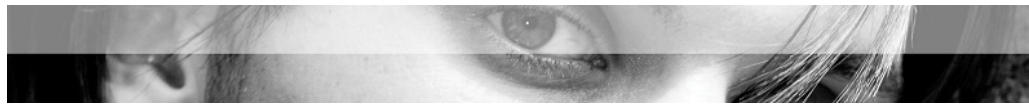
Nedenfor er et eksempel fra Plejehjemmet Lindegården som arbejder med Marte Meo metoden:

Plejehjemmet Lindegården, Herning Afsæt i det positive med Marte Meo

Plejehjemmet Lindegården i Herning arbejder fagligt og pædagogisk med Marte Meo-metoden, som en integreret del af den daglige pleje. 60 af de ca. 100 beboere på plejehjemmet har demens eller demenslignende symptomer, og det kan give anledning til konflikter og vold i huset.

Marte Meo betyder "ved egen kraft". Det er en kommunikationsmåde udviklet i Holland. Metoden tager udgangspunkt i videooptagelser og blev oprindeligt brugt til intervention eller rådgivning i forhold til forældre, der har problemer med kontakten til deres børn. Forskning i demens viser, at metoden også kan bruges i ældreplejen til at understøtte, at den dementes ressourcer kommer til udtryk.

Lindegården bruger Marte Meo-metoden som et konkret værktøj til at fremme den dementes og hjælperens samspil. Medarbejderne optager hverdagssituationer, hvor hjælperen er sammen med beboerne. Herefter analyserer de videooptagelserne med udgangspunkt i de positive situationer og arbejder videre med det. Formålet er at øge medarbejdernes evne til at understøtte den dementes ressourcer ved at blive mere bevidst om samsillet og ved at kunne analysere, hvad den demente viser med sin adfærd.



Alle medarbejdere på Lindegården har fået tilbudt et introduktionskursus i Marte Meo-metoden. Nogle har taget yderligere kurser i metoden eller gennemført en egentlig uddannelse som Marte Meo-terapeut. Videoptagelser med fokus på ressourcer og det positive er blevet et arbejdsredskab, som bruges i hverdagen til faglig udvikling. Medarbejderne føler sig bedre rustet til at tackle konflikter og vold. Og antallet af voldsepisoder er faldet.

Arbejdspladskultur

Kulturen på arbejdspladsen spiller en vigtig rolle. Kan man tale åbent om problemer, eller er kulturen præget af berøringsangst? Er holdningen på arbejdspladsen, at "volden hører med, det må man kunne holde til...?"

Ledelsen skal gå forrest

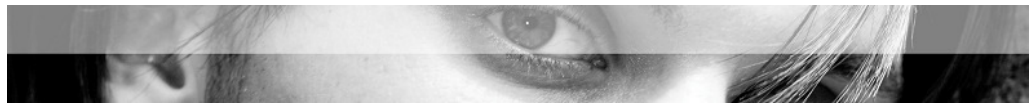
En kultur, der forebygger vold, kan kun etableres, hvis ledelsen er klar og synlig og går forrest, når det gælder om at forebygge og håndtere vold.

At ledelsen bakker medarbejderne op og inddrager dem i beslutninger, er væsentligt for et godt samarbejde. At ledelsen griber ind og håndterer en voldelig situation effektivt, øger medarbejdernes sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

Ledelsen har også ansvar for, at voldsforebyggelsen tænkes ind i budgetter og virksomhedsplaner mv. Fx ved at prioritere tid og ressourcer til faglig udvikling, supervision mv.

Hent mere viden:

Undersøgelse. **Vold på arbejdet – med særlig vægt på FTF-medlemmernes arbejdspladser.** Jørgen Møller Christiansen, CASA. 2005.



Kommunikation

Måden vi taler på har stor betydning. Kommunikationen med brugere, beboere og patienter betyder meget – også for at forbygge konflikter og vold. Kommunikationen sker både gennem det talte sprog og gennem kropssproget.

Konflikter kan trappes op og ned via sproget

Taler man aggressivt, anklagende og abstrakt kan det forstærke en konfliktsituation. Omvendt kan man ved at være konkret, anerkende og lytte til den anden part være med til at dæmpe en konflikt.

Det kræver øvelse at blive god til konfliktdæmpende kommunikation. Det kan være svært at holde fast i det nedtrappende sprog, hvis modparten forsøger at trappe konflikten op.

Optrappende sprog	Nedtrappende sprog
Går efter personen	Går efter sagen/handlingen
Fokuserer på fejl og mangler	Fokuserer på håb og drømme
Fokuserer på fortid	Fokuserer på nutid/fremtid
Vil have ret	Vil have gensidig forståelse
Placerer skyld	Tager ansvar
Taler i "du-form"	Taler i "jeg-form"
Angriber	Udforsker
Dømmer og vurderer	Giver plads til forskellighed
Belærer	Lærer
Stiller krav eller forsvarer	Anmoder eller ønsker
Generaliserer ("altid" og "aldrig")	Konkretiserer (giver eksempler)
Afbryder	Lytter til ende
Kropssprog: Ser bort eller på uret, lægger armene over kors, peger...	Kropssprog: Ser på den anden, nikker anerkendende, holder armene åbne...

Kilde: www.arbejdsmiljoeweb.dk

Hent mere viden:

I projektet "Et sundt arbejdsliv" har 12 arbejdspladser inden for social- & sundhedssektoren brugt værdsættende samtale til at forbedre arbejdsmiljøet. På www.etsundtarbejdsliv.dk kan du læse mere om værdsættende samtale og se og høre erfaringer med at bruge tilgangen.



Artikel. **Kend konflikten – og forebyg vold.** Nethe Plenge. I Job uden vold. Nr. 1, 2007. Vold som Udtryksform.



Voldspolitik

En voldspolitik på arbejdspladsen kan være med til at skabe synlighed og sammenhæng i arbejdet med at forebygge vold og trusler.

Voldspolitikken er et udtryk for arbejdspladsens holdning til vold. Den sender et signal om, at arbejdspladsen tager hånd om vold og trusler.

Elementer i voldspolitikken

En voldspolitik beskriver typisk

- Hvordan arbejdspladsen definerer og afgrænser vold og trusler
- Hvad arbejdspladsen gør for at forebygge vold
- Hvad man gør, hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler
- Hvad der er hhv. ledelsens og medarbejdernes ansvarsområder.

Rammer for politikken

Nogle kommuner og store bo- og servicetilbud har en overordnet voldspolitik på social- og sundhedsområdet og opfordrer til, at den enkelte arbejdsplads selv formulerer sin egen politik inden for de overordnede rammer.

Nedenfor er et eksempel på en voldspolitik:

Eksempel på en voldspolitik

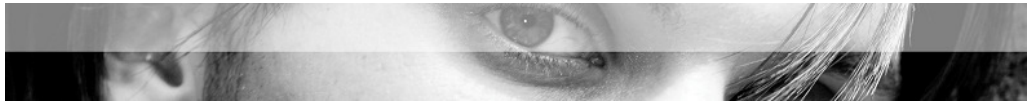
- Vi anser vold og trusler for at være et fælles problem.
- Vi er åbne om vold og trusler.
- Vi forebygger vold og trusler.
- Vi registrerer vold og trusler.
- Vi kan regne med hinandens opbakning.
- Vi kan regne med ledelsens opbakning.

Definition på vold

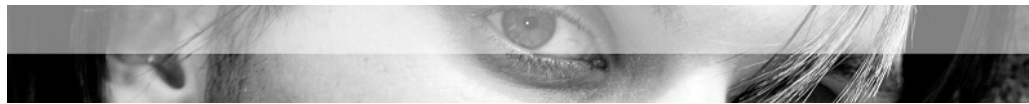
- Fysisk vold: slag, spark, skub, bid o.l.
- Psykisk vold: verbale og nonverbale trusler, herunder mobning, chikane eller nedsættende bemærkninger. Reaktioner på konstant risiko for vold og trusler, reaktioner på at være vidne til vold og trusler.

Målsætninger

- At forebygge og nedbringe antallet af episoder med vold og trusler om vold på arbejdspladsen.
- At sikre et godt psykisk arbejdsmiljø.
- At sikre, at alle medarbejdere er klar over, hvordan vold og trusler skal forebygges, håndteres og registreres.
- At sikre at medarbejderne får akut krisehjælp og mulighed for at bearbejde voldelige episoder.
- At sikre, at praktikanter og nye medarbejdere får information om arbejdspladsens politik for at forebygge og håndtere vold og trusler.
- At sikre, at alle medarbejdere får dækket behovet for efteruddannelse.
- At inddrage brugerne i arbejdet med at forebygge vold.

**Handleplan**

Ledelsen udarbejder en gang om året, i samarbejde med medarbejderne, en handleplan for voldsforebyggelse. I den indgår en plan for det pædagogiske arbejde, uddannelse, beredskab ved voldsepisoder samt registrering og analyse af vold og trusler. Handleplanen justeres løbende.



Kriseplan

Hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler, er det vigtigt at arbejdspladsen har en effektiv kriseplan. Kriseplanen er ofte en del af voldspolitikken.

Kriseplanen som sikkerhedsnet

En kriseplan fungerer som en slags sikkerhedsnet for medarbejderne. Man ved, at der bliver taget hånd om en, hvis man kommer ud for en voldsom episode. Kriseplanen kan også være med til at sikre, at der bliver fulgt op på episoden – både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over, og i forhold til at få anmeldt episoden til de rette myndigheder.

Kriseplanen indeholder

I kriseplanen skal der stå, hvad man gør, hvis en medarbejder har været udsat for vold og trusler. Planen indeholder typisk:

- En liste over de kolleger, medarbejderen har størst tillid til og ønsker hjælp fra i en krisesituation.
- En liste over, hvem der evt. skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende).
- En vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer.
- En beskrivelse af, hvordan der konkret skal følges op på voldsepisoden, fx ved registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand mv. Og hvem der har ansvar for at gøre hvad.

Kriseplanen bør justeres jævnligt, så den passer til virkeligheden.

Nedenfor er et eksempel på en kriseplan:

1. *En kollega, evt. den voldsramte selv, tilkalder den voldsramtes kontaktperson. En liste over, hvem medarbejderne ønsker hjælp fra, findes i "voldsmappen" på lederens kontor.*
2. *Når kontaktpersonen kommer, tager hun eller han ansvar for den voldsramte og giver psykisk førstehjælp.*

Tommelfingerregler for psykisk førstehjælp

Det er vigtigt at:

- Lytte og rumme
- Spørge til situationen
- Vise omsorg og nærvær
- Følge den voldsramtes behov
- Acceptere alle følelser

Undgå at:

- Tale selv, styre samtalen
- Fortælle om egne oplevelser
- Bagatellisere
- Analysere og forklare
- Blive forlegen over følelser
- Lade den voldsramte være alene
- Bebrejde eller kritisere den voldsramte



3. *Nærmeste leder underrettes umiddelbart efter voldsepisoden. Han eller hun sørger for, at sikkerhedsudvalget og den øverste ledelse orienteres – inden for 24 timer.*
4. *Nærmeste leder sørger for at indkalde en afløser for den voldsramte, hvis det er nødvendigt.*
5. *Kontaktpersonen, den voldsramte og evt. nærmeste leder vurderer, om den voldsramte har brug for lægehjælp eller psykologhjælp. Hvis der har været flere kolleger involveret i episoden, besluttes det, om der skal laves en debriefing. Nærmeste leder sørger i så fald for at organisere en debriefing, der skal foregå tidligst efter et døgn og senest tre døgn efter hændelsen.*
6. *Den voldsramte udfylder hurtigst muligt – inden for det første døgn – registreringsskemaet om vold og trusler. Skemaet afleveres til nærmeste leder, som har ansvaret for, at det kommer videre til sikkerhedsudvalget.*
7. *Nærmeste leder sikrer, at der følges op på episoden. Fx ved samtaler med lederen.*
8. *Sikkerhedsudvalget vurderer hver enkelt episode og sørger for anmeldelser til de rette instanser: politi, Arbejdstilsynet, evt. Arbejdsskadestyrelsen. Sikkerhedsudvalget vurderer, om der kan iværksættes tiltag for at forebygge, at en lignende situation opstår.*

Hent mere viden:

Voldsomme oplevelser. Chokerende begivenheder - og hvad man gør ved det

Branchearbejdsmiljørådet for Service og Tjenesteydelser, 2002

Tjek på kriseplanen

Pjece. Vold som Udtryksform. 2002



Registrering og analyse

At registrere og analysere alle episoder med vold og trusler på arbejdspladsen kan være med til at skabe synlighed om volden. Og betyde, at arbejdspladsen bliver bedre til at forebygge vold fremover.

Registreringsskema

Et registreringsskema er et godt hjælpemiddel til at registrere episoder med vold og trusler. Her kan man notere:

- hvor og hvornår voldsepisoden skete
- voldens karakter, skadens art
- hvem der var indblandet / til stede
- reaktion på volden: fysiske eller psykiske følger
- hvilken opfølgning og behandling der er planlagt.

Senere kan man notere, om episoden er anmeldt til Arbejdstilsynet, Arbejdsskadestyrelsen eller politiet. På den måde samles alle oplysninger et sted.

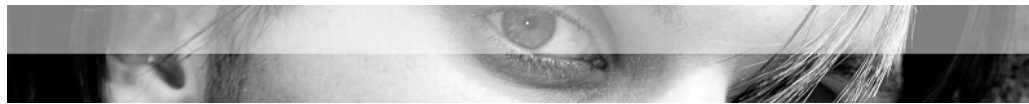
Se et eksempel på et registreringsskema på den følgende side:



Registrering af fysisk og psykisk vold

Skemaet udfyldes af skadelidte og sikkerhedsgruppen

Skadelidtes stilling og navn				
Ansæt på arbejdspladsen i antal år				
Skadevolders navn				
Hvornår skete voldsepisoden? <i>Dato/årstal/klokkeslæt</i>				
Hvor skete episoden?				
I hvilken situation skete episoden?	hjælp til daglige gøremål			
	afslag på ønske/krav			
	trøst/omsorg			
	konfliktløsning mellem brugere			
	andet, hvad			
Voldens karakter	verbale trusler			
	trusler med krop eller genstande			
	fysisk vold med krop <i>(fx nap, krads, bid, spark, slag med hånd)</i>			
	fysisk vold med genstand <i>(fx med inventar, bestik)</i>			
Beskriv episoden <i>hvad skete inden, hvem var involveret, hvem var vidne, hvordan foregik det, hvad skete der bagefter?</i>				
Var du alene, da episoden skete?	ja	nej		
Var der mulighed for at tilkalde en kollega?	ja	nej		
Hvordan var din umiddelbare reaktion?	Upåvirket - (sæt ring om tallet) - Stærkt chokeret 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
Beskriv dine følelser efter episoden <i>(angst, magtesløs, vrede, utryk, irriteret, anspændt, træt, ligeglad...)</i>				
Havde du fysiske følger af volden? <i>(brækkede lemmer, forstuvning/forstrækning, bøjede ribben...)</i>				
Gik du hjem på grund af episoden?	ja	nej		
Følte du behov for at gå hjem, men kunne ikke?	ja	nej		
Var du sygemeldt på grund af episoden?	ja	nej		
Hvis ja mindst 1 dag mere end 3 dage (sæt kryds)				
Er der taget forholdsregler efterfølgende?	lægehjælp			
	Intern supervision			
	samtale med leder/kolleger			
	Psykologhjælp			



	andet, hvad		
Er der planlagt opfølgning?		ja	nej
Hvis ja, hvem er ansvarlig for denne			
Episoden er anmeldt	Til Arbejdstilsynet		
	Til Arbejdsskadestyrelsen (forsikring)		
	Til politiet		
	som magtanvendelse		
Sikkerhedsgruppens forslag til forebyggelse			
Skemaet er udfyldt af <i>Navn/stilling/dato</i>			

Registreringen kan bruges forebyggende

Registreringen kan give et billede af om der bliver flere eller færre voldsepisoder.

Analysen den kan være med til at afdække årsager til, at volden opstår. Den kan fx afdække mønstre og adfærd hos brugere og medarbejdere, som kan pege på, hvor der skal sættes ind. Måske er der særlige arbejdsfunktioner eller bestemte tidspunkter på dagen, hvor risikoen for vold er særlig stor. Måske er nogle medarbejdergrupper i særlig risiko, fx nyansatte eller medarbejdere, der arbejder alene i nattevagt.

Analysen kan også gøre det synligt, om der er behov for efteruddannelse.

Samlet set kan registreringen medvirke til, at man arbejdspladsen bliver bedre til at forebygge vold.

Analysen

Selve analysen af voldsepisoderne kan gribes forskelligt an. På nogle arbejdspladser er vold og trusler et fast punkt på personalemøderne eller på sikkerhedsudvalgets møder. På andre arbejdspladser taler man hurtigst muligt episoden igennem i hele personalegruppen.

Mange steder indgår problemer med vold også i den obligatoriske arbejdspladsvurdering (APV)

Hent mere viden:

Artikel. **Prikkeskema gav fokus på volden.**

Job uden vold. Nr. 1. Vold som Udtryksform. 2007.

Artikel. **Observationsskemaer: Et godt arbejdsredskab**

Nyhedsmagasinet. Vold som Udtryksform, 1999



Voldsforebyggelse som del af arbejdspladsvurderingen

Alle arbejdspladser i Danmark har pligt til at udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering, en såkaldt APV. Den indeholder en kortlægning og beskrivelse af virksomhedens arbejdsmiljøproblemer og en handleplan for, hvad arbejdspladsen vil gøre ved problemerne.

APV'en skal revideres hvert tredje år eller ved andre særlige forhold, hvor der sker ændringer i arbejdet eller i arbejdsmetoder og -processer, der har betydning for arbejdsmiljøet.

APV'en er virksomhedens interne redskab til at identificere og kortlægge alle arbejdsmiljøforhold på virksomheden, herunder psykiske forhold som stress, indflydelse, mobning, chikane og vold. Arbejdspladsvurderingen skal udarbejdes af arbejdsgiveren og sikkerhedsorganisationen eller medarbejderne i fællesskab.



Uddannelse og supervision

Uddannelse er væsentligt for at give personalegruppen fælles forståelse af, hvordan vold og trusler kan håndteres.

Kurser i fx kommunikation, konflikthåndtering og psykisk førstehjælp kan være med til at styrke det forebyggende arbejde.

Nogle arbejdspladser vælger at uddanne særlige ressourcepersoner, netværkspersoner eller "voldsinstruktører", som har til opgave at holde løbende fokus på at forebygge vold, og som skal undervise og støtte kolleger.

Kollegial sparring og supervision

Kollegial sparring eller supervision er et godt redskab til at udvikle de eksisterende arbejds gange og arbejds metoder.

En gruppe kolleger kan med udgangspunkt i konkrete episoder med vold eller trusler diskutere omstændighederne omkring episoden. Forsøge at klargøre, hvad der førte til episoden og diskutere, om der fx er behov for at justere på de eksisterende arbejdsrutiner eller andet for at undgå lignende konflikter fremover.

Supervisor udefra

På nogle arbejdspladser giver lederen supervision. Eller arbejdspladsen har tilknyttet en supervisor udefra – fx en fagperson, der har særlig viden om konflikthåndtering.

Nedenfor er et eksempel fra skadestue:

Skadestuen på Regionshospitalet Horsens

Kurser i konfliktløsning

På skadestuen på Regionshospitalet Horsens kommer alle slags folk med alle slags akutte problemer. En del af patienterne og deres pårørende har et misbrug, er psykotiske eller i krise, og personalet kan derfor blive mødt med vold og trusler. Derfor besluttede skadestuen for nogle år tilbage at gøre en særlig indsats for at skabe en mere tryk arbejdsplads.

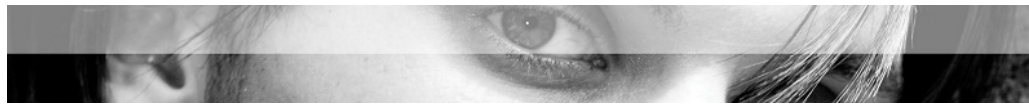
I første omgang kom alle medarbejdere på skadestuen og portører på et tredages kursus i konflikthåndtering. Kurset blev udviklet i samarbejde med Crecea BST Horsens, og en psykolog herfra stod for undervisningen. Kurset holdes nu to gange om året, så nye medarbejdere på skadestuen kan blive "klædt på" til at tackle konflikter.

På de tre dage får medarbejderne undervisning i konflikthåndtering, kommunikation, kropssprog og adfærd. Kurset tager udgangspunkt i girafsprø (ikke voldelig kommunikation). Girafsprø er en kommunikationsmodel og et redskab til konfliktløsning. Det bygger på den antagelse, at der bag aggression og vrede er et menneske med følelser og behov, der ikke er blevet hørt. I kurset indgår praktiske eksempler fra hverdagen, og medarbejderne træner konflikthåndtering via rollespil. Kurset er i de sidste par år blevet bredt ud som et tilbud, alle hospitalets afdelinger kan benytte sig af. Endvidere er det blevet suppleret med et



minikursus i kommunikation og konflikthåndtering til alle medarbejderne på hospitalets medicinske afdeling. Samtlige medarbejdere her kommer på minikursus, og udvalgte medarbejdere deltager yderligere i tredageskurset og fungerer som nøglepersoner for det voldsforebyggende arbejde på afdelingen.

I alt ca. 250 medarbejdere har deltaget i minikurset og ca. 150 nøglepersoner og "frontmedarbejdere" med tæt patientkontakt fra forskellige afdelinger har deltaget i tredageskurset. Uddannelsen har betydet, at der generelt er kommet mere fokus på kommunikation, og flere konflikter bliver taget i opløbet på skadestuen og i husets afdelinger. Medarbejderne er generelt glade for at have fået et redskab til at håndtere konflikter i mødet med patienterne. Og det ser ud til at gælde begge veje. I hvert fald ligger Regionshospitalet Horsens højt på listen i undersøgelser over patienttilfredshed på landets hospitaler.



Tekniske og fysiske forhold

Tekniske løsninger er et af de mere håndgribelige tiltag, når man arbejder med at forebygge vold.

Overfaldsalarmer, flugtveje, sikrede døre, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbare telefoner kan skabe større tryghed og sikkerhed for personalet.

Men det kan være en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med brugerne.

Fysiske rammer

De fysiske rammer på stedet har indflydelse på risikoen for, om der opstår vold og trusler. Hvis brugere, klienter eller patienter føler sig presset eller trængt, kan det være med til at udløse voldsepisoder. God plads, lys og luft i lokalerne giver som regel et bedre miljø.

Vedligeholdelse, en hyggelig indretning, maling og udsmykning kan have stor betydning for, om man befinder sig godt på stedet. Ligesom nedslidte lokaler og inventar omvendt kan virke deprimerende og være med til at skabe frustrationer.

Nedenfor er et eksempel fra botilbud og kontaktsted for hjemløse og misbrugere:

Mændenes Hjem i København **Nye rammer for mødet**

Mændenes Hjem i København er et socialt botilbud og kontaktsted for hjemløse og mennesker med misbrug.

Mændenes Hjem forsøger at møde brugere og beboere ligeværdigt, og det afspejler sig også i den fysiske indretning. Personalet har i de senere år rokeret om på rummenes funktion, blandt andet for at skabe flere mødesteder, så mødet ikke kun sker om problemer og behandling, men så man også kan spise sammen, hygge sig sammen, læse avis sammen osv. Det har ført til en større ombygning, som er sket i samarbejde mellem en arkitekt og to kunstnere. Indgangen er ændret, så den er blevet mere lys og venlig. Receptionen er nedlagt, fordi skranken signalerede distance mellem brugere og medarbejdere. Beboerne har fået deres egne postkasser, de har selv nøgler til deres værelser mv.

Fælleslokalerne er også renoveret. Stuen er indrettet som et slags cafemiljø med solide "koksestole", hvor man kan slappe af. Der er kommet farver på væggene, og i stedet for små borde er der kommet store fælles borde, som man kan rykke rundt på efter behov.

Samtalerummet er bygget op som en campingvogn for at skabe en anderledes platform for dialog. Ideen er her at skabe associationer til hjemløses hverdag. Mange hjemløse drømmer om en campingvogn, hvor de kan bo. På lignende vis er husets observationsrum (nattesoverum) indrettet som en kupe i en togvogn – også et velkendt sovested for mange.



Overalt er der brugt stabile materialer som massivt træ, terrazzo og kobber for at skabe en tryk base i brugernes ellers ustabile og kaotiske liv.



Brugerindflydelse

Brugerindflydelse har stor betydning for at forebygge vold og trusler.

Fx har det meget at sige, hvordan medarbejdere og brugere taler sammen. Og hvilken holdning medarbejderne har til brugerne. Bliver reglerne på (bo)stedet fx til ud fra personalets normer – og ikke ud fra brugernes? Og har medarbejdere og brugere den samme holdning til, hvad der er et godt liv?

Brugernes livskvalitet øges, når de er med til at tage beslutninger om deres egen hverdag. Og medarbejderne kan bedre målrette deres arbejde, når de har en god forståelse for brugerne og deres måde at opfatte hverdagen på.

Nedenfor er et eksempel brugerindflydelse på socialpsykiatrisk botilbud:

Bramstrupkollegiet, Odense Beboervoldspolitik giver tryghed

*”Bramstrupkollegiet skal være et trygt hjem, hvor der er god stemning, og hvor man bliver hørt og kan udtale sig på husmøder, også om konflikter.”
Sådan står der i Bramstrupkollegiets beboervoldspolitik.*

Bramstrupkollegiet er et midlertidigt tilbud under socialpsykiatrien.

Beboerne er unge over 18 år, som har brug for socialpædagogisk støtte.

Der er plads til 24 unge med vidt forskellige problematikker.

For et par år siden var der et par meget voldelige episoder på kollegiet, og deraf udsprang ønsket om at lave en beboervoldspolitik for at skabe tryghed. Politikken blev til i en proces, hvor de unge blev inddelt i grupper, som hver kom med deres input til politikken. I hver gruppe deltog en pædagog som mødeleder, ordstyrer og skriver.

Alle bud blev skrevet op på store plancher og til slut skrev en pædagog og en lille gruppe beboere de mange input sammen, og beboervoldspolitikken blev godkendt af alle.

Beboernes politik indeholder:

- *En definition af vold*
- *Formålet med voldspolitikken*
- *Hvad skal vi gøre for at undgå vold*
- *Hvad skal jeg gøre i en voldelig situation*
- *Hvad skal pædagoger eller nattevagter gøre for at stoppe skænderier, slåskampe, chikane mv.*

Politikken har bevirket, at de unge ved, at vold og trusler ikke accepteres i huset, og at man forventer en ordentlig omgangstone. Både beboere og pædagoger refererer til politikken, og flere beboere føler, at kollegiet er blevet et mere trygt sted at bo.

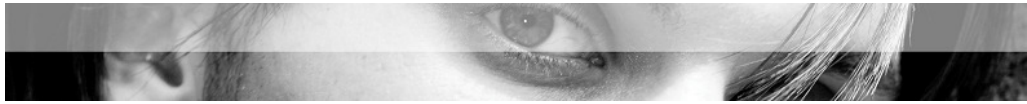
Læs hele beboervoldspolitikken på

www.bramstrupkollegiet.wordpress.com/beboervoldspolitik/

Brugerne bliver også udsat for vold

Mange brugere lever og færdes i de samme voldsomme bo- og servicemiljøer som medarbejderne.

Brugerne bliver også udsat for – eller er vidne til vold – og de har også krav på omsorg og støtte, når skaden er sket. Derfor bør arbejdspladsen have en beredskabsplan for brugerne, ligesom for personalet. Og på



samme måde som det er vigtigt at registrere vold mod personalet, kan det være en god ide at registrere vold mod brugerne systematisk.

Hent mere viden:

Nyhedsmagasin. **Tema: Beboere, brugere, borgere og medarbejdere i fælles indsats.** Nr. 1, 2006. Vold som Udtryksform. 2006

Artikel: **Hvor der er vilje, er der vej!**
Nyhedsmagasinet. Vold som Udtryksform, december 2005



Når skaden er sket

Vold og trusler kan ikke altid undgås. Derfor er vigtigt, at arbejdspladsen har en kriseplan med nogle retningslinjer for, hvordan man følger op, når skaden er sket. For at undgå, at oplevelsen sætter sig varige spor

Et kriseberedskab omfatter typisk

- Kollegial førstehjælp til den voldsramte
- Orientering af ledelse, tillids- og sikkerhedsrepræsentant
- Orientering af hele personalegruppen
- Opfølgning på voldsepisoden, i form af registrering og anmeldelse.

Kollegial psykisk førstehjælp

Oftest er kolleger nærmest til at yde psykisk førstehjælp til den ramte.

Som førstehjælper er det vigtigt:

- at lytte og rumme
- at spørge til situationen
- at vise omsorg og nærvær
- at følge den voldsramtes behov
- at acceptere alle følelser.

Førstehjælperen bør undgå:

- at tale selv, styre samtalen
- at fortælle om egne oplevelser
- at bagatellisere
- at analysere og forklare
- at blive forlegen over følelser
- at lade den voldsramte være alene
- at bebrejde eller kritisere den voldsramte.

Orientering af tillids-/sikkerhedsrepræsentant og leder

Lederen og tillids-/sikkerhedsrepræsentanten skal hurtigst muligt orienteres om det skete.

Lederen tager stilling til, om den voldsramte har behov for professionel krisehjælp. Nogle arbejdspladser har en fast aftale med en psykolog(vagt), som de kan trække på efter behov.

Den individuelle krisehjælp kan eventuelt suppleres med en debriefing af hele personalegruppen. Her gennemgås hændelsesforløbet, og alle får den samme information.

Orientering i personalegruppen

For at undgå usikkerhed og rygter på arbejdspladsen, bør ledelsen hurtigst muligt orientere medarbejderne om, hvad der er sket. kan ske umiddelbart efter, at den voldelige episode har fundet sted, eller senere.

Formålet med orienteringen er at skabe klarhed om det, der er sket og at give medarbejderne mulighed for at stille spørgsmål.



Opfølgning

Sikkerhedsgruppen skal altid registrere vold og trusler. Desuden kan der ske anmeldelse til Arbejdstilsynet og til Arbejdsskadeforsikringen. Evt. også til politiet.

Lederen tage stilling til, om der skal tages særlige initiativer i forhold til, at den voldsramte kan vende tilbage til arbejdet.

Anmeldelse af vold som arbejdsskade

Alle tilfælde af vold, som medfører sygefravær på mere end en dag, skal anmeldes til Arbejdstilsynet som en arbejdsulykke. Alle formodede og konstaterede arbejdsbetingede lidelser skal også anmeldes til Arbejdsskadestyrelsen.

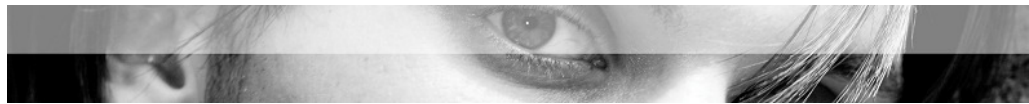
Erstatning efter vold

Alle arbejdsgivere skal tegne en arbejdsskadeforsikring for deres ansatte. Det er arbejdsgiverens forsikringsselskab, der udbetaler en eventuel erstatning til medarbejderen efter en voldsepisode.

Der er, udover erstatningsmulighederne i arbejdsskadesikringsloven, mulighed for at søge erstatning gennem Lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser - kaldet Voldsofferloven.

Hvis man ønsker at søge erstatning jf. Voldsofferloven, skal episoden også være meldt til politiet.

Hvis volden har været forsætlig, kan man også søge staten om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte i henhold til voldsofferloven. Det kræver også politianmeldelse.



Vold mod studerende

En del studerende og elever oplever vold på arbejdspladser i praktiktiden. Det viser en spørgeskemaundersøgelse fra 2000, udført af Socialt Udviklingscenter SUS.

Undersøgelsen omfatter studerende på sidste studieår inden for pædagoguddannelsen, uddannelsen til social- og sundhedsassistent samt sygeplejeuddannelsen.

Ud af 660 studerende, der deltog i undersøgelsen, har 428 studerende oplevet vold eller trusler i forskelligt omfang. Næsten to tredjedele af de studerende har altså oplevet krænkelser i form af vold eller trusler.

Blandt samtlige studerende har cirka 35 procent været udsat for mellem en og fire krænkelser. 10 procent af de studerende har oplevet mere end 10 krænkelser.

Pædagogstuderende har især oplevet vold eller trusler om vold, når de er i praktik på specialområdet, fortrinsvis i botilbud eller på døgninstitutioner. De hyppigste krænkelser er

- slag med hånden
- niv eller krads
- verbale trusler
- spark
- bid.

De hyppigste krænkelser mod elever på uddannelsen for **social- og sundhedsassistenter** er

- verbale trusler
- niv eller krads
- slag med hånden
- systematisk fornædning.

De studerende på **sygeplejeuddannelsen** oplever især voldsepisoder, når de er i praktik inden for psykiatrien, ofte på lukket afdeling. De mest almindelige krænkelser er her

- verbale trusler
- seksuel chikane
- slag med hånden
- niv eller krads

Situationer med vold eller trusler

I forbindelse med den voldsepisode, som de studerende selv husker bedst svarer

- 34 procent - verbale trusler
- 15 procent - trusler med kroppen eller genstande
- 37 procent - fysisk vold med kroppen
- 6 procent - fysisk vold med genstande (fx inventar, bestik) og
- 5 procent - andet

Især yngre kvinder

Undersøgelsen viser, at primært yngre kvindelige studerende oplever voldsepisoder. Denne målgruppe fordeler sig på de tre uddannelser på følgende måde:



- 84 procent af de pædagogstuderende oplever fysisk vold.
- 76 procent af social- og sundhedsassistenterne oplever fysisk vold.
- 66 procent af de sygeplejestuderende oplever verbale trusler.



Voldsforebyggelse for studerende

Forebyggelse af vold mod studerende forudsætter en indsats af både uddannelsessted, praktiksted – og den studerende/eleven.

Uddannelsesstedet skal introducere de studerende for voldsrisikoen, voldsforebyggelse og krisehjælp, inden praktikperiodens start.

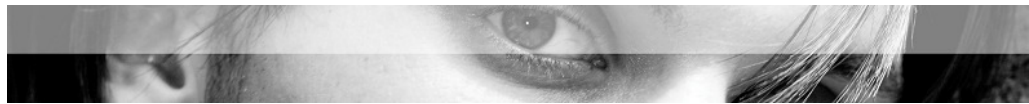
Temaet vold og voldsforebyggelse kan med fordel inddrages i en række af uddannelsesstedets øvrige og løbende undervisningsaktiviteter.

Faste procedurer for håndtering af situationer hvor studerende udsættes for vold, kan være med til at sikre, at den voldsramte får den nødvendige hjælp. Procedurer kan med fordel udvikles i et samarbejde mellem uddannelsesstedet og repræsentanter for arbejdspladserne.

Praktikstedet skal blandt andet sikre, at den studerende får en grundig introduktion til arbejdspladsens erfaringer med vold, voldsforebyggelse og magtanvendelse. Desuden skal den studerende introduceres til arbejdspladsens plan for krisehjælp og andre lignende procedurer.

Den studerende skal forberede sig ved at sætte sig ind i de særlige forhold, der karakteriserer den kommende arbejdsplads. Det kan gøres ved blandt andet at tale med praktikvejlederen eller en anden repræsentant for arbejdspladsen om man har erfaring med, at der kan forekomme vold:

- Hvilken form for vold er der tale om?
- Hvornår finder volden typisk sted?
- Har praktikstedet en voldspolitik og en kriseplan?
- Er der særlige forholdsregler den studerende skal tage?
- Hvem skal den studerende tale med, hvis hun føler sig usikker?
- Hvordan arbejder arbejdspladsen med brugen af magt? Hvordan indberettes magt?
- Hvem er borgerne, patienterne, beboerne, som den studerende skal møde? Er der borgere med særlige diagnoser eller behov, som den studerende med fordel kan læse mere om?
- At den studerende afklarer de gensidige forventninger til praktikperioden med praktikvejlederen.
- At tale åbent om usikkerhed. Og om vold og trusler.



Hent mere viden:

Pjece. **Vold – en faglig udfordring**

Til studerende. BAR SoSu. 2007

3 artikler om vold mod studerende:

Praktik i løvens hule.

Tag angst alvorligt.

Er du parat?

Bragt i PULS nr. 4, 2006. Pædagogstuderendes Landssammenslutning. 2006

3 artikler om vold i praktikken.

Bragt i Socialpædagogen nr. 10, 2007, Socialpædagogerne. 2007

Ingen krav til seminarierne

Du er jo kun studerende, grinte drengen

Kan du ikke klare mosten

Artikler. **Andre artikler om vold mod studerende**

Vold som Udtryksform har oprettet en artikelbase.

Undersøgelse. **Vold mod studerende i praktik. En spørgeskemaundersøgelse**

Vold som Udtryksform. 2000.



Det danske arbejdsmiljøsystem

Arbejdet med at styrke og forbedre arbejdsmiljøet i Danmark involverer forskellige organisationer, institutioner og videnscentre. Arbejdsmiljøloven fastlægger, hvordan indsatsen organiseres, og rollerne fordeles mellem de forskellige aktører:

Beskæftigelsesministeriet

Beskæftigelsesministeren er den øverste myndighed i arbejdsmiljøspørgsmål og kan fastsætte nærmere regler på arbejdsmiljøområdet.

www.bm.dk

Arbejdstilsynet

Arbejdstilsynet er en styrelse under Beskæftigelsesministeriet og den danske myndighed på arbejdsmiljøområdet.

Arbejdstilsynets hovedopgaver er at føre tilsyn med danske virksomheder og kontrollere, om de lever op til Arbejdsmiljøloven. Andre opgaver er at vedligeholde, udvikle, indsamle og formidle viden om arbejdsmiljøforhold og at udarbejde regler om arbejdsmiljø.

Tilsynet med virksomhederne er samlet i fire regionale centre. Her kan man også henvende sig, hvis man har brug for rådgivning eller har alvorlige problemer med arbejdsmiljøet på arbejdspladsen.

www.at.dk

Arbejdsmiljøklagenævnet

Arbejdsmiljøklagenævnet er en offentlig myndighed, som behandler klager over Arbejdstilsynets afgørelser i konkrete sager på Arbejdsmiljølovens område.

Klagenævnet består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter og udpegede eksperter.

www.ama.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) er en forskningsinstitution under Beskæftigelsesministeriet.

NFA skal medvirke til at skabe et sikkert, sundt og udviklende arbejdsmiljø i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet.

NFA fungerer også som nationalt center for arbejdsmiljøforskning og overvåger den internationale arbejdsmiljøforskning og miljøudviklingen i ind- og udland. NFA hed indtil 2007 Arbejdsmiljøinstituttet.

www.arbejdsmiljoforskning.dk

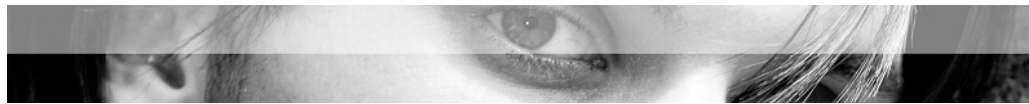
Arbejdsskadestyrelsen

Arbejdsskadestyrelsen træffer afgørelser i arbejdsskadesager.

Dvs. afgør, om en skade eller en sygdom kan anerkendes som en arbejdsskade, og hvor stor en erstatning, man i givet fald kan få tilkendt.

Arbejdsskadestyrelsen er en styrelse under Beskæftigelsesministeriet.

www.ask.dk



Videncenter for Arbejds miljø

Videncenter for Arbejds miljø er et nationalt samlingssted for viden om arbejdsmiljø.

Videncentret indsamler og formidler viden om arbejdsmiljø – fra virksomheder, projekter og forskningen. Videncentret er for alle med interesse for arbejdsmiljø. Centret er placeret på Det Nationale Forskningscenter for Arbejds miljø.

www.arbejdsmiljoviden.dk

Arbejds miljørådet

Arbejds miljørådet sikrer, at de mange parter på arbejdsmarkedet har medindflydelse på love og regler, der vedrører arbejdsmiljø.

Arbejds miljørådet rådgiver beskæftigelsesministeren og er således med til at udarbejde regler og sætte dagsorden.

I rådet sidder repræsentanter fra offentlige og private arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer.

www.amr.dk

Branchearbejds miljørådene

For at tilpasse og målrette nye regler og vejledninger til de enkelte brancher er der nedsat 11 branchearbejds miljøråd (BAR'er), som består af repræsentanter for arbejdsmarkedets parter.

BAR'erne kortlægger hver enkelt branches særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper virksomhederne med at løse dem. Det sker gennem information, uddannelse og ved at foreslå relevant forskning.

www.bar-web.dk

Arbejds medicinske klinikker

De arbejds medicinske klinikker er placeret på sygehusene. Der er 14 klinikker fordelt over hele landet. Klinikkerne er specialiserede afdelinger, hvor man kan få undersøgt om en sygdom skyldes påvirkninger i arbejdsmiljøet.

Klinikkerne behandler ikke lidelserne, men henviser til behandling andre steder. Desuden kan klinikken rådgive om fremtidige erhvervs muligheder i forbindelse med arbejdsskader og sygdomme.

www.arbejdsmiljoviden.dk

Arbejds pladserne

Arbejds pladsernes egen indsats for at forbedre arbejdsmiljøet er det bærende element i indsatsen for et bedre arbejdsmiljø.

Sikkerhedsorganisation: Alle arbejdspladser med mindst 10 ansatte skal organisere sikkerheds- og sundhedsarbejdet i en sikkerhedsorganisation. Sikkerhedsorganisationen består af repræsentanter for de ansatte samt ledelsen og tager sig af det daglige arbejde for et bedre arbejdsmiljø på virksomheden.

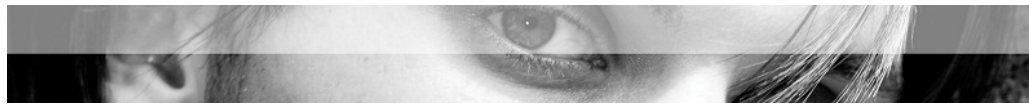
APV: Alle arbejdspladser skal i følge Arbejds miljøloven udarbejde en skriftlig Arbejdspladsvurdering (APV), som indeholder en kortlægning og beskrivelse af arbejdspladsens arbejdsmiljøproblemer og en handleplan for, hvad arbejdspladsen vil gøre ved problemerne.



Arbejdsmiljørådgiverne

Arbejdsmiljørådgiverne er brancheforeningen for alle, som arbejder professionelt med at rådgive virksomheder om arbejdsmiljø: autoriserede arbejdsmiljørådgivere, arbejdsmiljøfunktioner internt i virksomheder samt andre arbejdsmiljø- og sundhedsfremmekonsulenter, herunder bedriftssundhedstjenester.

www.bstforeningen.dk



Litteraturliste

Saml brikkerne - til dig der arbejder alene i borgernes hjem

Pjece. Til medarbejdere i ældreplejen
Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, 2005

Hvis borgeren er truende

Pjece. Til sikkerhedsorganisationen i det offentlige og finanssektoren
Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration, 2004

Vold og trusler sætter syge spor

Pjece. Til læger og andre ansatte i privat praksis
Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, 2003

Vold og trusler på sygehuse

Pjece. Til ledere. Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, 2003

Saml brikkerne - til ledere og sikkerhedsrepræsentanter

Pjece. Vejledning til ældreplejen. Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, 2003

Vold – en faglig udfordring

Pjece. Til studerende og elever. Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, 2007

Mødepakke om truende, aggressive og voldelige kunder

Mødepakke. Til ledere
Branchearbejdsmiljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration
2002

Voldsrisiko

Branchevejledning. Kontor
Branchesikkerhedsrådet for Kontor og Administration, 1998

Ramt (film)

Om voldsforebyggelse på arbejdspladser

Dvd-film (inkl. teksthæfte). Vold som Udtryksform. 2007

Job uden vold

Magasin. Vold som Udtryksform
Udkommer 2-3 gange årligt

Psykisk vold & trusler

Magasin. Temaudgave. Vold som Udtryksform. 2007

Vold mod studerende & nyuddannede

Magasin. Temaudgave. Vold som Udtryksform. 2007

At arbejde med mennesker kan give sår på krop og sjæl

Pjece. Til studerende på social- og sundhedsområdet.
Vold som Udtryksform. 2005

**Når vold er hverdag**

Magasin. Om forebyggelse af vold i social- og sundhedssektoren. 2001. Produceret for Arbejdstilsynet af Vold som Udtryksform.

Vold & Trusler - kan og skal forebygges

Magasin. Til fængselsfunktionærer m. fl. 2003. Vold som Udtryksform

Job med vold

Bog. Per Holm (red.), 2000. Vold som Udtryksform

Forstå og forebyg vold

Bog. Michael Munch-Hansen & Marian Popp. Munksgaard, 2005

Vold – en faglig udfordring. Et studiemateriale

Bog. Lene W. Pedersen. Forlaget cvu vita, 2004

Vold og trusler om vold. Forebyggelse. Kriseplan. Opfølgning. Den studerende/eleven i praktik

Pjece. Jane Lauridsen & Anne Lillesø. Roskilde Pædagogseminarium 'Fröbel Højskolen', 2002

Tjek på kriseplanen

Pjece, 2002

Vold som Udtryksform

Hver femte oplever vold på arbejdspladsen. Undersøgelse af FTF'ernes psykiske arbejdsmiljø

Undersøgelse. Jørgen Møller Christiansen, CASA. 2006.

Volden i Danmark 1995 og 2005

Undersøgelse. Flemming Balvig og Britta Kyvsgaard, januar 2005, Københavns Universitet, Justitsministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitichefen

Aggression at work. Bullying, nasty teasing and violence. Prevalence, mediating factors and consequences

Ph.d.-afhandling. Annie Høgh, Arbejdsmiljøinstituttet. 2005

Vold og trusler i ældreplejen. SOSU-rapport nr. 16

Undersøgelse. Annie Høgh, Vilhelm Borg, Muborak Sharipova og Elisabeth Naima Mikkelsen. Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø). 2007.

Sygeplejerskers arbejdsmiljø, trivsel og helbred (SATH). Vold og trusler om vold

Undersøgelse. Annette Wethje og Vilhelm Borg. Dansk Sygeplejeråd og Arbejdsmiljøinstituttet (nu: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø). 2004

Vold på arbejdspladsen. En håndbog om forebyggelse

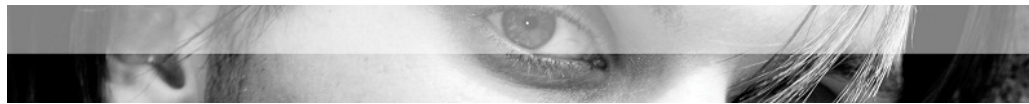
Bog. Det Kriminalpræventive Råd. 2003

Håndbog om psykisk arbejdsmiljø

Bog. 3. udgave. Arbejdstilsynet 2004

Krisehjælp – hvordan?

Pjece. C. Jensen og Jens Ole Riis. Forlaget Denbak. 2003



Vold og trusler på arbejdet – forebyggelse af vold og trusler mod personale

Bog. Peter Berliner, Gad. 2000

Arbejdstilsynets meddelelse vedr. voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse

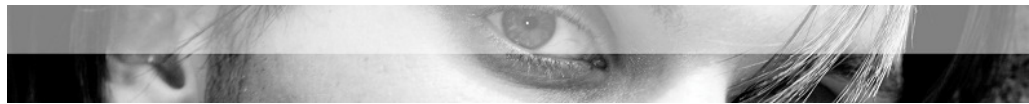
(At-meddelelse nr. 4.08.4)

Vold mod læger

Undersøgelse. **Ugeskrift for Læger** – Epinion Capacent. 2007

Artikelsamling

Vold som Udtryksform har siden 1995 udgivet et nyhedsmagasin om forebyggelse af vold på arbejdspladser.



Links:

www.etsundtarbejdsliv.dk

Arbejdsgivere og fagforeninger inden for social- og sundhedsområdet, samlet i Branchearbejdsmiljørådet Social & Sundhed, har oprettet denne side

www.voldsomudtrykform.dk

Det landsdækkende projekt Vold som Udtryksform

www.arbejdstilsynet.dk

Arbejdstilsynet

www.bm.dk

Beskæftigelsesministeriet

www.arbejdsmiljoforskning.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

www.arbejdsmiljoviden.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø

www.arbejdsmiljoeweb.dk

Bag hjemmesiden står tre branchearbejdsmiljøråd: Social & Sundhed; Finans/Offentlig Kontor & Administration, Undervisning & Forskning

www.buopl.dk

Forbundet for pædagoger og klubfolk

www.sl.dk

Forbundet Socialpædagogerne

www.foa.dk

Fag og Arbejde FOA

www.dsr.dk

Dansk Sygeplejeråd

www.3f.dk

Faglig Fælles Forbund

www.p-l-s.dk

Pædagogstuderendes Landssammenslutning

www.regioner.dk

Danske Regioner

www.kl.dk

Kommunernes Landsforening

www.laeger.dk

Lægeforeningen portal