

Fælles sikkerhedsprocedurer i forbindelse med vold på arbejdspladser i Socialforvaltningen

Indledning

Med henblik på at understøtte arbejdspladsernes arbejde med at nedbringe antallet af hændelser med arbejdsrelateret vold, handler denne skrivelse om en række fælles sikkerhedsprocedurer, som gælder alle arbejdspladser, hvor der er risiko for vold i udførelsen af arbejdet.

De skal, sammen med lokalt aftalte procedurer og andre tiltag, der har betydning for arbejdet med nedbringelsen af vold og trusler, medvirke til at reducere risikoen for vold.

Sikkerhedsprocedurerne er minimumskrav, som ikke kan fraviges, men kan præciseres yderligere på den enkelte arbejdsplads.

Sikkerhedsprocedurerne skal skabe sikre forhold for de ansatte, men vil samtidig øge trygheden for borgere, pårørende og besøgende. Sikkerhedsprocedurerne gælder for alle ansatte (ledere og medarbejdere), både fastansatte og vikarer. Det skal sikres, at anvendte vikarbureauer skriftligt modtager materiale om de fælles og lokale sikkerhedsprocedurer.

1. Risikovurdering

Alle arbejdspladser med borgerkontakt skal gennemføre løbende og systematisk risikovurdering af om vold kan opstå i forbindelse med udførelsen af konkrete arbejdsopgaver samt udenfor arbejdstiden

Det skal løbende vurderes, om der på arbejdspladsen generelt, samt i de enkelte opgaver som udføres, er risiko for vold. Risikovurderingen skal altid følges op af konkrete tiltag, som imødekommer den vurderede risiko. Tiltag skal tages i brug med det samme, hvis der vurderes at være risiko for vold forbundet med en arbejdsopgave.

Risikoen for vold skal altid vurderes før arbejdet påbegyndes. Den ansatte skal dog samtidig kunne risikovurdere på stedet, og det skal være klart, hvordan de skal forholde sig hvis der opstår pludselige og uforudsigelige situationer, som kan være farlige.

Risikovurdering er en del af arbejdspladsens APV og skal skriftliggøres heri.

Særligt vedrørende alenearbejde:

Hvis en ansat arbejder alene og risikovurderingen viser, at alenearbejdet kan medføre en særlig fare, skal arbejdet planlægges så faren imødegås. Hvis faren ikke kan fjernes, må den ansatte ikke arbejde alene.

Bemærk: De følgende sikkerhedsprocedurer skal anvendes af arbejdspladser, hvor risikovurderingen viser, at der er risiko for vold.

2. Konfliktløsningskompetencer

Alle ansatte med borgerrettede opgaver skal have kompetencer i forebyggelse og håndtering af vold og trusler om vold.

Alle ansatte som arbejder med borgere skal have kompetencer, som kan medvirke til at forebygge, at vold opstår. Medarbejdernes kompetencer skal bestå af konkrete metoder til konfliktnedtrapning og konfliktløsning, som er fælles for arbejdspladsen eller medarbejdergruppen.

De ansatte skal samtidig instrueres i, hvornår de skal trække sig, hvis der sker ændringer i en arbejdssituation eller en mulig voldsom kontakt med personer med potentiel voldelig eller truende adfærd.

Hvis en nyansat ikke har kompetencer i konfliktløsning ved ansættelse, skal disse erhverves inden for den første måned af ansættelsen. Indtil den ansatte har fået erhvervet disse kompetencer, må den ansatte ikke arbejde alene med opgaver, hvor der er risiko for vold.

Der skal lokalt laves en vurdering af, om øvrige medarbejdere (uden borgerrettede opgaver) ligeledes skal tilegne sig kompetencer i forebyggelse og håndtering af konflikter. Fx hvis de i løbet af dagen møder borgere, og der kan være risiko for vold.

3. Knive og andre spidse genstande

På arbejdspladser med risiko for grov vold skal knive og andre spidse genstande enten låses inde, afrundes eller fastgøres

Vedrørende knive og andre spidse genstande på arbejdspladsen

På arbejdspladser med risiko for grov vold skal arbejdspladsens knive og andre spidse genstande, som kan anvendes til alvorlig legemsbeskadigelse enten opbevares under lås, når de ikke er i brug, afrundes eller fastgøres, så de kun kan anvendes indenfor en kort rækkevidde.

Vedrørende borgerens egne knive og andre spidse genstande

Hvis der er risiko for grov vold, skal der lokalt fastsættes procedurer for, hvordan den ansatte skal agere og forholde sig i forhold til borgerens knive og andre spidse genstande, som kan anvendes til alvorlig legemsbeskadigelse.

4. Uforstyrret arbejde

På arbejdspladser med risiko for vold skal der være mulighed for at arbejde uforstyrret

Døre til rum, som bruges til dosering og opbevaring af flere borgeres medicin, skal altid være lukket, kunne smække af sig selv samt være aflåst – også når der udføres arbejde i medicinrummet. Aflåsning skal sikre at arbejdet kan udføres uforstyrret, og at der ikke sker indtrængen fra personer som ønsker at tiltvinge sig adgang til medicin m.m.

Det skal være muligt at orientere sig om, hvad der sker uden for døren inden medicinrummet forlades.

De ansatte skal have adgang til et kontor eller personalerum, hvor de kan arbejde uforstyrret med ikke-borgerrettede opgaver. Lokalet skal være aflåst.

5. Adgang til hurtig hjælp

Alle ansatte skal kunne tilkalde hjælp på stedet, når vold opstår

Alle arbejdspladser skal have fælles procedurer for, hvordan de ansatte hurtigt kan tilkalde hjælp, hvis der opstår vold eller optræk hertil, og den ansatte ikke har mulighed for at trække sig fra situationen.

Hvis der anvendes alarmer og lignende, skal der være procedurer for, hvordan der løbes på alarmkald, hvem der gør det, og hvordan situationen håndteres. Der skal endvidere være procedurer som sikrer, at alarmerne til en hver tid er funktionsdygtige og tilgængelige på rette tid og sted.

Alle ansatte på arbejdspladser med risiko for vold, skal tilbydes kurser i førstehjælp.

6. Studerende, elever, praktikanter, frivillige og ansatte fra eksterne arbejdspladser

Studerende, elever, praktikanter, frivillige og ansatte fra eksterne arbejdspladser skal have kendskab til og instrueres i de fælles sikkerhedsprocedurer samt arbejdspladsens lokale sikkerhedsprocedurer, som har betydning for deres sikkerhed

Det skal risikovurderes, om der er risiko for vold forbundet ved den opgave, som udføres af studerende, praktikanter, frivillige eller ansatte fra eksterne arbejdspladser.

Der skal laves lokale procedurer for, hvordan de personer oplyses om og instrueres i de fælles sikkerhedsprocedurer samt lokale sikkerhedsprocedurer, som har betydning for deres sikkerhed.

7. Opfølgning efter en voldsepisode

Alle ansatte skal have mulighed for at bearbejde vold og trusler om vold

Alle arbejdspladser skal have en intern beredskabsplan, der beskriver, hvad der skal ske, og hvem der gør hvad, hvis en ansat bliver udsat for vold eller trusler om vold.

Der skal være aftaler om, at den ansatte og evt. kolleger, som var vidne til episoden, ydes fysisk og psykisk førstehjælp (kollegial førstehjælp), evt. professionel krisehjælp samt ledelsesmæssig kontakt og opfølgende samtaler med den ramte ansat om dennes tilbagevenden til arbejdspladsen. Der skal ligeledes aftales, hvordan man laver opfølgning på den borger, der har været involveret i episoden.

8. Sikkerhedslog

Det skal registreres, hvis sikkerhedsprocedurerne ikke overholdes

Det er vigtigt at både de fælles og lokale sikkerhedsprocedurer overholdes. Det skal derfor løbende registreres, hvis følgende sikkerhedsprocedurer ikke overholdes:

- Hvis en ansat arbejder alene i situationer, hvor der er risiko for vold, uden at have erhvervet kompetencer i konfliktløsning
- Hvis knive og andre spidse genstande ikke er enten afrundet, låst inde eller fastgjort
- Hvis døre til medicinrum er ikke aflåst
- Hvis en ansat ikke har fået hjælp inden for 5 minutter i forbindelse med en voldsom episode, hvor den ansatte ikke har mulighed for at trække sig fra situationen.

Registrering i sikkerhedsloggen skal ske elektronisk via *SafetyNet*. Der skal sikkerhedslogges inden for 12 timer efter en afvigelse af en sikkerhedsprocedurer er observeret.

Sikkerhedsloggen skal indgå som fast punkt på møder i arbejdsmiljøgrupperne og i MED-udvalgene. MED-udvalgene vurderer sammen med arbejdsmiljøgrupperne, om der er behov for at iværksætte tiltag til at understøtte anvendelsen af sikkerhedsloggen.

Roller og ansvar

Ledelsen skal aktivt sikre, at de ansatte overholder alle gældende sikkerhedsprocedurer

Ledelsen har pligt til at sørge for, at alle ansatte, herunder også vikarer, har kendskab til og instrueres i de fælles, samt lokalt fastsatte sikkerhedsprocedurer, samt for at der bliver instrueret i, hvordan de skal følges i forbindelse med udførelsen af arbejdet. Nye medarbejdere skal introduceres til både fælles og lokale sikkerhedsprocedurer i oplæringsperioden.

Ledelsen skal udarbejde en beskrivelse af hvordan og hvor ofte, der føres tilsyn på området, og for hvordan, der følges op på eventuelle afvigelser fra sikkerhedsprocedurerne. Opfølgningen skal ske skriftligt og journaliseres.

Både **ledere og medarbejdere** er forpligtet til at overholde de fælles og lokalt fastsatte sikkerhedsprocedurer.

Såfremt ledelsen bliver bekendt med, at en leder eller medarbejder ikke overholder sikkerhedsprocedurerne, kan det få ansættelsesretlige konsekvenser, eksempelvis i form af en advarsel, bortvisning eller afskedigelse.

Det er vigtigt, at vold og trusler om vold håndteres som en fælles udfordring på arbejdspladsen og ikke bliver den enkelte medarbejders eget problem.

Vold og trusler om vold skal derfor drøftes på personalemøder og i MED-udvalget 2 gange årligt for at skabe fælles fokus, dialog og læring i forhold til at forebygge og håndtere de voldsomme hændelser.

Arbejds miljøgruppen skal løbende drøfte, om den risikovurdering og de værktøjer, der bruges, lever op til deres formål. De skal samtidig drøfte lokale sikkerhedsprocedurer og tage stilling til, om der skal ske tilpasning eller tilføjes ny procedurer.

En voldsom episode skal følges op af en drøftelse i arbejds miljøgruppen med henblik på at evaluere episoden, og om de iværksatte tiltag er tilstrækkelige.