

## Instruks

# Rigshospitalets procedure ved vold og trusler

Proceduren gælder for hele hospitalet i situationer, hvor medarbejdere udsættes for vold eller trusler fra patienter, pårørende eller andre. De konkrete episoder kan forløbe meget forskelligt, men procedurerne kan fungere som en rettesnor i en ellers kaotisk situation og dermed skabe større tryghed for de berørte medarbejdere.

## Lokal instruks

Hvis jeres afdeling har patientkontakt, skal I som udgangspunkt lave en lokal udgave af denne instruks, hvor I tilføjer de forhold, som er specielle for jeres afdeling.

Det kan fx være:

- En vurdering af risikoen for at blive udsat for arbejdsrelateret vold og trusler uden for arbejdstiden
- Oplysninger om lokale varslingsystemer og kontaktoplysninger til personer, som har særlig viden eller en særlig rolle i forhold til episoder med trusler og vold
- Oplysninger om, hvordan nyansatte, studerende og vikarer skal introduceres til instruksen og hvem der har ansvaret for dette

## Indhold

<b>Procedure under en episode .....</b>	<b>2</b>
Tilkald hjælp.....	2
Begræns og beskyt.....	3
<b>Procedure efter episoden .....</b>	<b>4</b>
Beslutninger om den truende eller voldelige patient .....	4
Tag hånd om den truede eller voldsramte medarbejder .....	4
Tag hånd om hele arbejdspladsen .....	6
Anmeld episoden til politiet og som arbejdsulykke .....	7
Specielt om vold uden for arbejdstid .....	9
<b>Forebyggelse .....</b>	<b>10</b>
Forebyggelsesplan .....	10
Rolleafklaring med politiet eller Kriminalforsorgen.....	10

## Procedure under en episode

Alle implicerede medarbejdere, ledere og kolleger har ansvar for at tilkalde hjælp, hvis der opstår en episode med trusler eller vold.

### Tilkald hjælp

#### Blegdamsvej

**Ring til vægterkorpset på tlf. 5 24 11, hvis I oplever:**

- Grænseoverskridende adfærd af en vis tyngde og varighed, fx verbale skældsord, nedsættende eller krænkende ytringer rettet mod enkelte personer eller en gruppe af personer
- Støjende adfærd, fx højtråbende, generende adfærd for patienter eller pårørende
- At en medarbejder føler sig utryg
- At personer udviser mistænkelig adfærd

Oplys om afsnit, evt. stuenummer, årsag og antal implicerede.

**Ring til politiet på tlf. 112 hvis I oplever:**

- Fysisk overlast i form af overgreb, fx slag, spark og bid
- Risiko for brug af fysisk vold
- At der bliver fremsat trusler om anvendelse af øjeblikkelig vold
- At de implicerede nægter at imødekomme ordrer fra personalet, fx om at forlade området
- Igangværende hærværk, tyveri eller indbrudsforsøg
- Våbenbesiddelse

#### Glostrup

**Ring til politiet på tlf. 112, hvis I oplever:**

- Grænseoverskridende adfærd som varer ved, fx verbale skældsord, nedsættende eller krænkende ytringer rettet mod enkelte personer eller en gruppe af personer
- Støjende adfærd, fx højtråbende, generende adfærd for patienter/pårørende/ansatte
- At en medarbejder føler sig utryg
- At personer udviser mistænkelig adfærd
- Overgreb, fx slag, spark og bid, hvor nogen lider fysisk overlast
- Risiko for brug af fysisk vold
- At der bliver fremsat trusler om anvendelse af øjeblikkelig vold
- At de implicerede nægter at imødekomme ordrer fra personalet, fx om at forlade området
- Igangværende hærværk, tyveri eller indbrudsforsøg
- våbenbesiddelse

Oplys om afsnit, evt. stuenummer, årsag og antal implicerede.

**NB!** Hvis din arbejdsplads er placeret et andet sted end Blegdamsvej eller Glostrup, skal du orientere dig om instruksen de pågældende steder.

## Begræns og beskyt

- Bring den truede eller voldsramte medarbejder til et sikkert sted
- Hvis medarbejderen har lidt fysisk overlast, skal han eller hun følges til Traumecentret (Blegdamsvej) eller Akutklinikken (Glostrup) til behandling
- Medarbejderens behandling skal dokumenteres i Sundhedsplatformen som enhver anden patient

### Gode råd hvis en patient eller pårørende er truende

1. Optræd roligt og med tydeligt kropssprog
2. Lyt og vær opmærksom
3. Vær aktiv – tag initiativ
4. Forklar tydeligt, hvad der skal ske, hvad der er muligt og ikke er muligt
5. Brug et enkelt sprog. Vær konkret
6. Vær ikke dominerende eller underkastende
7. Find og hold en passende afstand
8. Overvej, hvordan du kan hjælpe patienten eller den pårørende til at genvinde sin selv-kontrol
9. Giv dig god tid, spil ikke Tarzan
10. Kontakt eventuelt Krisepsykologisk Klinik for rådgivning af patienter og pårørende i krise

## Procedure efter episoden

### Beslutninger om den truende eller voldelige patient

Den ansvarlige leder eller sundhedsperson skal træffe beslutning om, hvad der skal ske med den voldelige eller truende person. Skal patienten fx isoleres eller visiteres til et andet hospital? Patienter må kun afvises eller visiteres til andre hospitaler, hvis en lægefaglig vurdering viser, at der ikke er behov for akut behandling. Hvis patienten forsat skal være indlagt, skal der sammen med politiet lægges en plan for sikkerheden under indlæggelsen. Det vil ofte betyde, at politiet skal opholde sig i nærheden.

### Orientering videre i systemet

Vær opmærksom på at orientere øvrigt personale om patientens adfærd til både kliniske og tværgående afdelinger.

### Dokumentér episoderne

Episoderne skal dokumenteres i sundhedsplatformen, hvis patientens voldelige adfærd kan have forbindelse til patientens sygdomsforløb eller have betydning for behandling, pleje og medicineringen af patienten eller føre til afbrydelse af undersøgelse eller behandling.

#### Eksempel på formulering:

N.N. har på grund af xxx (utilsigtet medicinpåvirkning/sygdomsudløst abnorm adfærd eller lignende) været til fare for sig selv eller andre, hvilket man ikke kan udelukke igen vil kunne ske, hvorfor der selv-sagt må være øget opmærksomhed på dette fremover.

### Tag hånd om den truede eller voldsramte medarbejder

Den følelsesmæssige reaktion efter en episode med en voldelig eller truende patient eller pårørende skal kun sjældent håndteres af en psykolog. De fleste gange er der tale om en ganske naturlig reaktion, der først og fremmest kræver omsorg og støtte fra lederen og kollegerne.

### Psykisk førstehjælp

- Lad ikke den voldsramte være alene
- Skab ro og tryghed. Vis at du er der, men giv plads til den voldsramte
- Lad den voldsramte fortælle, hvad der er sket (igen og igen) – lyt!
- Undgå at bagatellisere den voldsramtes oplevelse
- Undgå at kritisere den voldsramtes handlinger
- Hjælp eventuelt med at kontakte familie og pårørende
- Følg eventuelt den voldsramte hjem
- Sørg for, at den voldsramte ikke er alene det første døgn

## Defusing

Som en del af den psykiske førstehjælp kan det være nødvendigt at gennemføre en defusing med dem, der har været involveret i den traumatiske hændelse.

Defusing giver de involverede medarbejdere mulighed for at dele tanker, oplevelser og indtryk så de kan danne sig et fælles overblik over den traumatiserende episode og at sikre, at de ansatte ikke forlader arbejdspladsen med en række uafklarede oplevelser.

### Mere om psykisk førstehjælp og defusing

Du kan læse mere om psykisk førstehjælp og hente Rigshospitalets guide til defusing på intranet: *Personale > Arbejds miljø og trivsel > Trusler og vold > Psykisk førstehjælp, defusing og debriefing*

## Psykologisk krisehjælp

Det er den lokale leders ansvar, at medarbejderen bliver orienteret om muligheden for at få psykologbistand efter episoden. Vær opmærksom på, at behovet for psykologhjælp kan opstå noget tid efter episoden, og at mennesker i krise ikke altid er i stand til at formulere deres behov for hjælp. Derfor skal de måske opfordres til at få professionel hjælp til at bearbejde episoden.

Ledelsen og medarbejderne skal i fællesskab tage stilling til, om der er brug for en dybere bearbejdning af de oplevede episoder, og så skal ledelsen kontakte Afdeling for Krisepsykologi eller centerets egne psykologer med henblik på at få lavet en debriefing.

Afdeling for krisepsykologi	35 45 78 50
Offerrådgivningen	21 20 91 70
Hospitalspræsten på Blegdamsvej	Alle hverdage kl. 9-14 på: 35 45 40 03
Hospitalspræsterne i Glostrup	38 63 33 67 og 38 63 34 54

## Roller og opgaver

### Lederen eller den ansvarlige sundhedspersons opgaver

- Beslutte om medarbejderen skal sendes hjem, om der skal tilkaldes vikar og træffe andre ledelsesmæssige beslutninger
- Holde samtale med den berørte medarbejder dagen efter episoden blandt andet for at drøfte, om der er behov for psykologbistand
- Overveje om der er behov for psykologisk debriefing ved Afdeling for Krisepsykologi eller centerets egne psykologer
- Sikre en god og tryk tilbagevenden til arbejdet for medarbejderen efter en eventuel sygemelding
- Anmelde episoden til politiet

### **Kollegaens opgaver**

- Underrette ledelsen, hvis medarbejderen ikke selv har gjort det. Hvis den daglige leder ikke kan underrettes, orienteres afdelingens ansvarshavende medarbejder, som er ansvarlig for at træffe de ledelsesmæssige beslutninger, der ikke kan vente
- Udvide kollegial omsorg og støtte og eventuelt yde psykisk førstehjælp

### **Medarbejderens opgaver**

- Underrette ledelsen. I mange situationer kan det være en kollega, der gør dette
- Eventuelt henvende sig til Krisepsykologisk Enhed eller centrets psykologer for at få psykologbistand
- Overveje om episoden skal politianmeldes (se *Sådan forløber din sag efter anmeldelse til Politiet*).  
Du finder gennemgangen på intranettet:  
*Personale > Arbejds miljø og trivsel > Trusler og vold > Procedure ved trusler og vold*

## **Tag hånd om hele arbejdspladsen**

### **Lederens opgaver**

- Mødes med alle medarbejdere i afdelingen om episoden og tage hånd om eventuelle psykologiske reaktioner
- Vurdere om episoden giver anledning til forebyggende foranstaltninger, sikkerhedsmæssige tiltag, personalemæssige justeringer eller lignende

# Anmeld episoden til politiet og som arbejdsulykke

## Politianmeldelse

Det er Rigshospitalets holdning, at voldsepisoder og trusler om vold skal anmeldes til politiet. Det skal ske inden 72 timer efter episoden.

### Trusler og konflikter anmeldes pr mail

I tilfælde af trusler, konflikter og verbale overfald kan der laves en elektronisk anmeldelse til:

- Hvis du arbejder på en matrikel der tilhører Københavns politikreds – [kbh@politi.dk](mailto:kbh@politi.dk)
- Hvis du arbejder på en matrikel der tilhører Københavns Vestegns Politikreds – [kbhv@politi.dk](mailto:kbhv@politi.dk)
- Hvis du arbejder på en matrikel der tilhører Nordsjællands politikreds – [nsj@politi.dk](mailto:nsj@politi.dk)

### Ring 114 ved fysisk vold og overfald

I tilfælde af fysisk vold og overfald skal anmeldelsen enten ske ved at ringe 114, hvorefter man vil blive bedt om at møde op til afhøring eller et direkte fremmøde på politistationen. Her kan de lave hele sagsbehandlingen på en gang. Anmeldelsen kræver fremmøde, fordi politiet af efterforskningsmæssige hensyn skal besigtige eventuelle fysiske mærker og skade på den forurettede.

Politiet skal bruge en kopi af journalen fra TraumeCentret eller Akutklinikken som en del af sagens akter.

## Sådan udfylder du anmeldelse om trusler og verbale overfald

Det er som udgangspunkt den voldsramte eller truede medarbejders nærmeste leder, der skal foretage anmeldelsen. Medarbejderen har dog ret til selv at anmelde episoden til politiet – dog skal den nærmeste leder altid orienteres inden.

Anmeldelse sendes pr. mail til [kbh@politi.dk](mailto:kbh@politi.dk), [kbhv@politi.dk](mailto:kbhv@politi.dk) eller [nsj@politi.dk](mailto:nsj@politi.dk) og skal indeholde følgende:

#### Hvornår er det sket:

Dato og klokkeslæt for hændelsen.

#### Hvor er det sket:

Gerningsstedets adresse. Hospital, Klinik, afsnitsbetegnelse og nærmere område skal anføres så præcist som muligt

#### Hvem er involveret:

- **Gerningsmand/mistænkte:** Navn, cpr-nummer, adresse og telefonnummer og en beskrivelse af afdelingens kendskab til vedkommende og de relevante oplysninger om patientens situation og sygdom, som er relevante for episoden og en eventuel retssag. Hvis der er tale om en retslig patient angives dette specifikt. De for episoden og evt. retssag relevante oplysninger om patientens situation/sygdom anføres.
- **Den forurettede:** Navn, stilling, cpr-nummer, arbejdsstedets adresse og telefon samt privat telefonnummer. Hvis der bliver rejst tiltale, er det kun retten, der kan afgøre, om den forurettede kan forblive anonym.
- **Navne på vidner:** Navn, stilling, cpr-nummer, arbejdsstedets adresse og telefon samt privat telefonnummer. Hvis vidne er medpatient, anføres de for episoden og evt. retssag relevante oplysninger om patientens situation/sygdom. *Det er kun retten, som kan afgøre, om vidnerne kan forblive anonyme.*
- Navn/telefonnummer på gerningsmand/mistænktens **patientrådgiver/bistandsværg** og på andre **kontaktpersoner**, herunder den relevante ledelse.

### **Beskriv hændelsen**

Beskriv hændelsen og hvilken type vold, der er udøvet, samt hvilke skader den har medført. Ved trusler skal det fremgå hvilke trusler, der er fremsagt, gerne anført med citat:

F.eks.: I forbindelse med en plejesituation på patientens stue slog patient X sygeplejerske Y med flere slag mod kroppen med knyttet hånd, hvorved hun fik blå mærker. Samtidigt råbte patienten truende ad sygeplejersken (det kan anføres hvad der er truet med). Herefter kom en anden sygeplejerske på vagt til undsætning. Den forurettede sygeplejerske er tilset af læge umiddelbart efter episoden og har fået udarbejdet lægeerklæring mhp. politiattest vedr. episoden og bilagt dokumentation af eventuel skade.

### **Anmeldelse som arbejdsulykke**

Alle volds- og trusselsepisoder skal anmeldes som en arbejdsulykke, hvis de medfører sygefravær. Ulykken indberettes elektronisk i SafetyNet af arbejdsmiljørepræsentanten eller arbejdslederrepræsentanten i samråd med den person, som har været udsat for vold eller trusler. Arbejdslederen skal godkende og evt. kommentere indberetningen og underskrive den elektronisk. Derefter kan indberetningen markeres som 'klar til anmeldelse'. Enhed for Arbejds miljø og Ledelsesudvikling kontrollerer herefter indberetningen og anmelder ulykken endeligt i EASY/Safetynet. Alle arbejdsulykker skal indberettes i SafetyNet senest 9 dage efter, at skaden er sket.

Det anbefales også at registrere episoder, der ikke medfører sygefravær elektronisk i SafetyNet. Det gøres som en 'Intern registrering'. Eventuelt kan afdelingen registrere intensivt gennem en kortere periode for at skabe et validt grundlag for en organisatorisk forandring og en forebyggende indsats. Sådanne indberetninger er alene til internt brug og anmeldes ikke i EASY/til Arbejdstilsynet.



## Specielt om vold uden for arbejdstid

Vold uden for arbejdstid, som har relation til arbejdet på Rigshospitalet, skal som udgangspunkt håndteres på samme måde, som vold, der foregår i arbejdstiden. Situationerne er dog forskellige, især når det gælder om at tilkalde hjælp.

På intranettet kan du finde mere om forebyggelse af vold uden for arbejdstiden:

*Personale > Arbejdsmiljø og trivsel > Vold og trusler*

### Anmeldelse af arbejdsrelaterede trusler og vold uden for arbejdstiden

Hvis en medarbejder bliver udsat for trusler eller vold uden for arbejdstiden, som har relation til vedkommendes arbejde på Rigshospitalet, er vedkommende selv ansvarlig for eventuelt at anmelde det til politiet. Hvis medarbejderens leder får kendskab til episoden, har lederen dog pligt til at tilbyde at hjælpe med anmeldelsen. Lederen er ikke forpligtet til at være opsøgende i forhold til at få kendskab til, om episoderne har fundet sted.

Den lokale arbejdsmiljøgruppe bør inddrage registrerede arbejdsulykker vedr. vold og trusler i det forebyggende arbejdsmiljøarbejde.

## Roller og opgaver

### Medarbejderens opgaver:

- Overveje om der skal ske politianmeldelse for vold/trusler i henhold til straffelovens bestemmelser. Politianmeldelse skal ske inden 72 timer. Husk at tilkaldelse af politi ikke er ensbetydende med egentlig anmeldelse. Medarbejderen kan søge råd og vejledning hos ledelsen
- Anmelde episoden som en arbejdsulykke i samråd med lederen eller arbejdsmiljørepræsentanten
- Anmelde til eget forsikringselskab
- Udfylde "Ansøgning om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser". Det skal ske inden 30 dage. Ansøgningen afleveres til politiet, som sender den til Erstatningsnævnet. Det er et krav, at episoden er anmeldt til politiet inden 72 timer efter at episoden har fundet sted
- Hvis medarbejderen er indkaldt som vidne kan Juridisk Sekretariat rådgive. Den enkeltes fagorganisation kan eventuelt også yde juridisk bistand om vidnepligt. Spørg den lokale tillidsrepræsentant

### Lederen skal sikre:

- At episoden anmeldes hvis den skadeslidte ønsker det
- At medarbejderen modtager relevant støtte og vejledning i forbindelse med anmeldelsen. Ledelsen kan evt. tage kontakt til Juridisk Sekretariat ved tvivlsspørgsmål.
- At der bliver fulgt op på, om episoden er anmeldt som en arbejdsulykke.

# Forebyggelse

## Forebyggelsesplan

Hvis jeres afsnit oplever episoder med trusler og vold er det en god ide at udarbejde en forebyggelsesplan, der bygger på de konkrete erfaringer med episoderne og på en vurdering af risikoen i fremtiden. Kontakt Forbedringsafdeling for mere information og gode råd til proces og indhold.

## Rolleafklaring med politiet eller Kriminalforsorgen

Ved bevogtning af en indlagt patient skal afdelingen udarbejde følgende actioncard i samråd mellem den ansvarshavende leder på afdelingen og den centrale vagtleder hos Københavns Politi eller Kriminalforsorgen. Actioncardet skal besvare følgende spørgsmål:

### Bevogtningspersonalet:

- Hvorfor befinder bevogtningspersonalet sig i afdelingen?
- Hvor længe forventer bevogtningspersonalet at befinde sig i afdelingen?
- Hvad er bevogtningspersonalets opgave og hvilke funktioner varetager de, når de er i afsnittet?

### Hospitalspersonalet:

- Er der særlige omstændigheder personalet bør være opmærksomme på i forbindelse med pleje/ behandling af patient i politiets/Kriminalforsorgens varetægt?
- Hvilke ønsker har plejepersonalet til bevogtningspersonalet? Bør bevogtningspersonalet fx være på stuen, når der kommunikeres med patienten og ydes sygepleje?
- Hvor er det mest hensigtsmæssigt for personalet, øvrige patienter og pårørende, at bevogtningspersonalet befinder sig? På gangen, på stuen?
- Hvordan sikres overlevering af aftaler mellem bevogtningspersonale og hospitalets personale i vagtskifte?

## Referencer

Region Hovedstaden: Revideret regional retningslinje vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane 29.5. 2019

Juridisk notat vedr. patientbehandling og personalets pligter og rettigheder.

Juridisk notat vedr. erstatning.



**Rigshospitalet**

Forbedringsafdelingen  
Enhed for Arbejdsmiljø og Ledelsesudvikling  
Blegdamsvej 9, 2100 Kbh Ø