

Udskriftsdato: 19. december 2025

KEN nr 9847 af 01/04/2009 (Gældende)

Psykisk arbejdsmiljø på plejehjem - vold trusler og chikaner fra beboere

Ministerium: Beskæftigelsesministeriet

Journalnummer: Beskæftigelsesmin.,
Arbejdsmarkedets Ankenævn, j. nr. 5900165-08

Psyisk arbejdsmiljø på plejehjem - vold trusler og chikaner fra beboere

Resumé

Arbejdstilsynet foretog tilsynsbesøg på plejehjemmet den 26., 27. og 28. november 2007.

På baggrund af samtalerne og observationerne vurderede Arbejdstilsynet, at arbejdet med beboerne på plejehjemmet ikke blev udført sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Arbejdstilsynet fandt, at de ansattes udsættelse for vold, trusler og chikane samt høje følelsesmæssige krav ikke var forebygget tilstrækkeligt.

Arbejdsmiljøklagenævnet var enig i Arbejdstilsynets vurdering.

Arbejdsmiljøklagenævnet fandt ikke, at vold, trusler og chikane på tidspunktet for Arbejdstilsynets afgørelse var forebygget tilstrækkeligt.

Arbejdsmiljøklagenævnet lagde vægt på, at forholdene vedrørende forebyggelse af vold, trusler og chikane ikke var tilstrækkeligt indarbejdet hos de ansatte ligesom den efterfølgende bearbejdning af belastende oplevelser i arbejdet med beboerne heller ikke var tilstrækkeligt indarbejdet.

Arbejdsmiljøklagenævnet lagde herved vægt på, at de ansatte bl.a. havde givet udtryk for, at konflikthåndtering ikke var en del af det daglige arbejde med udadreagerende borgere, og at der ikke var indarbejdet nogen form for debriefing eller systematisk supervision, hvor de ansatte har mulighed for at tale om de psykiske og følelsesmæssige belastninger de var udsat for.

Arbejdsmiljøklagenævnet har på møde den 31. marts 2009 behandlet XX Kommunes klage over Arbejdstilsynets afgørelse af 17. marts 2008 over, at arbejdet med fysisk og verbalt udadreagerende borgere på plejehjemmet skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt både på kort og på langt sigt. Vold, trusler og chikane kombineret med høje følelsesmæssige krav skal således forebygges tilstrækkeligt.

Nævnet traf følgende

A F G Ø R E L S E

Arbejdsmiljøklagenævnet er enig med Arbejdstilsynet i, arbejdet med fysisk og verbalt udadreagerende borgere på plejehjemmet skal planlægges, tilrettelægges og udføres, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt både på kort og på langt sigt. Vold, trusler og chikane kombineret med høje følelsesmæssige krav skal således forebygges tilstrækkeligt.

Tilbage melding skal ske til Arbejdstilsynet ved en tids - og handlingsplan senest den 2. juni 2009.

Arbejdsmiljøklagenævnet fastholder således Arbejdstilsynets afgørelse af 17. marts 2008.

B E G R U N D E L S E

Arbejdstilsynet aflagde tilsynsbesøg på Plejehjemmet den 26. 27. og 28. november 2007. Ved besøget havde Arbejdstilsynet et indledende møde med plejhjemslederen på og plejhjemslederen på Under besøget blev det psykiske arbejdsmiljø undersøgt ved såvel gruppesamtaler som observationer.

På baggrund af samtalerne og observationerne vurderede Arbejdstilsynet, at arbejdet med beboerne på plejehjemmet ikke blev udført sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Arbejdstilsynet fandt, at de ansattes udsættelse for vold, trusler og chikane samt høje følelsesmæssige krav ikke er forebygget tilstrækkeligt.

Risikofaktor

Voldsomme adfærds- og følelsesmæssige reaktioner

Det blev på det indledende møde oplyst, at plejehjemmet har mange borgere med særligt behov for psykisk og social hjælp og støtte - herunder en del demente borgere.

Det blev forklaret, at voldsomme adfærds- og følelsesmæssige reaktioner fra borgere på plejehjemmet er en daglig del af arbejdet. Ansatte fortalte at der forekommer konfliktepisoder, hvor borgere reagerer fysisk voldeligt, og at der jævnligt forekommer episoder, hvor borgere verbalt krænker de ansatte ved enten chikanerende, truende eller diskriminerende udsagn, samt at disse udsagn kan være vanskelige at håndtere følelsesmæssigt.

De adfærds- og følelsesmæssige reaktioner fra borgerne forekommer pludseligt og er forbundet med stor uforudsigelighed. De ansatte fremhævede dog særligt situationer hvor arbejdspresset er stort pga. fravær blandt de fastansatte og fremhævede endvidere, at de verbale krænkelser ofte forekommer, når der er fysisk kontakt til borgerne. Herunder blev nævnt daglige arbejdsopgaver som vask og påklædning af borgere samt spise- og forflytningssituationer. De ansatte oplyste i denne sammenhæng, at en del borgere er utrygge omkring nyansatte og derfor kan reagerer med trusler og skældud, hvis de modtager hjælp fra en ny medarbejder.

Det blev endvidere oplyst, at plejehjemmet har en del ansatte med anden etnisk herkomst end dansk, og at disse udsættes for skældud samt krænkende og nedladende bemærkninger fra borgerne vedrørende deres sprog, kultur eller hudfarve.

Det blev desuden nævnt, at visse af plejehjemmets borgere belaster både ansatte og andre borgere med aggressiv adfærd eller voldsomme følelsesmæssige udbrud.

Virksomhedens forebyggelse

Besøgene på plejehjemmet gav bl.a. anledning til at drøfte virksomhedens procedurer i tilknytning til vold, trusler og traumatiske hændelser, samt virksomhedens håndtering af de følelsesmæssige krav, der kan forbindes til arbejde med mennesker med særlige behov.

Forebyggelse af den fysiske vold

På det indledende møde blev der bl.a. redegjort for virksomhedens voldspolitik samt de formelle retningslinjer og procedurer vedrørende voldelige hændelser. I disse tilskyndes det f.eks. at ansatte registrerer fysiske voldshændelser i skadeanmeldelsesskemaer, hvorefter virksomhedens sikkerhedsorganisation kommer med forslag til hvordan lignende hændelser undgås fremover. Endvidere blev der talt om virksomhedens kriseplan, der bl.a. indeholder retningslinjerne for hvordan og hvornår der ydes psykisk hjælp/krisehjælp. Virksomheden har desuden tilbudt konflikthåndteringskurser til enkelte ansatte og har endvidere udformet et kuvertsystem, hvor ansatte kan angive hvem der skal kontaktes, hvis de udsættes for et voldeligt overgreb.

Ansatte, som Arbejdstilsynet talte med, oplevede imidlertid, at de formelle retningslinjer, som de er beskrevet i ovenstående, kun er implementeret som en del af den praktiske hverdag i et begrænset omfang. De ansatte kendte kun retningslinjerne vedrørende vold, trusler og traumatiske hændelser overfladisk, oplevede ikke at konflikthåndtering var en integreret del af arbejdet, eller vidste f.eks. ikke hvordan og i hvilke tilfælde, de kunne få psykisk hjælp/krisehjælp. De ansatte anså den kollegiale opbakning/omsorg som eneste reelle mulighed for at få akut hjælp og støtte, men gav også udtryk for, at de kunne få ledelsesmæssig opbakning og støtte, hvis de blev udsat for et fysisk voldeligt overgreb. Det er i denne sammenhæng vigtigt at pointere, at de ansatte fortalte, at der på plejehjemmet er et godt kollegialt sammenhold og at man "passer godt på hinanden".

Kommunen har oplyst, at der altid er mindst 1 leder/ansvarshavende til stede under en vagt, hvor man er opmærksom på eventuelle psykiske belastende situationer i forbindelse med arbejdet samt vedkommende kan yde støtte til medarbejderne.

Forebyggelse af den psykiske vold og følelsesmæssige krav

I forbindelse med forebyggelsen af psykisk vold (verbale krænkelser af enten truende, chikanerende eller diskriminerende art), anvender plejehjemmet, hvis det er planlægningsmæssigt muligt, den samme ansatte hos verbalt udadreagerende borgere og undgår på den måde mange konflikter, da ansat og borger dermed kender hinanden.

Kommunen har oplyst, at afdelingsledelsen er opmærksom på, at der, i den daglige arbejdsplanlægning i samråd med medarbejderne, sker en aflastning af de medarbejdere, der er faste kontaktpersoner for beboere med en belastende adfærd.

De ansatte inkluderer borgerens psykiske profil i et såkaldt borgerprofilsskema, og afrapporterer skriftligt hændelser i dagens kardex, så næstkommende vagt har mulighed for at tage sine forholdsregler.

De ansatte oplyste, at de skriftlige afrapporteringer ofte er begrænsede og derfor ikke giver mulighed for at "læsse voldsomme oplevelser af", samt at virksomheden ikke systematisk samler op på voldelige hændelser, der ikke har fysisk karakter, og derfor ikke løbende vurderer hvordan fremtidige potentielle konflikter imødegås/undgås. De ansatte mente således ikke, at der var truffet foranstaltninger i forhold til at risikovurdere og forebygge verbale konfliktepisoder eller forebygge verbalt voldelig og truende adfærd.

Kommunen har oplyst, at den har ansat en demenskoordinator (sygeplejerske), der anvendes som ressourceperson såvel af ledere, som medarbejdere. Her ydes faglig bistand og udarbejdes handleplaner, som ofte kan være med til at fjerne og/eller reducere problemerne.

Arbejdstilsynet har oplyst, at de ansatte gav udtryk for, at man kun i meget lille omfang har mulighed for at bearbejde og tale sammen om traumatiske hændelser og arbejdets følelsesmæssigt belastende krav. Der er således ikke indarbejdet nogen form for debriefing eller systematisk supervision, hvor de ansatte har mulighed for at tale om den krævende følelsesmæssige involvering, der er en del af deres psykiske arbejdsmiljø. De ansattes mulighed for at tale om eventuelle konflikter eller problemer er, at man taler løst om tingene, når man kan finde tid ved f.eks. vagtskifte og/eller i en pause.

Kommunen har oplyst, at personale og afdelingsleder/ansvarshavende samles minimum 1 gang i hver vagt til rapportmøde eller mere uformelt til f.eks. morgenbord, hvor belastende situationer kan vendes.

I klagen har kommunen henvist til et notat udarbejdet af kommunens sundhedssekretariat den 2. april 2008. I notat af 2. april 2008 er oplyst, at sikkerhedsgrupperne på de to plejehjem på et møde den 28. marts 2008 har drøftet Arbejdstilsynets rapport. På mødet blev det besluttet, at:

- Sikkerhedsgrupperne på de to plejehjem gennemgår, på møde i maj, voldspolitikken med henblik på justeringer, dels i forhold til Arbejdstilsynets bemærkninger i rapporten og generelle retningslinier, dels i forhold til den nye organisation.
- Voldspolitikken gennemgås og drøftes herefter på personalemøder. De eksisterende muligheder for at få kollegial og ledelsesmæssig støtte og vejledning gennemgås ligeledes på de enkelte afdelinger. På møderne gennemgås alle aktuelle sager i afdelingen, som eksempler på hvordan voldspolitikken og muligheden for støtte og vejledning effektueres. Personalemøderne afholdes i maj-juni.
- Alle beboere på den enkelte afdeling gennemgås med henblik på om der er lavet tilstrækkeligt grundige handleplaner i de tilfælde hvor beboerens adfærd kan være psykisk belastende for medarbejderne. Handleplanerne udarbejdes af kontaktpersonen og gennemgås umiddelbart med berørte medarbejdere. Den individuelle plan indeholder beskrivelse af beboerens adfærd samt konkrete handlinger for at kunne imødekomme adfærd, eksempelvis aldrig at nærme sig beboeren bagfra, eller altid at fortælle, hvad man har for har tænkt sig at gøre. Afdelingslederen er ansvarlig for, at handleplanerne udarbejdes.
- Handleplanerne gennemgås på ovennævnte personalemøde. Procedurer, der sikrer, at alle det er relevant for, er bekendt med handleplanerne (f.eks. afløsere), aftales på mødet.

- Episoder hvor medarbejdere er udsat for vold, trusler og chikane skal registreres, både i relation til den enkelte beboer, for at kunne optimere handleplanerne, og i hele huset med henblik på optimering af generelle tiltag for at forebygge konfliktsituationer. Plejehjemslederne har iværksat struktur for registrering af utilsigtede hændelser og kerneårsagsanalyser med det formål, at identificere årsager til vold og chikane, samt at forebygge gentagelser. Sikkerhedsgruppen har ansvar for registrering og opfølgning af den psykiske vold og chikane.
- Muligheden for at bruge kompetenceudviklingsprojektets inspirationseminar til september til at sætte fokus på psykisk arbejdsmiljø drøftes med konsulentfirma.
- Voldspolitikken og det psykiske arbejdsmiljø tages herefter op i sikkerhedsgrupperne efter behov, og mindst en gang årligt med henblik på justering af procedurer og etablering af nye tiltag.
- Procedurer ved introduktion af nyansatte (herunder også afløsere og vikarer) skal gennemgås med henblik på sikre tilstrækkelig introduktion til voldspolitikken, mulighed for støtte og vejledning samt aktuelle problemstillinger på afdelingen.

Kommunen har i brev af 5. september 2008 fremkommet med yderligere bemærkninger til sagen. Det fremgår bl.a. heraf, at kommunen fortsat er i gang med at tilvejebringe en tilstrækkelig systematik i registrering af utilsigtede hændelser og en samlet opfølgning med kerneårsagsanalyse. Det fremgår videre, at kommunen p.t. er i gang med at ajourføre retningslinjer vedrørende voldspolitik for de eksterne institutioner. Der er for kommunen udarbejdet generelle retningslinjer som er kombineret med den enkelte institutions særlige retningslinjer. Arbejdet med at få så godt et arbejdsmiljø som muligt vil fortsætte og der vil for alle ansatte i september 2008 blive afholdt temadage herom. Kommunen har samtidig oplyst, der til de to plejehjem og er blevet bevilget et meget omfattende 2-årigt kompetenceudviklingsprojekt. Herudover forventes det, at der i 2009 implementeres et nyt omsorgs-journal- og dokumentationssystem.

Lovgrundlag

Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt. Det fremgår af arbejdsmiljølovens § 38, stk. 1.

Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet skal ske under hensyntagen til de forebyggelsesprincipper, der er angivet i bilag 1. Det skal i den forbindelse sikres, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller lang sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed. Det fremgår af § 4 i bekendtgørelsen om arbejdets udførelse.

Arbejdet skal i alle led udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af bl.a. de psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller lang sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed. Det fremgår af bekendtgørelsens § 7, stk. 1.

Arbejdsmiljøklagenævnets vurdering

Arbejdsmiljøklagenævnet finder ikke, at vold, trusler og chikane på tidspunktet for Arbejdstilsynets afgørelse er forebygget tilstrækkeligt.

Arbejdsmiljøklagenævnet har lagt vægt på, at forholdene vedrørende forebyggelse af vold, trusler og chikane ikke er tilstrækkeligt indarbejdet hos de ansatte ligesom den efterfølgende bearbejdning af belastende oplevelser i arbejdet med beboerne heller ikke er tilstrækkeligt indarbejdet.

Arbejdsmiljøklagenævnet har herved lagt vægt på, at de ansatte bl.a. har givet udtryk for, at konflikthåndtering ikke er en del af det daglige arbejde med udadreagerende borgere, og at der ikke er indarbejdet nogen form for debriefing eller systematisk supervision, hvor de ansatte har mulighed for at tale om de psykiske og følelsesmæssige belastninger de er udsat for.

Kommunen har anført, at de inden Arbejdstilsynets besøg allerede har gjort meget for at forebygge vold og trusler. Det er i den forbindelse bl.a. nævnt, at der altid er mindst 1 leder/ansvarshavende til

stede under en vagt, hvor man er opmærksom på eventuelle psykiske belastende situationer i forbindelse med arbejdet samt for støtte til medarbejderne, og at personale og afdelingsleder/ansvarshavende samles minimum 1 gang i hver vagt til rapportmøde eller mere uformelt til f.eks. morgenbord, hvor belastende situationer kan vendes.

De af kommunen anførte muligheder for at tale med leder/afdelingsleder ved rapportmøder, morgenmøder om eventuelle belastende situationer anser klagenævnet ikke for at være tilstrækkelig systematisk i forhold til at bearbejde den enkeltes ansattes oplevelser, da det er nødvendigt med særlig afsat tid til samtale under faste rammer om følelsesmæssige belastninger, for at disse kan bearbejdes hos den enkelte og dermed ikke medføre en psykisk belastning på såvel kort som længere sigt.

De tiltag, som kommunen nævner i klagen, herunder notatet af 2. april 2008 og brev af 5. september 2008 er for størstedelen nye tiltag, som ligger efter Arbejdstilsynets afgørelse. Disse tiltag kan eventuelt indgå i en tids - og handleplan.

REGLER

Arbejdsmiljøklagenævnet henviser til:

- § 38, stk. 1, § 39, stk. 1, nr. 1, og § 77, stk. 1, i lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005, og
- § 4, § 7, stk. 1 og bilag 1, nr. 1 og 2, i Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse.

OPLYSNINGERNE I SAGEN

Sagen er afgjort på grundlag af de akter, som klagenævnet har modtaget fra Arbejdstilsynet, brev af 5. september 2008 fra og e-mail af 26. januar 2009 til klagenævnet fra sikkerhedsrepræsentant

På klagenævnets vegne

.....

Kopi til

.....

De kan læse om afgørelsens retlige grundlag på de følgende sider.

Regler

Lov om arbejdsmiljø, jf. lovbekendtgørelse nr. 268 af 18. marts 2005

Kapitel 5

Arbejdets udførelse

§ 38. Arbejdet skal planlægges, tilrettelægges og udføres således, at det sikkerheds- og sundhedsmæssigt er fuldt forsvarligt.

Stk. 2. Anerkendte normer eller standarder, som har sikkerheds- eller sundhedsmæssig betydning, skal følges.

§ 39. Beskæftigelsesministeren kan fastsætte nærmere regler om, hvilke krav der skal være opfyldt, for at arbejdet kan anses for fuldt forsvarligt planlagt, tilrettelagt og udført, herunder om

- 1) sikkerheds- og sundhedsmæssige foranstaltninger vedrørende arbejder, arbejdsprocesser og -metoder, f.eks. for at undgå sammenstyrtnings-, nedstyrtnings-, sammenskrivnings-, rystelses-, strålings-, støj- eller eksplosions-, brand- eller sundhedsfare ved luftarter, dampe, støv og røg, hede, kulde eller lugt, sygdomssmitte eller forkerte arbejdsstillinger, bevægelser eller belastninger,
- 2) ...

Kapitel 13

Arbejdstilsynet

...

§ 77. Arbejdstilsynet kan påbyde, at forhold, der strider mod loven eller mod regler eller afgørelser i medfør af loven, bringes i orden straks eller inden en frist.

Stk. 2. ...

Arbejdstilsynets bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse

Kapitel 2

Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet

§ 4. Arbejdet skal i alle led planlægges og tilrettelægges således, at det kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Planlægningen og tilrettelæggelsen af arbejdet skal ske under hensyntagen til de forebyggelsesprincipper, der er angivet i bilag 1. Det skal iagttages, at der ikke foreskrives eller forudsættes anvendt konstruktioner, planudformninger, detaljløsninger og arbejdsmetoder, der kan være farlige for eller i øvrigt forringe sikkerhed eller sundhed ved arbejdets udførelse. Endvidere skal det sikres, at de samlede påvirkninger i arbejdsmiljøet på kort eller lang sigt ikke forringer de ansattes sikkerhed eller sundhed.

...

Kapitel 3

Arbejdets udførelse

Almene krav

§ 7. Arbejdet skal i alle led udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt ud fra både en enkeltvis og samlet vurdering af de fysiske, ergonomiske og psykosociale forhold i arbejdsmiljøet, som på kort eller lang sigt kan have indvirkning på den fysiske eller psykiske sundhed.

Stk. 2. ...

Bilag 1

Generelle forebyggelsesprincipper

(Jf. artikel 6, stk. 2 i Rådets direktiv 89/391/EØF om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet).

- 1) Forhindring af risici.
- 2) Evaluering af risici, som ikke kan forhindres.
- 3) Bekæmpelse af risici ved kilden.
- 4) Tilpasning af arbejdet til mennesket, navnlig for så vidt angår udformningen af arbejdspladsen samt valg af arbejdsudstyr og arbejds- og produktionsmetoder, i særdeleshed med henblik på at begrænse monotont arbejde og arbejde i en bestemt rytme og at mindske virkningerne af sådant arbejde på helbredet.
- 5) Hensyntagen til den tekniske udvikling.
- 6) Udskiftning af det, der er farligt med noget, der er ufarligt eller mindre farligt.
- 7) Planlægning af forebyggelsen for at gøre den til en sammenhængende helhed, inden for hvilken forebyggelsen omfatter teknik, tilrettelæggelse af arbejdet, arbejdsforhold, sociale relationer og påvirkninger fra faktorer i arbejdsmiljøet.
- 8) Vedtagelse af foranstaltninger til kollektiv beskyttelse frem for foranstaltninger til individuel beskyttelse.
- 9) Hensigtsmæssig instruktion af arbejdstagerne.