



## Dansk kvalitetsmodel på det sociale område: Lokale retningslinjer for arbejdsmiljø



Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er igangsat af regionerne og Danske Regioner i fællesskab. Alle regionale boformer og institutioner efter §§ 66, 107 og 108 i serviceloven er omfattet af kvalitetsmodellen.

I et samarbejde mellem regionerne er der udviklet kvalitetsstandarder inden for udvalgte temaområder. Standarderne indebærer, at der udarbejdes en række retningsgivende dokumenter med retningslinjer for, hvordan arbejdet med standarderne finder sted i praksis på boformer og institutioner.

Dokumenterne udarbejdes på to niveauer:

- Et fælles regionalt niveau med retningslinjer, der er gældende for alle boformer/institutioner.
- Et lokalt niveau med retningslinjer, der er specifikt tilpasset målgruppen og indsatsen på den enkelte boform/institution.

Dette dokument udgør Center for Døvblindhed og Høretabs lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

## Indholdsfortegnelse

Indledning.....	2
Fremgangsmåden.....	2
ArbejdsPladsVurdering (APV) på CDH.....	3
Det psykiske arbejdsmiljø.....	5
Det fysiske arbejdsmiljø.....	7
Arbejdsulykker .....	10
Referencer .....	12
Definition af begreber.....	13

## Dokumentoverblik

<b>INDHOLD</b>	<b>Standard:</b> Arbejdsmiljø	<b>Dokumenttype:</b> Lokal retningslinje	
	<b>Standardbetegnelse:</b> Der arbejdes systematisk med at skabe et sikkert og sundt arbejdsmiljø	<b>Dokumentindhold:</b> Retningslinjer for: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CDH's arbejde med de lovpligtige faser i en APV</li> <li>- CDH's forebyggende arbejde inden for det psykiske arbejdsmiljø</li> <li>- CDH's forebyggende arbejde inden for det fysiske arbejdsmiljø</li> <li>- CDH's arbejde med arbejdsulykker</li> </ul>	
<b>GÆLDENDE FOR</b>	<b>Anvendelsesområde:</b> Alle tilbud i Specialektoren	<b>Målgruppe:</b> Alle medarbejdere og ledere på CDH	<b>Særlige ressourcpersoner:</b> CDH's Arbejdsmiljøkoordinator kan kontaktes om dokumentets indhold
<b>OPHAV</b>	<b>Udarbejdet af:</b> Dokumentet er udarbejdet i et samarbejde mellem CDH's arbejdsmiljøkoordinator og medarbejdere fra CDH's arbejdsmiljøorganisation	<b>Godkendt af:</b> Dokumentet er godkendt af CDH's forstander	<b>Gældende fra:</b> 1. april 2018
<b>REVISION</b>	<b>Sidst revideret:</b> Dokumentet er endnu ikke revideret	<b>Næste revisionsdato:</b> Januar 2020	<b>Revisionsansvarlig:</b> CDH's arbejdsmiljøkoordinator i samråd med CDH's øverste ledelse

## Indledning

Denne retningslinje har som formål at skabe en dynamisk proces, hvor ledere og medarbejdere i fællesskab arbejder på at opnå et sikkert og sundt arbejdsmiljø – både fysisk og psykisk.

For alle fire områder, der er omdrejningspunktet i disse retningslinjer, gælder det, at *forebyggelse* er et kernebegreb, som skal understøtte, at alle medarbejdere er klædt på til det arbejde, de skal udføre.

Vi vil have særligt fokus på om der er sygefravær, som skyldes arbejdsforholdene, og på om det er muligt at nedbringe sygefraværet på Center for Døvblindhed og Høretab.

De eventuelle ressourcer, der ligger gemt i at nedbringe sygefraværet, skal bruges til det videre arbejde at skabe en attraktiv arbejdsplads, hvor kerneopgaven er i centrum, og hvor medarbejdere og ledere trives.

Udgangspunktet er, at medarbejdere og ledere sammen skaber en ramme, som er præget af fælles forståelse, som giver mening og retning for det daglige arbejde.

En hverdag, hvor praksis er at alle medarbejdere bliver set, hørt og forstået.

Et godt arbejdsmiljø er derfor i sidste ende et fælles ansvar.

Det fælles ansvar er også kendetegnet ved, at der løbende bliver ført effektivt tilsyn med, at ansatte på CDH udfører arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt og de dermed efterlever de procedurer, de er instrueret og oplært i. [Tilsynsplikten](#) er i praksis uddelegeret til afdelingsledere og arbejdsmiljørepræsentanter, ligesom forflytningsvejledere også har en særlig kompetence til at påtale fejl og rutiner, som skal ændres.

## Fremgangsmåden

Dette dokument udgør CDH's lokale retningslinje for kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

Denne lokale retningslinje udspringer af de regionale retningslinjer og beskriver CDH's arbejde med disse, herunder:

- Formålet med arbejdet
- Hvordan arbejdet udføres
- Hvem der er ansvarlig for arbejdets udførelse
- Hvor arbejdet finder sted
- Hvornår arbejdet finder sted

CDH's lokale retningslinje formuleres derfor i overensstemmelse med den regionale retningslinjes krav og adresserer således temaerne APV, psykisk og fysisk arbejdsmiljø samt arbejdsulykker.

# ArbejdsPladsVurdering (APV) på CDH

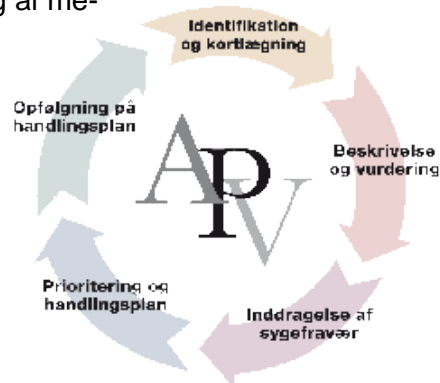
APV er en vigtig proces, som fungerer som omdrejningspunkt for arbejdsmiljøindsatsen. Formålet med arbejdspladsvurderinger er at sikre, at CDH som arbejdsplads arbejder systematisk og løbende med at forebygge/løse problemer i arbejdsmiljøet, så alle former for arbejdsskader forebygges.

## Retningslinjer for hvordan der arbejdes med de lovpligtige faser i en APV

På CDH har arbejdsmiljøgrupperne metodefrihed i forhold til valg af metode til gennemførelse af APV.

Arbejdsmiljøloven dikterer imidlertid følgende krav til en APV:

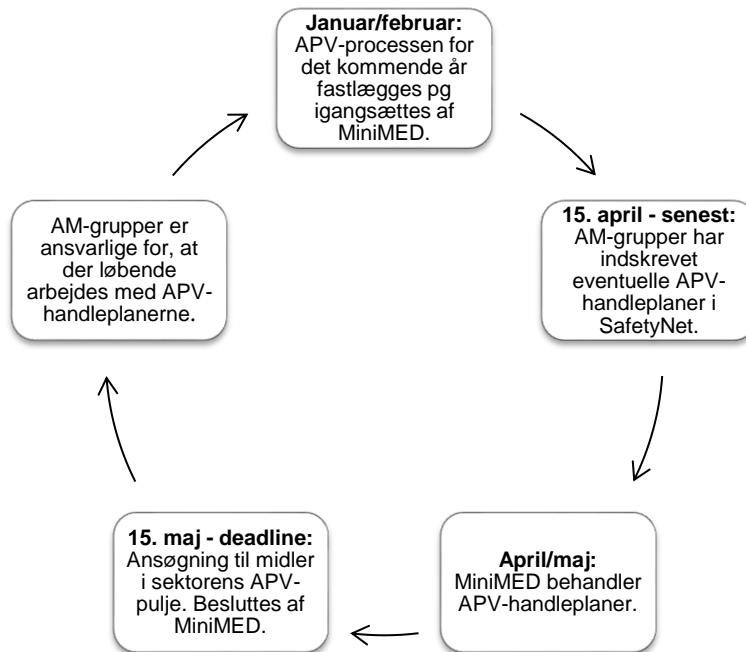
- APV skal være skriftlig.
- APV skal være tilgængelig for både ledelsen, medarbejderne og Arbejdstilsynet.
- Ledelsen og medarbejderne skal samarbejde om APV-processen.
- APV-processen består af fem faser.



## APV-processen på CDH

- Arbejdsmiljøgruppen arbejder med de lovpligtige faser i APV mindst en gang om året, ligesom der løbende udarbejdes APV-handleplaner ved behov. APV-processen igangsættes i januar/februar.
- Arbejdsmiljøgrupperne følger i forbindelse med APV-processen op på det forgangne års handleplaner og kortlægger eventuelle nye problematikker.
- Arbejdsmiljøgrupperne udarbejder APV-handleplaner, såfremt kortlægningen afslører problemer, som ikke umiddelbart kan løses, herunder arbejdsrelateret sygefravær. Handleplanen oprettes i Region Nordjyllands elektroniske APV-database "SafetyNet" og evt. APV-handleplaner skal fremgå i SafetyNet senest medio april. Specifik dato aftales på det første møde i MiniMED-udvalget i januar/februar.
- Udarbejdede APV-handleplaner behandles herefter i CDH's MiniMED-udvalg i slutningen af april, hvor fokus især er på tværgående problematikker. MiniMED har beslutningskompetencen til at videresende APV-handleplaner til sektorens APV-pulje.
- Eventuelle APV-handleplaner, som CDH ikke selv kan løse indenfor egne økonomiske rammer (beløb over 100.000 kr.), indsendes til Specialsektorens arbejdsmiljøkoordinator med henblik på sagsbehandling til Specialsektorens APV-pulje<sup>1</sup>.
- Deadline for indsendelse af handleplaner er den 15. maj.
- Arbejdsmiljøgrupper arbejder løbende med de afdækkede problematikker, som ligger til grund for APV-handleplanerne.

<sup>1</sup> Praktisk sker det ved i SafetyNet at ændre den ansvarlige for handleplanen. Socialdirektøren tildeles handleplanen og gøres således ansvarlig. Der sendes orienteringsmail til arbejdsmiljøkoordinatoren.



### APV for gravide

I APV-arbejdet er det vigtigt at have fokus på gravide medarbejdere. Gravide medarbejdere skal opleve et positivt og sikkert graviditetsforløb, således det er muligt at fortsætte med at arbejde frem til den planlagte barsel - uden fare for sig selv og det ufødte barn. Der er udarbejdet en generel APV for gravide på CDH samt en individuel APV for den enkelte gravide.

### Arbejdsmiljøgennemgang

CDH's arbejdsmiljøgrupper gennemfører hvert efterår en arbejdsmiljøgennemgang af det fysiske arbejdsmiljø. Arbejdsmiljøgennemgangen er kortlægning af det fysiske arbejdsmiljø i en 'light-udgave'. Her følges der naturligt også op på forårets eventuelle APV-handleplaner.

### Trivselsmåling – afdækning af det psykiske arbejdsmiljø

- Hvert andet år gennemføres der en regional elektronisk trivselsmåling, der fungerer som kortlægningen af det psykiske arbejdsmiljø på CDH.
- Forstander og arbejdsmiljøkoordinator modtager både den samlede rapport for hele CDH og rapporter som omfatter CDH's afdelinger.
- Rapporten vedr. det samlede resultat for CDH behandles på lokalt MED-udvalg. Der udvælges de væsentligste indsatsområder og der nedsættes arbejdsgrupper til at udarbejde eventuelle handleplaner.
- Arbejdsmiljøgrupperne udarbejder handleplan for deres område:  
Arbejdsmiljøgruppen sender deres rapport til samtlige ansatte i den enkelte afdeling/bosted. Den enkelte afdelingsleder er forpligtiget til at behandle rapporten på det først kommende personalemøde efter offentliggørelsen. Der skal i referatet stå, hvilke indsatsområder der sættes i gang, og hvad målet er for processen.  
Hvis en afdeling vurderer, at der ikke skal igangsættes en proces, skal begrundelsen noteres i referatet.

De år hvor trivselsmålingen ikke gennemføres, skal arbejdsmiljøgrupperne som minimum følge op på de igangsatte handleplaner og beskrive nytilkomne udfordringer. Arbejdsmiljøgrupperne vurderer selv, om der er behov for en ny kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.

# Det psykiske arbejdsmiljø

Retningslinjer for hvordan CDH arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det psykiske arbejdsmiljø.

## Høje følelsesmæssige krav

Kontakten med borgerne, der er tilknyttet CDH, kan blive en psykisk belastning for medarbejderne, hvis de ikke oplever, at de har indflydelse på deres arbejde eller har mulighed for at få hjælp og støtte.

- Afdelingslederne på CDH's botilbud og konsulentfunktion er ansvarlige for at formidle formål og rammer for arbejdet med henblik på at drøfte strategier til håndtering af reaktioner i forbindelse med evt. risiko for høje følelsesmæssige krav. Formidlingen sker som oftest allerede ved jobsamtalen/rekrutteringen og i forbindelse med oplæring og instruktion til arbejdet.
- På CDH arbejder vi systematisk med at anvende relevante metoder til at efterbearbejde høje følelsesmæssige krav. Vi benytter supervision, overlevering ved vagtskifte, overlap, mentorordning og mulighed for intern jobrotation (se CDH's personalehåndbog).
- På CDH er der løbende fokus på kompetenceudvikling og efteruddannelse for at sikre, at medarbejdernes faglige og personlige kunnen altid svarer til det arbejde, de skal udføre.

## Skiftende arbejdstider og natarbejde

Skiftende arbejdstider – i særdeleshed når det inkluderer natarbejde – virker belastende for kroppen, og tilrettelæggelse af arbejdet er således yderst vigtigt i det forebyggende arbejdsmiljøarbejde på CDH.

- Afdelingsledere på de af CDH's botilbud, hvor der er nattevagter er ansvarlige for at tilbyde helbredssamtaler til medarbejdere med mindst 300 timers vågen natarbejde om året. Helbredssamtalerne afholdes af HR.<sup>2</sup>
- På alle CDH's botilbud har medarbejderne mulighed for indflydelse på de næste 4 ugers vagtplanlægning ved at aflevere ønsker til fridage, friaftener og friweekender. Ønskerne forsøges i videst muligt omfang at blive efterkommet af afdelingsleder/vagtplanlægger. Vedr. vagtbytte indenfor den 4 ugers vagtplan, så er der stor fleksibilitet, hvilket vil sige at medarbejderne har mulighed for at bytte indbyrdes, hvis vagtbyttet overholder de gældende arbejds- og hviletidsregler.

---

<sup>2</sup> Se mere om helbredssamtalerne på følgende [link](#)

### **Arbejds mængde- og tidspres**

Stor arbejds mængde og tidspres viser sig ved, at forholdet mellem det arbejde, der udføres, og den tid, der er til rådighed til at udføre arbejdet, medfører, at der arbejdes i højt tempo, uden pauser i mange timer, uden mulighed for rotation eller lignende.

CDH's afdelingsledere er i disse perioder ansvarlige for at formidle formål og rammer for arbejdet, så service- og kvalitetsniveau er klart og realistisk. I nogle afdelinger er der derfor defineret klare kan- og skal-opgaver, så alle medarbejdere er vidende om, hvilke opgaver der skal prioriteres i situationer med spidsbelastning.

I perioder hvor der identificeres vedvarende, stor arbejds mængde- og tidspres uden udsigt til ændring iværksætter afdelingslederen, for eksempel gennem et personale- eller et team-møde, et samarbejde med medarbejderne, hvor aktuelle opgaver gennemgås, prioriteres og deles ud.

### **Mobning og seksuelle krænkelser**

På CDH er der nultolerance, når det gælder mobning og seksuel krænkelse.

CDH har en lokal retningslinje for forebyggelse og håndtering af mobning og seksuelle krænkelser. [Retningslinjen kan læses her.](#)

Retningslinjen tager udgangspunkt i Arbejdstilsynets definitioner af de to begreber og er handlingsanvisende for mobbeoffer, leder eller vidne til en kollega, der bliver mobbet.

CDH udarbejder altid en handleplan i SafetyNet, hvis mobning fremgår af kortlægningen af det psykiske arbejdsmiljø.

### **Oplæring og instruktion i relation til det psykiske arbejdsmiljø**

Oplæring i og instruktion til arbejdet med CDH's særlige bruger- og beboergrupper er vigtigt for at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, så eventuelle risici og belastninger, der er forbundet med arbejdet, undgås eller forebygges. Oplæringen foregår på CDH på flere forskellige måder, så det sikres at nyansatte, vikarer og studerende har strækkelig viden og indøvede færdigheder til de arbejdsopgaver, der skal løses og til de hjælpemidler, der skal benyttes.

Oplæringen foregår ved:

- Sidemandsoplæring
- Følorder
- Intro dage/introforløb for nyansatte og studerende
- Kendskab til Borger-APV eller Trafiklys på de borgere, der har det.
- Generelt kendskab til brugeren/brugergruppen
- Introduktion til retningslinjerne vedr. forebyggelse af overgreb, herunder introforløb for nyansatte vedr. voldsforebyggelse og konflikthåndtering og low arousal-tilgang.

# Det fysiske arbejdsmiljø

Retningslinjer for hvordan CDH arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det fysiske arbejdsmiljø.

## Ergonomisk arbejdsmiljø

Ergonomisk arbejdsmiljø handler hovedsageligt om løft, træk og skub, om ensidigt belastende arbejde og om belastende arbejdsstillinger og -bevægelser. Med et godt ergonomisk arbejdsmiljø kan mange skader og smerter undgås. Den gode forebyggelse vedrører bl.a. grundig instruktion af medarbejderen, planlægning af arbejdet, så overbelastninger undgås, hensigtsmæssige fysiske rammer og medarbejderens brug af hjælpemidler på den rigtige måde.

## Forflytninger og håndtering

- På CDH er der forflytningsvejledere i alle de afdelinger, hvor der arbejdes med lejrning og forflytning. Deres opgave er at vejlede nærmeste kolleger med afsæt i den afdeling, de repræsenterer. Sammen med afdelingslederen har de ansvaret for, at alle medarbejdere følger de anviste retningslinjer og bruger hjælpemidlerne. De sørger for, at der findes opdaterede forflytningsbeskrivelser i afdelingen – nogle af disse beskrivelser er forflytningsvideo på den enkelte borger. Desuden hjælper de på skift CDH's forflytningsinstruktør ved afholdelse af kurser. Forflytningsinstruktøren er ansvarlig for planlægning og afholdelse af forflytningskurser.
- Relevante medarbejdere deltager i et kursus af en dags varighed, hvor forflytningsinstruktøren er ansvarlig. Den enkelte medarbejder vil desuden få grundig oplæring i brug af de hjælpemidler, der findes i egen afdeling. Denne oplæring varetages af den forflytningsvejleder, der er i den pågældende afdeling. I hver afdeling er der, ud over forflytningsbeskrivelser, en vejledning i brug af hjælpemidler.
- CDH's forflytningsvejledere og forflytningsinstruktør har løbende mulighed for sparring i CDH's lokale netværk for forflytningsvejledere. Netværket afholder årligt to hele dage til kurser i forflytning samt 4-5 årlige møder i netværksgruppen. Ud over dette, afholdes der efter behov kurser med ekstern underviser for forflytningsvejlederne. Kurserne indeholder specifikke emner, som f.eks. brug af spillerug.

## Hjælpemidler

CDH har altid fokus på, at der lokalt er de nødvendige hjælpemidler, som er påkrævet for at arbejdet kan udføres sikkert og sundt. Det er desuden et fast punkt i forbindelse med APV. Hjælpemidler kontrolleres og vedligeholdes løbende.

Et udsnit af hjælpemidlerne er:

- Lifte til forflytninger
- Elektrisk hæve-sænke-vogn (Serviceafdelingen)
- Ørepropper og knæpuder til havearbejde
- Høreværn til arbejde med højlydt beboere
- Hæve-sænke-borde på alle kontorer
- Sikkerhedssko til servicemedarbejdere

Der er desuden udarbejdet sikkerhedsinstrukser for ansatte og vikarer i Serviceafdelingen, der skal sikre, at alle er vidende om hvilke værne- og hjælpemidler, der er til rådighed og hvornår og hvordan de skal benyttes.



## Arbejdsstillinger og -bevægelser

På CDH er der en del funktioner, der indebærer fysisk krævende arbejde (f.eks. havearbejde og rengøringsarbejde). Afdelingsleder i CDH's serviceafdeling er ansvarlig for, at nyansatte og vikarer får den nødvendige oplæring i at risikovurdere på opgaverne og gøre brug af korrekt teknik i forbindelse med arbejde, der involverer løft, træk og skub. Ansvaret kan uddelegeres. Desuden har mange af de ansatte i afdelingen enten en uddannelse som rengøringsteknikker eller ejendomsserviceteknikker. Begge uddannelser indeholder moduler med løfteteknik og ergonomi.

## Indeklima

Et godt indeklima er afhængigt af et samspil mellem mange forskellige faktorer. I arbejdet med at skabe et godt indeklima, er der især fokus på forhold som luftens kvalitet (f.eks. ventilation, fugt, passiv rygning, støv og rengøring) temperatur og træk, lys og lyd (støj).

- Arbejdsmiljøgrupperne vurderer altid indeklimaet i forbindelse med den årlige APV og arbejdsmiljøgennemgang i forlængelse heraf udarbejdes der handleplaner, såfremt indeklimaforhold giver anledning til gener.

## Kemisk arbejdsmiljø

Kemisk arbejdsmiljø omfatter stoffer og materialer, som medarbejderne bliver eller kan blive udsat for på arbejdspladsen. Farlige kemiske stoffer findes mange steder i arbejdsmiljøet og kan udgøre en sundhedsrisiko for de ansatte, hvis de ikke håndteres rigtigt. Det er derfor vigtigt, at arbejdet med kemikalier foregår sikkert og forsvarligt.

- CDH's Service- og rengøringsafdeling samt botilbud udarbejder arbejdspladsbrugsanvisninger (APB) på kemiske produkter i Retox-databasen, for eksempel på produkter som spray, maling, væsker, rengøringsmidler, trykflasker. Der er udpeget personer på hver afdeling, der er ansvarlige for løbende ajourføring af APB.
- CDH's Service- og rengøringsafdeling samt botilbud opbevarer produkter sikkert og forsvarligt og bag lås. De kemiske produkter i skabene bliver løbende gennemgået.
- CDH's Service- og rengøringsafdeling samt botilbud benytter udelukkende Region Nordjyllands anbefalede rengøringsmidler, når medarbejderne gør rent i borgernes bolig eller i fællesarealer.

## Biologisk arbejdsmiljø

Det biologiske arbejdsmiljø knytter sig til påvirkninger fra organisk (levende) materiale, dyr, planter og produkter herfra. Det vedrører derfor også smitte fra bakterier eller vira. Det biologiske materiale kan optages i kroppen gennem huden, gennem munden, eller når vi trækker vejret.

## Værnemidler

Alle medarbejdere i CDH's Service- og rengøringsafdeling er udstyret med en personlig taske indeholdende de nødvendige værnemidler: Briller, handsker, åndedrætsværn, osv. Desuden er der i alle værksteder de nødvendige værnemidler.

### Infektionshygiejne<sup>3</sup>

CDH følger instruksen for forebyggelse af smitsom sygdom, der er udarbejdet i Speciaalsekto- ren. Instruksen indeholder en række infektionshygiejniske retningslinjer. Retningslinjerne fin- des i arbejdsmiljøhåndbogen på følgende [link](#).

I relation til forebyggelse af infektioner bliver alle ansatte i CDH's Serviceafdeling tilbudt rele- vante vaccinationer og CDH følger endvidere nedenstående instrukser, såfremt det skulle blive aktuelt:

- Retningslinje for stikuheld.
- Vejledning om vaccinationer. [Link](#)

### Oplæring og instruktion i relation til det fysiske arbejdsmiljø

Oplæring i og instruktion til arbejdet på CDH er vigtigt for at arbejdet kan udføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt, så eventuelle risici og belastninger, der er forbundet med arbejdet, undgås eller forebygges. Oplæringen foregår på CDH på flere forskellige må- der, så det sikres at nyansatte, vikarer og studerende har strækkelig viden og indøvede fær- digheder til de arbejdsopgaver, der skal løses og til de hjælpemidler, der skal benyttes.

Oplæringen foregår typisk ved:

- Sidemandsoplæring
- Følording
- Introdage/introforløb for nyansatte og studerende
- Gennemgang af sikkerhedsinstrukser for nyansatte og vikarer i CDH's Serviceafdeling. Herunder information om værnemidler og instruksen af korrekt teknik vedr. løft, træk og skub.

---

<sup>3</sup> Infektionshygiejne er det faglige begreb for det forebyggende arbejde, der har til hensigt at forebygge infektioner, erhvervet på sit arbejde.

# Arbejdsulykker

## Retningslinjer for CDH's anmeldelses- og registreringsprocedurer

På CDH opererer vi med to typer registreringer, når der sker hændelser i arbejdet, som er uacceptable og kræver dokumentation (se alle definitioner på side 13). Der skelnes mellem *arbejdsulykker* og *interne registreringer af fysisk og psykisk vold*.<sup>4</sup>

### Definition af arbejdsulykke

En hændelse på arbejdet er en ulykke, når følgende tre kriterier er opfyldt:

- Der er tale om en personskade (fysisk eller psykisk).
- Skaden er forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der har sammenhæng med arbejdet.
- Skaden er indtruffet pludseligt eller indenfor 5 dage.

Alle arbejdsulykker skal anmeldes, det gælder for både ansatte, elever, studerende samt vikarer. Alle ulykker skal anmeldes - også selv om de ikke medfører fravær.

### Procedurer for anmeldelse af arbejdsulykker

- Det er arbejdsmiljøgruppen, der er ansvarlig for at indskrive arbejdsulykker i SafetyNet, ligesom det er gruppens ansvar at overholde deadlines.
- Arbejdsulykker *med fravær* anmeldes i SafetyNet inden 6 dage.
- Arbejdsulykker *uden fravær*, men med skadelidtes ønske om, at sagen behandles i forhold til erstatning, anmeldes i SafetyNet inden for 9 dage.
- Alle arbejdsulykker *med formodet risiko for fravær* anmeldes i SafetyNet.
- Hændelser med fysisk og/eller psykisk vold, hvor påvirkningsgraden er over 5, anmeldes som en arbejdsulykke.

### Definition af intern registrering af fysisk og psykisk vold

En intern registrering af fysisk og psykisk vold skal udarbejdes, når en medarbejder har været udsat for en hændelse, der har karakter af fysisk og/eller psykisk vold, men hvor medarbejderen ikke er så påvirket, at der er tale om egentlig personskade. Når medarbejderen skal vurdere påvirkningsgrad, skal der svares på spørgsmålet: Hvor påvirket blev du fysisk og psykisk af pågældende hændelse? I relation til påvirkningsgrad arbejdes der med en skala fra 1-10.

- Hændelser med en påvirkningsgrad fra 1-5 registreres som en intern registrering af fysisk og psykisk vold.
- Hændelser med en påvirkningsgrad fra 6-10 anmeldes som en ulykke.

Det er vigtigt at påpege, at det kun er i forbindelse med fysisk og psykisk vold, at medarbejderen skal forholde sig til påvirkningsgrad. I alle andre situationer skal hændelser anmeldes som en ulykke (f.eks. fald, stikuheld, sammenstød m.v.)

---

<sup>4</sup> Se rapport om Specialesektorens anmeldelses- og registreringspraksis [her](#)

## Procedurer for intern registrering af fysisk og psykisk vold

- Det er den enkelte medarbejder, der er ansvarlig for at indskrive egne interne registreringer i SafetyNet.
- Hændelser med fysisk og/eller psykisk vold, hvor påvirkningsgraden er under 5, anmeldes som en intern registrering af fysisk og psykisk vold.
- Leder er ansvarlig for at dokumentere, at den interne registrering er læst og behandlet af arbejdsmiljøgruppen. Dette sker ved at afkrydse dertil oprettet felt i skemaet.

## Fælles for ulykker og interne registreringer

- SafetyNet er den database, der benyttes til indskrivning af både arbejdsulykker og interne registreringer af fysisk og psykisk vold.
- Afdelingsledere er ansvarlige for at sikre, at alle medarbejdere er oplært i Speciaalsektorens anmeldelses- og registreringspraksis. Der kan trækkes på CDH's arbejdsmiljøkoordinator i denne forbindelse.
- Det gælder for såvel ulykker som interne registreringer af fysisk og psykisk vold, at arbejdsmiljøgrupperne er forpligtet til at uddrage læring og iværksætte forebyggelse, så hændelserne så vidt muligt undgås fremadrettet.

## Retningslinjer for, hvordan CDH følger op på en arbejdsulykke

Alle arbejdsulykker bliver anmeldt i SafetyNet.

Såfremt der er behandlingsudgifter forbundet med arbejdsulykken, skal der i anmelderskemaet afkrydses "Ja til erstatning". Er "ja til erstatning" afkrydset, er besøg hos egen læge, skadestuelæge eller tandlæge en nødvendighed, sådan at lægelig dokumentation kan indhentes.

CDH følger, såfremt det er relevant, de sektorspecifikke retningslinjer i håndteringen og opfølgningen af en arbejdsulykke:

- Speciaalsektorens retningslinjer for politianmeldelse af overgreb
- Speciaalsektorens retningslinje om krisepsykologhjælp
- Speciaalsektorens vejledning om krisehjælp

## Retningslinjer for, hvordan CDH's arbejdsmiljøgrupper gennemfører analyser og dermed understøtter læring af de passerede hændelser

- Som opfølgning på en arbejdsulykke, udarbejder arbejdsmiljøgruppen en analyse af ulykken på anmelderskemaet i SafetyNet med det formål at uddrage læring og justere på de forebyggende tiltag.
- Arbejdsmiljøgruppen følger løbende op på interne registreringer af fysisk og psykisk vold. Der uddrages læring af de enkelte episoder, ligesom der vurderes på mønstre og tendenser i registreringerne.
- Arbejdsmiljøgruppen inddrager de øvrige medarbejdere i personalegruppen i analyserne og de iværksatte forebyggende tiltag.
- Arbejdsmiljøgruppen opretter en APV-handleplan i SafetyNet, hvis problemstillinger i relation til ulykker og interne registreringer ikke umiddelbart kan løses inden for kort tid.

## Ansvarlig

CDH's forstander har det overordnede ansvar for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø. Forstanderen inddrager og aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere og i særlig grad CDH's arbejdsmiljøgrupper samt det lokale MED-Udvalg, hvor tre AMR og CDH's ressourceperson for arbejdsmiljø også er repræsenteret. Ansvarsfordelingen drøftes hvert år i forbindelse med drøftelsen af årshjulet for det kommende års arbejdsmiljøarbejde.

Minimum en gang om året er arbejdsmiljøgruppe og afdelingsleder ansvarlig for at dagsordenssætte arbejdsmiljøretningslinjerne på et personalemøde. Det kan være med udgangspunkt i et relevant emne for afdelingen.

## Dokumentation

Forstander har ansvar for at sikre, at der foreligger relevant dokumentation for, at CDH arbejder i overensstemmelse med arbejdsmiljøstandarden og de regionale retningslinjer.

## Referencer

### Arbejdstilsynets materiale

- Vejledning om Arbejdspladsvurdering (APV). [Link](#)
- Vejledning om: Forflytning, løft og anden manuel håndtering af personer. [Link](#)
- Vejledning om: Løft, træk og skub. [Link](#)
- Vejledning om: Oplæring, instruktion og tilsyn med arbejdet [Link](#)
- Arbejdstilsynets "Arbejdsmiljøvejvisere" [Link](#)
- Arbejdstilsynets spørgeguides (psykisk arbejdsmiljø): [Link](#)

### Region Nordjyllands Arbejdsmiljøhåndbog

- Region Nordjyllands digitale arbejdsmiljøhåndbog [Link](#)
- Region Nordjyllands sygefraværspolitik [Link](#)
- I Region Nordjylland findes der 10 retningslinjer, der relaterer sig til arbejdsmiljø (APV, Arbejdsulykker, Byggeri, Forflytning, Gravide, Indkøb, Mobning og chikane, Nat-arbejde, stress og vold). Se oversigt på dette [Link](#).

### Specialesektorens dokumenter

- Specialesektorens idégrundlag. [Link](#)
- Retningslinje om krisepsykologhjælp [Link](#)
- Vejledning om krisehjælp [Link](#)
- Retningslinje om politianmeldelse [Link](#)
- Rapport om Specialesektorens anmeldelses- og registreringspraksis [Link](#)

# Definition af begreber

## APV

APV er en forkortelse for en ArbejdsPladsVurdering. APV-processen består af 5 trin: Identifikation og kortlægning, beskrivelse og vurdering, inddragelse af sygefravær, prioritering og handleplan, opfølgning på handleplan. Som hjælp til at identificere og kortlægge eventuelle arbejdsmiljøproblemer kan flere forskellige metoder inddrages i processen, for eksempel rundring, spørgeskemaundersøgelse eller fokusgruppeinterview.

## APV handleplan

APV og APV-handleplan forveksles ofte med hinanden. En APV handleplan er resultatet af den APV proces, som arbejdsmiljøgruppen har gennemført.

## Arbejdsskade

Arbejdsskader er en fælles betegnelse for arbejdsulykker og erhvervssygdom/arbejdsbetinget sygdom.

## Arbejdsulykke

- Der er tale om en personskade (fysisk eller psykisk).
- Skaden er forårsaget af en hændelse eller påvirkning, der har sammenhæng med arbejdet.
- Skaden er indtruffet pludseligt eller indenfor 5 dage.

## Erhvervssygdom

En erhvervssygdom er en sygdom eller lidelse, som skyldes arbejdet eller de forhold, som arbejdet er foregået under. Det vil sige, at sygdommen skal være opstået på grund af påvirkninger på arbejdet, og at sammenhængen mellem påvirkningerne og sygdommen er kendt i den medicinske forskning.

## Intern registrering af fysisk og psykisk vold

En hændelse, der har karakter af fysisk og/eller psykisk vold, men hvor medarbejderen ikke er så påvirket, at der er tale om egentlig personskade. Hændelser med en påvirkningsgrad fra 1-5 (skala fra 1-10) registreres som en intern registrering af fysisk og psykisk vold. Det er medarbejderen selv, der vurderer påvirkningsgraden.

## Mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller andre personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

## Risikovurdering

Risikovurdering er dels at vurdere hvilke skader eller påvirkninger en given arbejdssituation kan forårsage, men også en vurdering af sandsynligheden for, at der opstår skader.

## Seksuel krænkelse

På CDH er vi af den opfattelse, at der er tale om seksuel krænkelse "når en person udsætter en anden person for uønskede handlinger, som vedkommende opfatter som seksuelt krænkende".

## Social kapital

Social kapital er værdien af stærke samarbejdsrelationer på arbejdspladsen. Grundtanken i social kapital er, at man ved at opbygge og udnytte stærke relationer i virksomheden kan gavne kvalitet og effektivitet - og samtidig styrke trivsel og godt arbejdsmiljø.