

**Bilag 1: Strakspåbud om at reducere risikoen for vold og trusler om vold ved at sikre, at de ansatte kan få hurtig og effektiv hjælp ved brug af alarmer. Påbuddet skal efterkommes straks.**

<b>Virksomhed</b>	ISHØJ KOMMUNE, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj
<b>Beskrivelse af de faktiske forhold</b>	<p>Arbejdstilsynet har besøgt Kløverengen, Kløservænget 72, 2635 Vallensbæk i forbindelse med en særlig indsats, som omhandler det psykiske arbejdsmiljø på døgninstitutioner blandt socialpædagogisk- og sundhedsfagligt personale.</p> <p><b>Virksomheden</b> Kløverengen tilbyder specialiseret bo- og rehabiliteringsforløb til mennesker med svære psykosociale problemstillinger, som ikke kan bo i egen bolig eller i almindelige kommunale boformer.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kløverengen 72</b> drives som bo- og rehabiliteringstilbud for unge efter § 107 stk. 2 Her kan bo 24 sindslidende i alderen 18 – 35 år, og der er tilknyttet ca. 13 ansatte med primært socialpædagogisk uddannelse, en teamkoordinator og en teamleder.</li><li>• <b>Kløverengen 84</b> drives som bo- og rehabiliteringstilbud efter § 108 Her kan bo 16 sindslidende i alderen 45 - 65 år, og der er tilknyttet ca. 11 ansatte med sundhedsfaglig baggrund (primært social- og sundhedsassistenter), en teamkoordinator og en teamleder.</li><li>• <b>Kløverengens "Firma"</b> drives som et beskyttet beskæftigelsestilbud efter § 103 Her er tilknyttet ca. 3 ansatte og en teamleder.</li><li>• <b>Kløverengens "tilbud om individuel støtte efter udflytning"</b> drives efter § 85 Her varetager en medarbejder fra Kløverengen arbejdsopgaven som ekstern støtte- og kontaktperson for en udflyttet beboer.</li><li>• <b>Kløverengens Cafe</b>, med ca. 7 ansatte med forskellige faglige baggrunde,</li><li>• Derud over har Kløverengen et <b>Nattevagtsteam</b> med 4 pædagogmedhjælpere, en <b>administration</b> med 3 ansatte (specialister), <b>2 vikarer</b>, og <b>2 ansat</b> i jobrotation.</li><li>•</li></ul> <p>Dette påbud omfatter alle de ansatte på Kløverengen, som har arbejdsopgaver i beboernes lejligheder, på fællesarealerne eller arbejdsopgaver med beboerne udenfor Kløverengen.</p> <p><b>Grundlag for afgørelsen</b></p> <p>Arbejdstilsynet har besøgt virksomheden to gange. Begge besøg var anmeldte.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Første besøg foregik d. 9. september 2014.</b> Ved besøget deltog forstander Anette Rix, teamleder Gitte Ottesen, teamleder Thomas Kristensen, tillidsrepræsentant/FOA Lone Kaus og tillidsrepræsentant/ SL Anne Aabenhus samt ansatte med social- og sundhedsfaglige arbejdsopgaver fra</li></ul>

Kløverengen. Arbejdstilsynet var repræsenteret ved Tina Klein og Lotte Thorup, begge tilsynsførende.

Besøget bestod af et indledende møde med ledelse og tillidsrepræsentanter og derefter to gruppesamtaler med henholdsvis 6 og 5 medarbejdere henholdsvis hus 72, hus 84 og Caféen. Ved gruppesamtalerne tog Arbejdstilsynet afsæt i spørgeguiden "Døgninstitutioner for voksne", samt i arbejdsmiljøvejviseren for "Døgninstitutioner og hjemmepleje". Vi spurgte om tilstedeværelsen af følgende risikofaktorer: Vold og trusler, Stor arbejdsmængde og tidspres, Mobning og seksuel chikane samt Høje følelsesmæssige krav. Desuden spurgte vi, om medarbejderne har kendskab til konsekvenser for ansatte på Kløverengen af eventuelle problemer i det psykiske arbejdsmiljø.

- **Andet besøg foregik d. 10. september 2014.** Der blev afholdt en høring af ledelsen repræsenteret ved forstander Anette Rix, teamleder Gitte Ottesen og teamleder Thomas Kristensen. Emnerne for samtalen var de samme, som blev drøftet under gruppesamtalen med fokus på Vold og trusler. Desuden drøftede vi de data, som Arbejdstilsynet har indsamlet.  
Besøget blev afsluttet med en opsamling, hvor forstander Anette Rix, teamleder Gitte Ottesen, teamleder Thomas Kristensen, tillidsrepræsentant/FOA Lone Kaus og ca. 6 repræsentanter for de ansatte deltog. Ved mødet redegjorde Arbejdstilsynet for nærværende strakspåbud. Arbejdstilsynet var repræsenteret ved Tina Klein og Lotte Thorup, begge tilsynsførende.
- **Udleveret materiale:** Arbejdstilsynet fik udleveret følgende ved besøget:
  - 4 mails med beskrivelser af forskellige episoder foregået inden for de sidste ca. 2½ måned på Kløverengen.
  - Beskrivelse af procedure ved "Trusler, vold og akutte kriser rettet mod personalet på Kløverengen."
  - Forebyggelse af vold og trusler på Kløverengen.

### **Forekomst af risiko for vold og trusler om vold**

Det socialpædagogisk- og sundhedsfagligt personales (fremover kaldet medarbejderne eller de ansatte) arbejdsopgaver består primært i daglig pædagogisk støtte, medicinudlevering, pleje og eventuel bistand ved indlæggelse af beboerne på Psykiatrisk Center Glostrup.

Ledelsen oplyser, at beboerne på Kløverengen bl.a. har svære sindslidelser herunder skizofreni, paranoia og forskellige personlighedsforstyrrelser, og at flere af beboerne har en voldsbehandlingsdom. Desuden er det for tiden 6 ud af de 40 beboere, som har et behandlingskrævende misbrug. Ifølge oplysning fra Kløverengens hjemmeside, har størstedelen af beboerne mange og lange indlæggelser i behandlingspsykiatrien bag sig.

Ledelsen oplyser, at de ansatte arbejder i teams, og de fleste i både dag- og aftenvagter. Der er ansat 4 faste nattevagter til Hus 72 og Hus 84, og der en nattevagt på arbejde i hvert hus. Nattevagterne mødes ved vaktens start og får evt. information om særligt psykisk dårlige beboere af aftenvagten. På et eller flere tidspunkter i løbet af natten mødes de to nattevagter, men det meste af tiden opholder nattevagten sig i sit eget hus i fælleslokalerne. Ifølge medarbejderne, er der typisk 1-6 af beboerne, der er vågne i løbet af en nat. Afstanden mellem de to huse vurderes til at være ca. 75 meter.

Dag- og aftenvagter vil typisk ikke arbejde alene bortset fra ved sygdom eller ture ud ad huset. Medarbejderne oplyste, at der er tidspunkter, hvor de er uden direkte kontakt til kolleger, fx når man som ansat skal have en fortrolig samtale med en beboer, og det forekommer i beboerens lejlighed. Her er man som medarbejder udenfor høre/synsvidde af sine kolleger.

Ledelsen oplyser, at nogle (og potentielt alle beboerne) er uforudsigelige i deres adfærd, og beboerne "kan vende på en 5-øre og blive udadreagerende eller et frådende monster". Typisk i situationer hvor beboerne ikke umiddelbart kan få dækket deres behov, fordi de er påvirkede af stoffer og/eller alkohol, eller fordi der bliver stillet krav til dem. Ledelsen ser desuden et mønster i, at der sker flere hændelser at truende karakter, når beboerne bliver udskrevet fra psykiatrisk afdeling. Angiveligt inden de reelt er velbehandlede. Beboerne har ofte svært ved skiftet mellem indlæggelser og det mere frie liv på Kløverengen. Gennem de sidste par måneder har der været flere hændelser med bl.a. selvskadende adfærd og situationer, hvor særligt en beboer har sparket ud efter de ansatte. Ledelsen oplyser, at episoderne overvejende sker blandt beboerne i Hus 72, da de er yngre, går i byen i weekenderne og oftere er alkohol- og/eller stofpåvirkede.

I følge ledelsen forekommer episoderne typisk i fællesarealerne, sen eftermiddag eller aften. De ansatte på Kløverengen kan ikke altid være sikre på, om beboerne tager deres medicin, da især de yngre skizofrene beboere har modstand mod medicinindtag.

Både ledelse og medarbejdere oplyser, at der primært har været episoder med verbale trusler som fx "jeg slår dig ihjel", "hvis jeg ikke får xx opfyldt, vil jeg begå selvmord" og "dumme kælling". Der har desuden været SMS-trusler rettet mod både medarbejdere og deres familier som fx: "Jeg skal nok ramme dig/er!". Ledelsen vurderer, at der forekommer 1-2 mere alvorlige trusler pr. måned.

Arbejdsgiver har anmeldt to arbejdsulykker via EASY i hhv. januar og april 2013, hvor det fremgår, at den samme medarbejder har modtaget verbale dødstrusler af en vred og truende beboer, som er gået meget tæt på den ansatte. Den ansatte skynder sig at få låst døren til kontoret i det sidste tilfælde, og ringer efter sin nattevagtkollega. Begge hændelser er sket i nattevagter.

Medarbejderne oplyste, at der for ca. 1½-2 år siden var en beboer, som havde truet en ansat med kniv i Hus 84.

Arbejdstilsynet har fået udleveret 4 eksempler på episoder, hvor medarbejdere beskriver konkrete hændelser med beboere via mails til ledelse og kolleger. Den ene omhandler vold og trusler. En anden om en selvmordstruet beboer. De to øvrige handler primært om andre typer belastninger i arbejdet med beboerne.

30.8.2014: En beboer kommer hjem kl 6.00., truer med selvmord, sparker og skriger, truer med at slå de ansatte og Politiet ihjel. Beboeren bliver tvangsindlagt.

16.7.2014: Beskrivelse af hvordan de ansatte gennem døgnet tjekker en anden beboerens tilstand i forhold til selvmordsrisiko.

Siden 1.1.2014. har Arbejdstilsynet ikke modtaget anmeldelser af arbejdsulykker, men ledelsen oplyser, at der har været ca. 5 hændelser hvor vold og trusler har været problemstillingen. Og som burde være anmeldt og indsendt via EASY.

Ledelsen oplyser, at det forekommer, at beboerne har gæster, som også må overnatte. Disse gæster kan være psykisk syge, misbrugere eller evt. pushere. Kløverengen har en regel om, at gæster ikke må færdes på fællesarealerne, uden at beboeren er med, men den regel overholdes ikke stringent, da beboeren glemmer reglen. De ansatte har ikke på forhånd kendskab til gæsternes baggrund, samt hvornår de kommer, da alle beboernes lejligheder har den ene af to indgange ud til det offentlige område.

Ledelsen oplyste, at nattevagten typisk opholder sig i fællesarealet.

Medarbejderen oplyste, at der også opstår konflikter beboerne imellem, men at man er instrueret i **ikke** at lægge sig imellem. Ledelsen oplyser, at der har været episoder bl.a. med en muskelhund og stoffer indblandet.

### **Virksomhedens forebyggelse**

Kløverengen har for knap 2 år siden fået en ny forstander. Ifølge medarbejder og ledelse har stedet ændret kultur, og holdningen til vold, trusler og risikovurdering har nu høj prioritet i modsætning til tidligere. Flere af medarbejderen udtrykte tilfredshed med, at der er vedtaget en procedure, som betyder, at man ikke må køre i bil alene med en beboer.

Ledelsen har bl.a. beskrevet følgende forebyggende tiltag på Kløverengen:

#### **Før** en episode:

- Skarpe knive er i perioder låst inde i hus 84, men ellers er skarpe knive ikke låst inde. Ledelsen oplyste, at beboerne kan og må have knive på værelserne.
- En opdateret ambulanceplan med kolleger og pårørende
- Fysisk vold og trusler er defineret, og der er nul tolerance overfor vold og trusler
- Alle episoder skal anmeldes og dokumenteres. Det er usikkert om alle arbejdsulykker med fravær er anmeldt til Arbejdstilsynet via EASY fra 1.1.2014. Medarbejderne oplyste, at det ikke er alle episoder så som verbale overfusninger, som registreres, da man med årene bliver mere hårdhudet.
- De ansatte må ikke gå alene ind i en beboers lejlighed. Ifølge de ansatte følges denne regel ikke konsekvent, da man gør, det hvis beboeren og den ansatte har en aftale om det, eller hvis den ansatte selv vurderer, at det er sikkert.

#### **Under** en episode:

- Ledelsens retningslinje: ved fx et fysisk overfald på en ansat, skal skadelidte selv ringe op via sin arbejdsmobiltelefon og kontakte en kollega. Denne kollega **må ikke** komme skadelidte til undsætning, men skal alarmere 112 og først træde til, når politi/ambulance er ankommet.
- Ved vold og verbale trusler er det ok at låse sig inde på et kontor eller forlade Kløverengen, og Politiet skal kontaktes i alvorlige situationer.

#### **Efter** en episode:

- Punkttopstillet procedure ”Trusler, vold og akutte kriser rettet mod personalet” som de ansatte er bekendt med; herunder at ledelsen skal kontaktes og mulighed for Falck Healthcare.

Desuden oplyser ledelsen og medarbejderne, at de arbejder med kommunikation og vidensdeling, hvilket bl.a. betyder, at episoder med vold og trusler skal deles mellem alle medarbejdere og ledelse imellem via mail. Det indgår som element i

risikovurdering af den enkelte beboer fx når en SOSU-assistent fra Hus 84 skal give medicin i weekenderne i Hus 72.

Ledelsen oplyste endvidere, at man er i gang med at etablere et lokalt samarbejde med Politiet i dagtiden. Efter kl. ca. 16.00 skal Kløverengen kontakte Vestegnens Politi, som ind i mellem må prioritere andre opgaver og derfor ikke kommer så hurtigt, som de ansatte kunne ønske.

#### Tekniske foranstaltninger og indretning

Medarbejderne oplyste, at de ikke altid har deres arbejdsmobiltelefon på sig, samt at der ikke er mobiltelefoner nok til alle medarbejdere.

Ifølge ledelsen skal de ansatte bære og bruge deres arbejdsmobiltelefoner, hvis der sker et akut opstået behov for hjælp.

De ansatte oplyste, at man i en nattevagt skal bære op til 3 mobiltelefoner som dækker forskellige typer kald. Mobiltelefonen skal først låses op, herefter skal man finde den kontaktperson i adressemenuen som er på arbejde, derefter skal man ringe op og berette som situationen. Enkelte medarbejdere skal desuden også finde briller frem for at kunne se telefonens tastatur.

Ifølge ledelsen skal der ikke bruges alarmer på Kløverengen, da det ville skabe falsk tryghed.

Ledelsen oplyste, at alle rum på Kløverengen har to udgange, som kan fungere som flugtveje.

Arbejdstilsynet fik bl.a. forevist medicinrummet, der også har to udgange, men pga. placeringen af døren til gangareal og medicinskabe, vil de ansatte ikke i alle situationer kunne benytte flugtvejene. Ledelsen oplyste, at der ikke er regler for, om beboerne må opholde sig i medicinrummet. Medarbejderne oplyste, at det hænder, at de har en beboer med i sig i medicinrummet samt, at der har været en episode, hvor en medarbejder har været afspærret muligheden for at komme ud ad medicinrummet.

#### **Begrundelse for strakspåbud**

Begrundelsen for påbuddet tager udgangspunkt i en vurdering af, om og hvordan risikoen for vold og trusler om vold er til stede i arbejdet, og hvordan virksomheden har søgt at forebygge problemerne.

Arbejdstilsynet vurderer, at arbejdet med beboere på Kløverengen ikke er planlagt, tilrettelagt og udført, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt. Der er risiko for, at de konstaterede problemer med utilstrækkelig forebyggelse af risikoen for vold og trusler om vold i arbejdet kan have indvirkning på medarbejdernes fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at risikoen for vold og trusler om vold i arbejdet ikke er forebygget tilstrækkeligt. Det bygger vi på følgende:

- At en overvejende del af beboerne kan betegnes som uberegnelige, idet det ikke altid er entydigt, hvornår en beboer pludselig reagerer voldeligt, truende eller selvskadende, fordi de har problemstillinger af svær psykiatrisk karakter fx skizofreni, paranoia og personlighedsforstyrrelser, der gør deres adfærd vanskelig at forudse. Den utilregnelige adfærd, som ledelsen beskriver, at beboerne ind i mellem udviser, vurderes at være alvorlig nok til at kunne påføre medarbejderne betydelige kvæstelser. Hertil skal medtænkes, at der arbejdes med beboere, der for fleres vedkommende har kendt voldelig adfærd,

da flere har behandlingsdomme for vold.

- At 6 ud af de 40 beboere har et behandlingskrævende misbrug oveni en psykiatrisk diagnose, samt at flere af beboerne har en voldsbehandlingsdom, hvilket understreger utilregnelighedsdimensionen. Ledelsen oplyste, at man skal være "på vagt", når man er på arbejde, fordi en beboer kan skifte sindsstemning på 1 minut. At medarbejderne ikke vurderes at kunne få tilstrækkelig hurtig og effektiv hjælp ved hjælp af mobiltelefoner i tilfælde af vold fra en beboer, fordi den skadelidte først skal finde telefonen frem, evt. påføre sig briller, derefter låse telefonen op, derefter finde kontaktoplysninger på den en kollega, som er på arbejde, afventer at kollegaen tager telefonen, give besked om hændelsen for derefter afslutningsvis at afventer politi/ambulance.
- At Kløverengen har registreret episoder, hvor beboerne har truet med kniv, sparket medarbejderne, kommet med dødstrusler samt truet med selvmord.
- At Kløverengens medarbejdere ikke altid følger ledelsens instruks med hensyn til, at man altid skal være to ansatte, når man går ind i en beboers lejlighed og altid skal bære arbejdsmobiltelefoner. Ligeledes kan man også være alene i medicinrummet, hvor der ingen flugtvej vil være i de tilfælde at beboeren afspærrer vejen. Det er således ikke sikret, at medarbejderne i alle situationer kan få tilstrækkelig hurtig og effektiv hjælp i tilfælde, hvor der er risiko for at medarbejderne udsættes for vold.
- At især nattevagterne på Kløverengen er sårbare, da de det meste af vagten opholder sig i hvert sit hus og ikke har kontakt med hinanden eller ved præcist hvor kollegaen opholder sig. Yderligere kommer en del af de yngre beboere hjem sidst på aftenen eller om natten og kan være påvirkede af stoffer eller alkohol. Desuden kan der opholde sig gæster på Kløverengen, som beboerne lukker ind, og disse gæster kan være psykisk syge, misbrugere eller pushere. Der vurderes at være en reel risiko for at nattevagten kan blive hårdt såret, og ikke vil kunne overskue at kalde hjælp via systemet med arbejdsmobiltelefonen, og måske først får hjælp ved næste vagtskifte.
- At beboerne i Hus 72 har fri adgang til knive både i fælleslokalerne og i egen bolig.

Arbejdstilsynet vurderer derfor samlet, at arbejdet med forebyggelse af vold og trusler om vold i forbindelse med pædagogisk arbejde beboerne på Kløverengen, Kløverbænget 72, udsætter medarbejderne for en sikkerheds- og sundhedsmæssig risiko. Utilstrækkelig forebyggelse af vold og trusler forøger medarbejderens risiko for at få stress og stress relaterede sygdomme som f.eks. angst, depression og hjertekarsygdomme.

Udsættelse for vold og traumatiske hændelser kan endvidere forøge medarbejdernes risiko for at udvikle posttraumatiske belastningsreaktion (PTSD). Medarbejderne risikerer endvidere fysiske skader herunder alvorlig legemsbeskadigelse.

Arbejdstilsynet vurderer, at faren for at blive udsat for vold og trusler om vold er så alvorlig, at den skal imødegås straks.

#### **Strakspåbud**

Virksomheden påbydes at reducere risikoen for vold og trusler ved at sikre, at de ansatte på Kløverengen kan få hurtig og effektiv hjælp ved brug af alarmer.

	Påbuddet skal efterkommes <b>straks</b> .
<b>Hjemmel for strakspåbud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• § 38 stk. 1 § 77, stk. 1, i lovbekendtgørelse nr. 1072 af 7. september 2010 af lov om arbejdsmiljø med senere ændringer.</li> <li>• § 4 og § 7 stk. 1, i bekendtgørelse nr. 559 af 17. juni 2004 om arbejdets udførelse med senere ændringer</li> </ul>
<b>Vejledning</b>	<p>Påbuddet kan eksempelvis efterkommes ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At medarbejderne udstyres med overfaldsalarmer med direkte kald til hjælp, der kan komme til undsætning.</li> <li>• Indtil der er etableret et overfaldsalarmsystem, skal de ansatte instrueres i <b>ikke</b> at arbejde alene.</li> </ul> <p>I kan læse mere om foranstaltninger med vold og trusler i AT-vejledning D.4.3 på adressen: <a href="http://www.at.dk/vejledninger/D-4-3">www.at.dk/vejledninger/D-4-3</a>.  Se også At-publikationen om arbejdsbetinget stress på adressen <a href="http://www.at.dk/arbejdsbetinget-stress">www.at.dk/arbejdsbetinget-stress</a> og håndbog om psykisk arbejdsmiljø på adressen <a href="http://www.at.dk/handbog-om-psykisk-arbejdsmiljo">www.at.dk/handbog-om-psykisk-arbejdsmiljo</a>.</p> <p>I kan desuden læse mere om forebyggelse og håndtering af vold på <a href="http://www.voldsomudtryksform.dk">www.voldsomudtryksform.dk</a> Herunder også publikationen om <i>Risikovurdering - et bidrag til voldsforebyggelse</i>.</p> <p>I kan læse mere om, hvordan I kan arbejde med at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø i virksomheden i pjecen "Et godt psykisk arbejdsmiljø - hver dag" på adressen <a href="http://www.at.dk/psykisk-hver-dag">www.at.dk/psykisk-hver-dag</a>.</p>
<b>Til Arbejdstilsynets brug</b>	P-nr. 1004839210 - Vores sag: 20140057158/7 - Arbejdsmiljøproblem nr. 510671 - Kategori: Psykisk arbejdsmiljø

## Tilbage melding om efterkommelse af strakspåbud

Sendes til:

Arbejdstilsynet  
Tilsynscenter Øst  
Postboks 1228  
900 København C

**Tilbage melding om efterkommelse af strakspåbud om at reducere risikoen for vold og trusler om vold ved at sikre, at de ansatte kan få hurtig og effektiv hjælp ved brug af alarmer. Påbuddet skal efterkommes straks.**

Afgivet til:

ISHØJ KOMMUNE, Ishøj Store Torv 20, 2635 Ishøj  
Afdeling: Kløverengen Kløverbænget 72, 2625 Vallensbæk  
P-nr. 1004839210

**Blanketten skal indsendes til Arbejdstilsynet, så vi har den senest den 22. september 2014.**

Blanketten skal underskrives af virksomheden og arbejdsmiljørepræsentanten.

Beskriv, hvordan påbuddet er efterkommet:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Undertegnede bekræfter at være blevet gjort bekendt med ovenstående

Dato

Underskrift ledelse

Dato

Underskrift arbejdsmiljørepræsentant

Til Arbejdstilsynets interne brug:

Vores sag: 20140057158/7  
Arbejdsmiljøproblem nr. 510671

Vores ref.: Lotte Elbo Thorup  
1004839210

20140468652 T