



## Vold og trusler i patientkontakten - RH's retningslinier

### Relaterede links:

[- Vold og trusler i patientkontakten – Rigshospitalets procedurer ved vold/trusler fra patienter, pårørende eller andre](#)

### Formål

- At sikre kendskab til og fælles forståelse af Rigshospitalets holdning til vold og trusler fra patienter og pårørende
- At sikre kendskab til Rigshospitalets retningslinier for håndtering af vold og trusler i patientkontakten
- At sikre at voldsramte medarbejdere får den fornødne hjælp og mulighed for at bearbejde voldelige episoder
- At sikre at medarbejderne er orienteret om de erstatningsmuligheder der findes

Retningslinierne er overordnede og gælder for hele hospitalet i situationer, hvor medarbejdere i deres egenskab af ansat på Rigshospitalet udsættes for vold og/eller trusler fra patienter, pårørende eller andre. Da retningslinierne er overordnede, kan der være behov for lokalt at udarbejde supplerende retningslinier og procedurer for at tilgodese de enkelte klinikkers/afsnits særlige behov.

En af de værdier som Rigshospitalet arbejder ud fra i Mission, mål og værdier er respekt og medmenneskelighed. Hospitalet er en arbejdsplads, hvor gode arbejdsforhold og trivsel er afgørende for en fortsat velfungerende arbejdsplads. Dette kan opnås ved, at medarbejderne føler sig trygge ved at gå på arbejde. Denne tryghed udfordres undertiden i mødet med patienter, pårørende og besøgende.

Derfor er det Rigshospitalets opfattelse, at mødet mellem hospitalet og patienter, pårørende og besøgende sker med udgangspunkt i følgende tilkendegivelser:

- Dialogen skal være præget af gensidig respekt for hinanden.
- Truende og voldelig adfærd kan ikke accepteres.
- Ophold på hospitalets område sker med respekt for, at der er tale om et hospital, hvor syge patienter har brug for ro.
- Kulturelle forskelligheder findes og respekteres, og bør indgå som en naturlig del af dagligdagen.
- Racistiske eller diskriminerende ytringer eller adfærd kan ikke accepteres.

Rigshospitalet vil om nødvendigt tage skridt til at regulere pårørende/besøgendes adgang til hospitalets område, hvis medarbejdernes instrukser ikke efterleves.

### Definition af vold og trusler

Rigshospitalets definition på:

**fysisk vold** er: "aktivt påført vold som f.eks. slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik". Der kan også være tale om, at medarbejdere bliver involveret i voldsomme hændelser f.eks. gidseltagning eller lign.

**Psykisk vold** defineres som "episoder, hvor medarbejderen bliver udsat for verbale trusler, truende adfærd, systematisk fornærdelse, æreskrænkelser, ringeagtninger eller lignende".

Såvel fysisk som psykisk vold kan være rettet direkte mod medarbejderen eller indirekte, hvor medarbejderens familie, venner eller nærtstående personer er genstand for vold eller trusler om vold. Der er tale om vold, uanset om den voldelige eller truende person er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser.

### Anmeldelse af vold og trusler

Rigshospitalet kan ikke acceptere, at medarbejdere i deres arbejde bliver udsat for fysisk eller psykisk vold og/eller trusler om vold, chikane, fornærmelser eller lignende.

Det er derfor Rigshospitalets opfattelse, at vold og/eller trusler om vold mod medarbejdere fra patienter, pårørende eller andre ikke kan accepteres, og vil normalt blive anmeldt til politiet.

Det er medarbejderen der, gerne i samarbejde med lederen, beslutter om der skal ske anmeldelse til politiet.

### Rettigheder og pligter

Personalets muligheder for at agere i en situation, hvor specielt patienter bliver urolige hænger sammen med medarbejderens viden om, hvilke regler og rettigheder, der gælder mellem sundhedsperson og patient.

For at forhindre at vold og/eller trusler opstår på grund af misforståelser eller ukendsskab til rettigheder og pligter, arbejder Rigshospitalet ud fra følgende generelle retningslinier:

- Udviser patienten en uacceptabel adfærd, vil personalet i første omgang søge at stabilisere situationen.
- Patienter har ret til behandling, men kan som udgangspunkt **ikke** bestemme præcis **hvilken behandling**, eller **hvilken sundhedsperson** de skal behandles af.
- Hvis patienten ud fra en lægefaglig vurdering er **akut syg**, er sundhedspersonen forpligtet til at behandle patienten.
- Er patienten efter en lægefaglig vurdering **ikke akut syg**, og udviser patienten en adfærd som uden tvivl er uacceptabel, og adfærd ikke er begrundet i sygdommen, er sundhedspersonen **ikke** forpligtet til at behandle patienten.