

 Instruk

## Vold og trusler i patientkontakten - RH's procedurer ved vold og trusler fra patienter, pårørende eller andre

Relaterede links:

[- Vold og trusler i patientkontakten – Rigshospitalets retningslinier](#)

**Formål**

- At sikre kendskab til Rigshospitalets retningslinier og procedurer for håndtering af vold og trusler i patientkontakten
- At sikre at medarbejdere er orienteret om de erstatningsmuligheder der findes

**Definitioner**

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 fornægtelse, æreskrænkelser, ringeagtstyringer eller lignende".

**Ansvar**

Procedurerne beskriver, hvordan medarbejderen, den ansvarlige leder/sundhedsperson samt kollegaen skal agere i en given situation, hvor vold og/eller trusler kommer fra patienter, pårørende eller andre.

**Procedurer ved episoder med vold og/eller trusler**

En konkret episode med vold og/eller trusler vil ikke altid kunne gå efter bestemte procedurer, men procedurerne kan fungere som en rettesnor i en ellers kaotisk situation og dermed give større tryghed for de berørte medarbejdere.

Der kan være behov for at supplere med lokale procedurer.

**Procedurer**

**Medarbejderen**

*Under episoden:*

- Tilkald af portør/politi – 5-2411/112, [jf. instruks for tilkald af uro](#).

*Efter episoden:*

- Underretning af ledelsen. I mange situationer kan det være en kollega, der kontakter ledelsen
- Skal der ske politianmeldelse for vold/trusler iht. straffelovens bestemmelser? (kan træffes i samråd med ledelsen). Politianmeldelse skal ske **inden 24 timer**. Husk at tilkald af politi ikke er ensbetydende med egentlig anmeldelse
- Anmeldelse som arbejdsskade (sammen med lederen)
- Anmeldelse til eget forsikringselskab
- Evt. henvendelse om psykologbistand
- Udfyldelse af "Ansøgning om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser" skal ske **inden 30 dage**. Ansøgningen afleveres til politiet, som sender den til Erstatningsnævnet. Kræver at episoden er anmeldt til politiet **inden 24 timer efter episoden har fundet sted**
- Hvis indkaldt som vidne kan Juridisk Sekretariat eller Sikkerhedsfunktionens kontaktes mhp. rådgivning. Den enkeltes fagorganisation kan evt. også yde juridisk bistand om vidnepligt. Spørg evt. den lokale tillidsrepræsentant.

**Lederen/den ansvarlige sundhedsperson**

*Under episoden:*

- Tilkald af portør/politi – 5-2411/112, hvis medarbejderen ikke selv kan, jf. instruks for tilkald af uro
- Træffe beslutning om, hvad der skal ske med den voldelige/truende person herunder beslutning om evt. omvisitering til andet hospital. Hvis den voldelige/truende person er en **allerede indlagt patient** må denne ikke omvisiteres, førend
  1. der er foretaget en **lægefaglig vurdering** mhp. behov for akut behandling.
  2. Hvis patienten forsat skal være indlagt, skal der sammen med politiet lægges en plan for sikkerheden under indlæggelsen. Det vil ofte betyde, at politiet bør opholde sig i nærheden
- Truende/voldelige patienter der **selv henvender sig eller bliver indbragt** til hospitalet gælder:
  1. Der foretages en **lægefaglig vurdering** mhp. behov for akut behandling
  2. Hvis patienten skal indlægges, skal politi og ansvarlig læge i samråd lægge en plan for, hvordan sikkerheden under indlæggelsen varetages. Det vil ofte betyde, at politiet bør opholde sig i patientens nærhed under indlæggelsen
- Træffe ledelsesmæssige beslutninger f.eks. om medarbejderen skal sendes hjem, tilkald af vikar mv.

*Efter episoden:*

- Dagen efter episoden holde samtale med den berørte medarbejder – herunder oplyse om mulighed for psykologbistand
- Følge op på om episoden er anmeldt som en arbejdsskade
- Møde med alle medarbejdere i afdelingen om episoden
- Vurdere om episoden giver anledning til særlige initiativer f.eks. forebyggende foranstaltninger, sikkerhedsmæssige tiltag, personalemæssige justeringer mv.

**Kollegaen**

*Under episoden:*

- Tilkald af portør/politi – 5-2411/112, hvis medarbejderen ikke selv kan, jf. instruks for tilkald af uro
- Bringe den truede/voldsramte medarbejder til et sikkert sted. Hvis der er fysiske skader, skal medarbejderen følges til Traumecentret til behandling for skaderne. Medarbejderens henvendelse skal dokumenteres i skadestuesystemet som enhver anden skadestuepatient. Der bør udstedes lægeerklæring fra Traumecentret til evt. brug ved senere sag

*Efter episoden:*

- Underretning af ledelsen, hvis medarbejderen ikke selv har gjort dette. Hvis den daglige leder ikke kan underrettes, er det afdelingens ansvarshavende medarbejder, der skal have besked, og som er ansvarlig for at træffe de ledelsesmæssige beslutninger, der er uopsættelige
- Udvide kollegial omsorg og støtte

#### **Særlige procedurer for patienter i politiets/kriminalforsorgens varetægt**

Der gælder særlige procedurer for patienter, der ved ankomsten til hospitalet er i politiets eller kriminalforsorgens varetægt. Patienter der har behov for lægebehandling – herunder ambulant behandling eller indlæggelse, og samtidig er i varetægt hos politiet eller kriminalforsorgen, vil typisk være ledsaget af politiet/kriminalforsorgen under deres hospitalsophold.

I tilfælde af at patienten vil forlade hospitalet og/eller under opholdet udviser truende/voldelig adfærd, er det politiets/kriminalforsorgens ansvar at håndtere en sådan situation.

I mange ambulatorier er der såkaldte "kernerum" uden vinduer eller andre flugtmuligheder end indgangsdøren, hvorfor disse rum bør benyttes. Politiet/kriminalforsorgen kan så bevogte indgangsdøren.

#### **Rigshospitalets Sikkerhedsfunktion**

Vold og trusler i arbejdsmiljøet er et naturligt anliggende for den lokale sikkerhedsorganisation, og problemer med vold og trusler kan beskrives i den lokale Arbejdspladsvurdering (APV). Der kan rettes henvendelse til Rigshospitalets Sikkerhedsfunktion i forbindelse med eventuelle spørgsmål.

#### **Kollegial omsorg og støtte**

Den følelsesmæssige reaktion som kommer i forbindelse med en voldelig eller truende patient/pårørende skal ikke nødvendigvis løses af en psykolog. De fleste gange er der tale om en ganske naturlig reaktion, der først og fremmest kræver ledelsesmæssig og kollegial omsorg og støtte.

Hvis den berørte medarbejder bliver ved med at være følelsesmæssigt stærk præget af sin oplevelse, kan henvendelse til psykolog komme på tale.

Rigshospitalet har mulighed for, at den berørte medarbejder kan få psykologbistand.

#### **Situationer som ikke falder ind under hospitalets definition på vold og trusler**

Der kan forekomme situationer, hvor medarbejderen føler sig støt, krænket eller lignende, men hvor hændelsen ikke falder direkte ind under Rigshospitalets definition på fysisk og psykisk vold. Det kan f.eks. være tilnærmelser, stødende sprogbrug eller lignende fra patienter, pårørende eller andre. Der er Rigshospitalets opfattelse, at disse handlinger er uacceptable og ikke foreneligt med Rigshospitalets værdier om respekt og medmenneskelighed.

Hvis medarbejderen i sådanne situationer ikke umiddelbart kan håndtere situationen eller selv bringe den til ophør, bør medarbejderen henvende sig til lederen eller en anden ansvarlig i afdelingen.

Hvis der lokalt forekommer gentagne episoder af ovennævnte karakter, bør der ledelsesmæssigt forholdes til, hvorledes forebyggende foranstaltninger kan iværksættes.

#### **Registrering**

Det er vigtigt, at episoder med vold og trusler fortsat anmeldes som de arbejdskader/ulykker de er. Anmeldelsen foretages på Arbejdstilsynets blanketter til anmeldelse af arbejdsulykker/-skader. Blanketten fås hos den lokale leder eller sikkerhedsrepræsentant.