

## 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 Aktivitet- og Botilbud – CDH's lokale retningslinjer for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

## Indholdsfortegnelse

<b>Indledning</b> .....	<b>2</b>
<b>Fremgangsmåden</b> .....	<b>2</b>
<b>ArbejdsPladsVurdering (APV)</b> .....	<b>3</b>
<b>Det psykiske arbejdsmiljø</b> .....	<b>6</b>
<b>Det fysiske arbejdsmiljø</b> .....	<b>8</b>
<b>Ansvarlig</b> .....	<b>13</b>
<b>Referencer</b> .....	<b>13</b>
<b>Definition af begreber</b> .....	<b>14</b>

## Dokumentoverblik

<p><b>Indhold:</b></p> <p>Lokale retningslinjer for arbejdsmiljø baseret på dansk kvalitetsmodel</p>	<p><b>Anvendelsesområde:</b> Alle afdelinger efter §§ 66, 107, 108 samt §110 i Serviceloven</p>
<p><b>Målgruppe:</b> Ledelse og medarbejdere på Aktivitets- og Botilbud - CDH</p>	<p><b>Sidst revideret:</b></p> <p>Maj 2020</p>
<p><b>Dokumentindhold:</b></p> <p>Retningslinjer for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilbuddets arbejde med de lovpligtige faser i en APV</li> <li>• Tilbuddets forebyggende arbejde inden for det psykiske arbejdsmiljø</li> <li>• Tilbuddets forebyggende arbejde inden for det fysiske arbejdsmiljø</li> <li>• Tilbuddets arbejde med arbejdsulykker</li> </ul>	

# 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 Aktivitets- og Botilbud – CDH.

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 tilbuddet udfører arbejdet sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt og de dermed efterlever de procedurer, de er instrueret og oplært i. [Tilsynspligten](#) 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 Aktivitets- og Botilbud - CDH's lokale retningslinje for kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø.

Denne lokale retningslinje udspringer af de regionale retningslinjer og beskriver tilbuddets 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

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

# ArbejdsPladsVurdering (APV)

APV er en vigtig proces, som fungerer som omdrejningspunkt for arbejdsmiljøindsatsen.

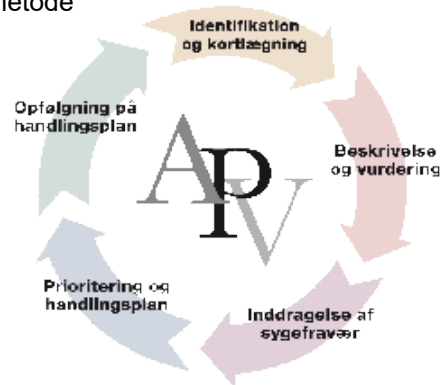
Formålet med arbejdspladsvurderinger er at sikre, at Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder systematisk og løbende med at forebygge/løse problemer i arbejdsmiljøet, så alle former for arbejdsskader forebygges.

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

I tilbuddet har arbejdsmiljøgrupperne metodefrihed i forhold til valg af metode til gennemførelse af APV.

Arbejdsmiljøloven dikterer imidlertid følgende krav til en APV:

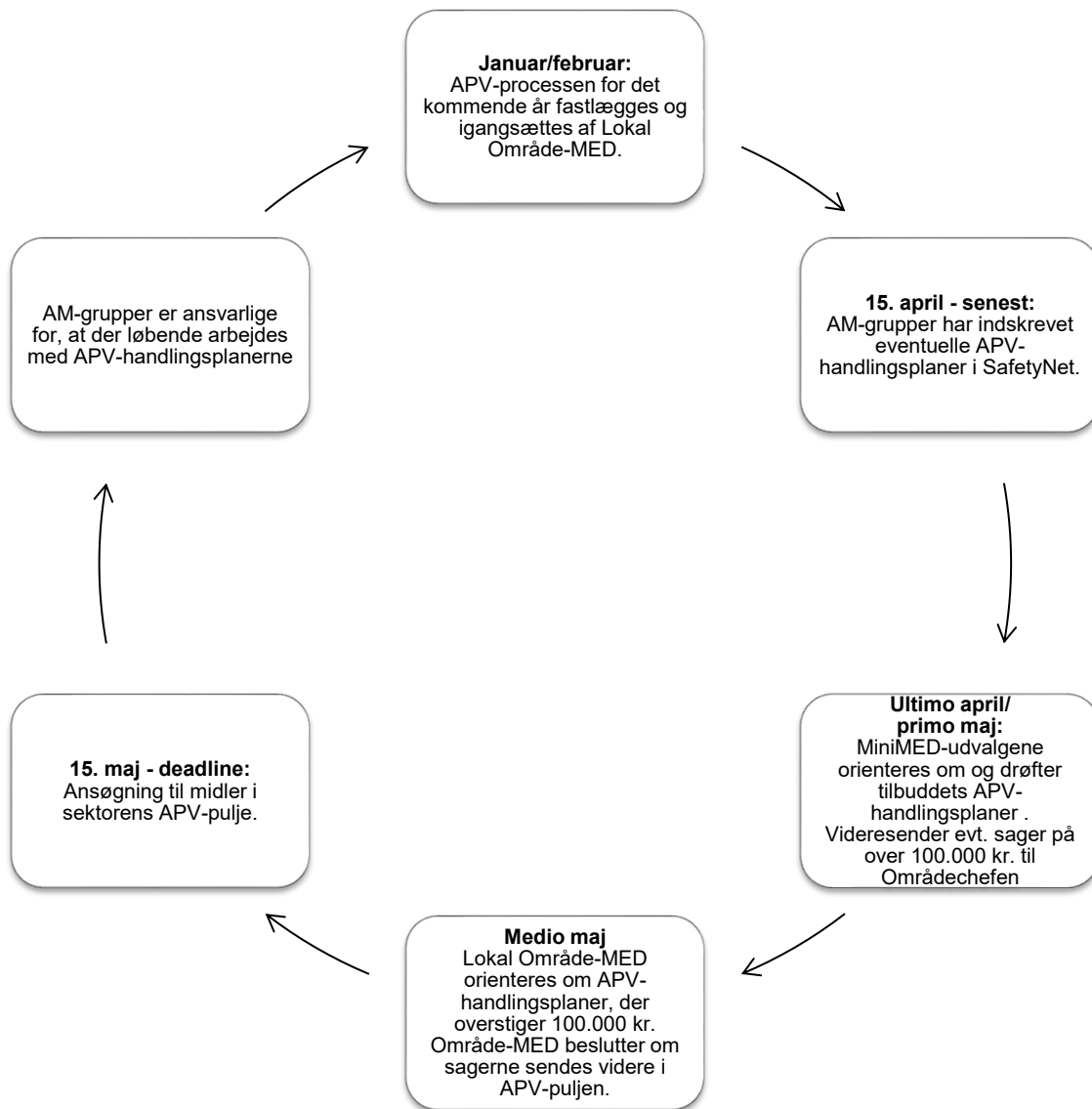
- APV skal være skriftlig.
- APV skal være tilgængelig for både ledelsen, medarbejderne og Arbejdstilsynet.
- Ledelsen og medarbejderne skal samarbejde om APV-processen.
- APV-processen består af fem faser.



## APV-processen

- 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 Lokal Område-MED-udvalget i januar/februar.
- Udarbejdede APV-handlingsplaner behandles herefter i tilbuddets MiniMED-udvalg i slutningen af april, hvor fokus især er på tværgående problematikker. MiniMED har beslutningskompetencen til at videresende APV-handlingsplaner, der overstiger et beløb på over 100.000 kr. til behandling i Lokal Område-MED. Områdechefen tildeles som ansvarlig leder i handlingsplanen og orienteres per mail.
- Lokal Område-MED drøfter eventuelle APV-handlingsplaner, som tilbuddene ikke selv kan løse indenfor egne økonomiske rammer (beløb over 100.000 kr.) og kan træffe beslutning om at indsende til Speciaalsektorens arbejdsmiljøkoordinator med henblik på sagsbehandling i Speciaalsektorens APV-pulje<sup>1</sup>.
- Deadline for indsendelse af handlingsplaner er den 15. maj.
- Arbejdsmiljøgrupper arbejder løbende med de afdækkede problematikker, som ligger til grund for APV-handlingsplanerne.

<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. Region Nordjylland har udarbejdet en [generel APV for gravide](#), som tilbuddet følger. Tjekskemaet bruges til at udarbejde en individuel APV for den enkelte gravide. Den individuelle APV gemmes i SafetyNet og justeres løbende, hvis nødvendigt. APV'en arkiveres først, når medarbejderen går på barsel.

### Arbejds miljø gennemgang

Tilbuddets arbejdsmiljøgrupper gennemfører hvert efterår en arbejdsmiljø gennemgang af det fysiske arbejdsmiljø. Arbejds miljø gennemgangen 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

Udover det løbende fokus på det psykiske arbejdsmiljø iværksættes følgende tiltag systematisk:

- Hvert andet år gennemføres der en regional elektronisk trivselsmåling, der fungerer som kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.
- Arbejds miljø gruppen videregiver rapporten for hver afdeling til de respektive medarbejdere og afdelingsleder i hver afdeling.

Den enkelte afdelingsleder er herefter 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. Arbejdsmiljøgruppen har ansvaret for at indskrive handleplanen i SafetyNet.

Hvis en afdeling vurderer, at der ikke skal igangsættes en proces, skal begrundelsen noteres i referatet. Afdelingsleder er ansvarlig for at sende referatet til arbejdsmiljørepræsentanten, der journaliserer dokumentet i SafetyNet.

- Rapporten for det samlede resultat for tilbuddet behandles på MiniMED-udvalget. MiniMED kan udvælge de væsentligste indsatsområder og eventuelt nedsætte en arbejdsgruppe til at udarbejde handleplaner. Tilbudsleder er ansvarlig for at denne proces iværksættes.
- De år hvor trivselsmålingen ikke gennemføres, følger arbejdsmiljøgruppen som minimum op på de igangsatte handleplaner og beskriver nytilkomne udfordringer. Arbejdsmiljøgruppen vurderer desuden, om der er behov for en ny kortlægning af det psykiske arbejdsmiljø.

# Det psykiske arbejdsmiljø

Retningslinjer for, hvordan Aktivitets- og Botilbud - CDH arbejder med forebyggelsesinitiativer inden for det psykiske arbejdsmiljø.

## Høje følelsesmæssige krav

Kontakten med borgerne, der er tilknyttet tilbuddet, 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 i tilbuddet 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 tilbuddet 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 tilbuddets personalehåndbog på Personale-Net).

## Arbejdsomængde- og tidspres

Stor arbejdsomængde 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.

Tilbuddets 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 arbejdsomængde- og tidspres uden udsigt til ændring iværksætter afdelingslederen, for eksempel gennem et personale- eller et teammøde, et samarbejde med medarbejderne, hvor aktuelle opgaver gennemgås, prioriteres og deles ud.

På Aktivitets- og Botilbud - 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. Der er desuden en gensidig informationspligt mellem ledere og medarbejdere, hvis man oplever eller har en bekymring for at arbejdsopgaver og tid ikke balancerer. Ledere har et særligt ansvar for at reagere, hvis de oplever at balancen mellem en medarbejders opgaver og tid ikke harmonerer. Her kan der både være tale om for mange og for få opgaver.

### 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.

- Afdelingsledere på de af tilbuddets 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 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.

### Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

På Aktivitets- og Botilbud – CDH er der er der nultolerance, når det gælder krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane.

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet. Når der foregår mobning kan der være krænkende handlinger, men der kan godt være krænkende handlinger *uden* der foregår mobning.

Tilbuddet har en lokal retningslinje for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger. [Retningslinjen kan læses her.](#)

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

Arbejdsmiljøgrupperne 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 tilbuddets 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 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 for eksempel ved:

- Sidemandsoplæring
- Følording
- Introdage/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.
- Introduktion til retningslinjer, for eksempel arbejdsmiljøretningslinjer.

---

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



# Det fysiske arbejdsmiljø

Retningslinjer for hvordan Aktivitets- og Botilbud - 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 tilbuddet er der forflytningsvejledere i alle de afdelinger, hvor der arbejdes med lejring 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 tilbuddets 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.
- Forflytningsvejledere og forflytningsinstruktør har løbende mulighed for sparring i tilbuddets 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 spilerdug.

## Hjælpemidler

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

Et udsnit af hjælpemidlerne er:

- Høreværn til arbejde med højlydt beboere
- Hæve-sænke-borde på alle kontorer
- Skridsikre sko i vådrum
- Lifte

## Arbejdsstillinger og -bevægelser

Afdelingsledere er ansvarlige for, at nyansatte og vikarer og 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.

## 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.

- Alle afdelinger udarbejder arbejdspladsbrugsanvisninger (APB) på kemiske produkter i Retox-databasen, for eksempel på produkter som rengøringsmidler. Der er udpeget personer på hver afdeling, der er ansvarlige for løbende ajourføring af APB.
- Afdelingerne opbevarer produkter sikkert og forsvarligt og bag lås. De kemiske produkter i skabene bliver løbende gennemgået.
- Afdelingerne 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 benytter briller, handsker, åndedrætsværn, høreværn osv, hvis det er nødvendigt. Desuden er der i Skovhusets værksted de nødvendige værnemidler.

## Infektionshygiejne<sup>3</sup>

Aktivitets- og Botilbud - CDH følger instruksen for forebyggelse af smitsom sygdom, der er udarbejdet i Speciaalsektoren. Instruksen indeholder en række infektionshygiejniske retningslinjer. Retningslinjerne findes i arbejdsmiljøhåndbogen på følgende [link](#).

CDH følger endvidere nedenstående instrukser, såfremt det skulle blive aktuelt:

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

## Oplæring og instruktion i relation til det fysiske arbejdsmiljø

Oplæring i og instruktion til arbejdet på tilbuddet 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 Aktivitets- og Botilbud - 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 typisk ved:

---

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

- Sidemandsoplæring
- Følording
- Introdage/introforløb for nyansatte og studerende
- Introduktion til retningslinjer, for eksempel arbejdsmiljøretningslinjer.

# Arbejdsulykker

## Retningslinjer for Aktivitets- og Botilbud - CDH's anmeldelses- og registreringsprocedurer

På tilbuddet 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.)

### 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.
- Vikarer skal registrere interne registreringer på særskilt skema – dette skema sendes til afdelingens arbejdsmiljøgruppe ([link](#))
- 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.

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

## 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 Specialektorens anmeldelses- og registreringspraksis. Der kan trækkes på tilbuddets 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 tilbuddet 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.

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

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

## Retningslinjer for, hvordan tilbuddets 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

Tilbudsleder har det overordnede ansvar for arbejdet med kvalitetsmodellens standard for arbejdsmiljø. Tilbudsleder aftaler ansvarsfordeling med den øvrige ledelse og medarbejdere og i særlig grad tilbuddets arbejdsmiljøgrupper samt MiniMED-udvalg, hvor alle arbejdsmiljøgrupper er repræsenteret. Ansvarsfordelingen drøftes hvert år i forbindelse med drøftelsen af årshjulet for det kommende års arbejdsmiljøarbejde.

## Dokumentation

Tilbudsleder har ansvaret for at sikre, at der foreligger relevant dokumentation for, at tilbuddet arbejder i overensstemmelse med arbejdsmiljøstandarderne 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 9 retningslinjer, der relaterer sig til arbejdsmiljø (APV, Arbejdsulykker, Byggeri, Forflytning, Gravide, Mobning og chikane, Natarbejde, stress og vold). [Link til oversigt](#).

### Specialesektorens dokumenter

- [Specialesektorens mission, vision og værdier Link](#)
- [Link til materiale om håndtering af vold i Specialesektoren – herunder bl.a.:](#)
  - [Retningslinje om krisepsykologhjælp](#)
  - [Vejledning om krisehjælp](#)
  - [Retningslinje om politianmeldelse](#)
- [Link til materiale om arbejdsskader og -ulykker i Specialesektoren – herunder bl.a.:](#)
  - [Rapport: Ny anmeldelses- og registreringspraksis i Specialesektoren](#)
  - Skema til elever og vikarer

# 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 arbejdsituation 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.