

Thisted Kommune
Asylgade 30
7700 Thisted

Arbejdstilsynet

TC Nord
Landskronagade 33
2100 København Ø

T 70 12 12 88

at@at.dk

www.at.dk

CVR 21481815

23. maj 2025

Afgørelse

Vi sendte en høring i forlængelse af tilsynsbesøget den 5. maj 2025.

På besøget hos Thisted Kommune på arbejdsstedet Sennelsvej 65, 7700 Thisted talte vi med arbejdsmiljørepræsentant Laila Toft Gregersen, plejecenterleder Linea K. M. Pedersen og assisterende plejecenterleder Heidi Lund.

I har nu haft mulighed for at komme med jeres bemærkninger til sagens oplysninger. Hvis I har sendt bemærkninger til os, er de indgået i vores vurdering af sagen, og de fremgår af afsnittet nedenfor om sagens oplysninger.

Vi har på baggrund af de samlede oplysninger truffet følgende afgørelse:

Påbud

Virksomheden påbydes at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for vold i arbejdet med borgerne på Fjordglimt Ældrecenter er effektivt forebygget.

I skal efterkomme påbuddet **senest den 8. september 2025**.

I skal senest samme dato melde tilbage til Arbejdstilsynet om, hvordan I har efterkommet påbuddet ved at logge på at.dk med MitID Erhverv.

[Meld tilbage til Arbejdstilsynet.](#)

I skal orientere alle, der er berørt af påbuddet, om at I har fået et påbud, og hvordan det er efterkommet. Det gælder arbejdsmiljøorganisationen (AMO) eller de ansatte i virksomheder, der ikke har pligt til at etablere en arbejdsmiljøorganisation.

Sag

2025 - 44335

Ansvarlig: Marianne
Ortmann Christensen

CVR 29189560

P 1003372378

Begrundelse for påbuddet

På baggrund af vores tilsynsbesøg vurderer vi, at der er en risiko for vold i arbejdet med særligt to borgere på Fjordglimt Ældrecenter, og at risikoen for vold i arbejdet kan forringe de ansattes fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt. Den ene borger bor i Hus 3 og den anden borger bor i Hus 4.

Efter § 25, stk. 1, i bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø (herefter bekendtgørelsen), er der tale om arbejdsrelateret vold, når personer, der ikke er ansatte eller arbejdsgiver i virksomheden, herunder borgere og kunder, udøver vold mod ansatte eller arbejdsgiver. Ved vold forstås:

- fysisk vold i form af angreb mod legemet.
- psykisk vold i form af trusler og anden krænkende adfærd, herunder chikane.

Ved vores vurdering af, at der i arbejdet med særligt to af borgerne på Fjordglimt Ældrecenter er en risiko for vold mod de ansatte, lægger vi vægt på, at der er en forekomst af fysisk og psykisk vold i form af udadreagerende adfærd fra de to borgere, der bor i henholdsvis Hus 3 og Hus 4. I vurderingen indgår endvidere:

- Sandsynligheden for, at der opstår vold i arbejdet.
Der er fra 1. januar 2025 og frem til 1. maj 2025 lavet 32 Riv og Krads' skemaer (registreringer) på vold på hele Fjordglimt Ældrecenter. Heraf er de 29 registreret på 2 borgere. Både leder og ansatte oplyser, at der er en underregistrering af hændelser og at ansatte flere gange ugentligt udsættes for vold.
- Karakteren og alvorligheden af den vold, der kan opstå.
Begge borgere er fysisk stærke og hurtige. De ansatte oplyser, at det kan være svært at frigøre sig, hvis den ene borger får fat i de ansattes arme. Borgerne har en uforudsigelig adfærd og ansatte beskriver, at den udadreagerende adfærd kan komme 'ud af det blå' uden forudgående tegn.
- Den eventuelle forekomst af vold i virksomheden, herunder hvilke former for vold, der forekommer.
Borgerne slår, 'svirper' de ansatte med håndklæder, skubber og kaster fx metal askebæger efter ansatte. Derudover jagter begge borgere ansatte, og den ene borger holder fast i ansattes arme og den anden borger kører ind i de ansatte med sin rollator. De to borgere kan have en aggressiv og truende adfærd, hvor de løber efter ansatte så de må låse sig inde på kontoret eller andre borgeres lejligheder og truer de ansatte med 'jeg slår dig ihjel' og 'skal du have den her?' mens en knytnæve vises frem.

Risikoen for vold i arbejdet kan forringe de ansattes fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt. Ved vurderingen af, om arbejdet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt i forhold til risikoen for arbejdsrelateret vold i arbejdet, skal der efter

§ 27, stk. 1, i bekendtgørelsen, især lægges vægt på forholdet mellem følgende elementer:

- Sandsynligheden for, at der opstår arbejdsrelateret vold i arbejdet.
- Karakteren af den vold, der kan opstå.
- Forebyggende tiltag.

Fjordglimt Ældrecenter har daglige tavlemøder og overlap mellem vagtskifte. Derudover har de 'Hvordan har din dag været' (eftermiddagsmøder), husmøder og beboerkonferencer ved behov. I forhold til risikovurderinger på borgerne, arbejder Fjordglimt Ældrecenter efter trafiklysmodellen, hvor borgernes adfærd beskrives ud fra farver, og dernæst beskriver hvordan de ansatte bør agere i de forskellige situationer. Der er ikke en fast struktur på hvordan og hvor ofte risikovurderingerne laves og handleanvisningerne er ikke konkrete for de ansatte.

Vi vurderer, at risikoen for vold i arbejdet, som vi har redegjort for ovenfor, har en karakter og sandsynlighed, der samlet set udgør en sikkerheds- og sundhedsmæssig risiko for de ansatte.

Vi vurderer samtidig, at virksomhedens forebyggende tiltag ikke er tilstrækkelige til at forebygge den sikkerheds- og sundhedsmæssige risiko, der er forbundet med risikoen for vold, eftersom

- Virksomheden ikke fuldt ud har kortlagt risikoen for vold og ikke foretager løbende risikovurdering.
Der er en underregistrering af hændelser, det er op til den enkelte ansatte hvornår de registrerer en hændelse og der er ikke en systematik for, hvordan viden fra episoderne bruges effektivt i det forebyggende arbejde. Arbejdet med risikovurderingerne (trafiklysmodellen) er ikke struktureret og handlingerne for de ansatte er ikke konkrete.
- Arbejdet ikke er planlagt tilstrækkeligt hensigtsmæssigt i især aftenvagterne, hvor der kun er 2 ansatte i vagt. Det betyder, at hvis de to borgere er urolige og kræver 1:1 opdækning, for at forhindre konflikter med de andre borgere, kan det være svært at udføre opgaverne i Husene.
- Uforsvarlig indretning af arbejdspladsen, der øger risikoen for vold, da de ansatte ikke kan skærme de to borgere for stimuli fra de andre borgere eller skærme de andre borgere fra de to borgere, når de er udadreagerende. Dette lægger et ekstra pres på de ansatte, at de ikke kun skal passe på sig selv men også de andre borgere.

Vi vurderer derfor samlet, at arbejdet med særligt 2 borgere i Hus 3 og 4 ikke er planlagt, tilrettelagt og bliver udført således, at det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt på kort og lang sigt i forhold til risikoen for vold.

Den utilstrækkelige forebyggelse af risikoen for vold i arbejdet øger jeres ansattes risiko for at udvikle belastningsrelaterede sygdomme som angst og depression samt posttraumatisk belastningsreaktion (PTSD). De ansatte risikerer desuden at få fysiske helbredsskader.

Sagens oplysninger

Virksomheden

Fjordglimt Ældrecenter er et specialiseret plejecenter for borgere med demens. Der er 4 huse, hvoraf Hus 1 og 2 er bygget sammen. De ansatte yder pleje og omsorg til borgere, der pga. forskellige demensdiagnoser har nedsat funktionsniveau fysisk og eller kognitivt.

Afdelingen/gruppen af ansatte

Ledelsen oplyser, at der er samme målgruppe i alle 4 huse. Målgruppen er borgere, der har en demensdiagnose, eller symptomer der gør, at de ikke kan rummes på et almindeligt plejecenter. Flere af borgerne har tidligere misbrug eller en psykisk lidelse. I alle 4 huse er borgere, der kan have udadreagerende adfærd i form af enten fysisk slag eller råb.

Besøg på virksomheden

Arbejdstilsynet var den 10. og den 29. april og 5. maj 2025 på tilsynsbesøg. Fra Fjordglimt Ældrecenter deltog ansatte samt Arbejdsmiljørepræsentant Laila Toft Gregersen, centerleder Linea Pedersen og assisterende leder Heidi Lund.

Samtaler med ledelse og ansatte

- Arbejdstilsynet har afholdt flere samtaler med ansatte både den 10. og 29. april 2025.
- Arbejdstilsynet har afholdt samtale med ledelsen den 10. og 29. april samt 5. maj 2025.

Observation af arbejdet

Arbejdstilsynet har observeret arbejdet i Hus 2 og 3 den 29. april 2025.

Skriftlige materialer

Arbejdstilsynet har i forbindelse med tilsynet modtaget følgende skriftlige materialer fra virksomheden:

- Samlet oversigt over 'Riv og krads' skema for perioden 1. januar – 1. maj 2025.05.02
- 'Trafiklys - ADFÆRD' på to specifikke borgere, der bor i Hus 3 og i Hus 4.
- 'Voldelig/risikobetonet adfærd og Handleplan' på borger i Hus 3.

Risiko for og forekomst af arbejdsrelateret vold

De ansatte udføre pleje og omsorgsarbejde hos borgerne. Alle har en kognitiv funktionsnedsættelse pga. deres demens. Nogen af borgerne har brug for fysisk hjælp til alt fra daglig hygiejne og indtagelse af måltider, mens andre borgere er fysisk meget velfungerende, men kognitiv kan de have svært ved at gennemføre en aktivitet eller holde en struktur på hverdagen.

Det er særligt i plejesituationer eller ved kravssætninger om hvor borgerne må være, at der opleves udadreagerende adfærd, fx hvis borgere vil gå ind i de andre borgeres lejligheder.

Borgerne kan også have konflikter mellem hinanden, hvor de ansatte må være på forkant og forhindre konflikten bliver fysisk. De ansatte oplyser, at de af og til ikke ser nogle tegn forud for en udadreagerende adfærd eller kan forklare, hvad udløser adfærden.

Hus 3 og Hus 4 har to borgere, der har udadreagerende adfærd, hvor de slår ansatte, 'svirper' de ansatte med håndklæder, skubber og kaster fx metal askebæger efter ansatte. Derudover jagter begge borgere ansatte, og den ene borger holder fast i ansattes arme og den anden borger kører ind i de ansatte med sin rollator. De to borgere kan have en aggressiv og truende adfærd, hvor de løber efter ansatte så de må låse sig inde på kontoret eller andre borgeres lejligheder og truer de ansatte med 'jeg slår dig ihjel' og 'skal du have den her?' mens en knytnæve vises frem.

Der er fra 1. januar 2025 og frem til 1. maj 2025 lavet 32 'Riv og krads' skemaer(registreringer) på vold på hele Fjordglimt Ældrecenter. Heraf er de 29 registreret på 2 borgere. Både leder og ansatte oplyser, at der er en underregistrering af hændelser og at ansatte flere gange ugentligt udsættes for vold. Arbejdstilsynet har læst registreringerne og kan fx se, at den ene borger flere gange slår/svirpe/pisker de ansatte med håndklæde under den personlige hygiejne. Dette beskrives ikke i risikovurderingen (trafiklysmodellen).

Begge borgere er fysisk stærke og hurtige. De ansatte oplyser, at det kan være svært at frigøre sig, hvis den ene borger får fat i de ansattes arme. Borgerne har en uforudsigelig adfærd og ansatte beskriver, at den udadreagerende adfærd kan komme 'ud af det blå' uden forudgående tegn. Samtidig oplyser flere af de ansatte om tegn i borgernes adfærd, der kan være forudgående for udadreagerende adfærd. Det kan være at borger 'bliver sort i øjnene', går hvileløst rundt eller 'ordner' især møbler. Dette står ikke beskrevet i risikovurderingen (trafiklysmodellen)

Ud over de to beskrevne borgere, er der flere andre borgere, der også har udadreagerende adfærd så som 'dask' i forbindelse med personlig hygiejne, råb og trusler eller anden grænseoverskridende adfærd.

Eksempel på en af registreringerne fra den 21. april 2025 fra Hus 3.

”Hvad skete der under selve hændelsen?: Op ad formiddagen kommer skv(skadevolder) op i fællesarealet, skv sætter sig og begynder at spise en birkes, der står på bordet og er smurt. Kollega har sat hendes mad ved siden af skv og da skv vil tage det, vil kollega flytte det. Skv bliver vred og rejser sig hurtigt op og løber efter kollega, vil slå hende. Kollega løber foran skv rundt om bordet og ut. tager fat i skv så han ikke kan nå at få fat på kollega. Vi går hurtigt i køkkenet og låser døren. Skv står og hamre og hiver i døren og idet han ikke kan komme ind, går han. Vi sætter os og tager vores kaffe og skv kommer igen lidt senere og sætter sig glad og tilpas.

Ved middagstid er skv gået ind til medbeboer hvor skv har tisset på gulvet og hynde til stol. Skv er meget vov og vi får skv med ned på egen stue, hvor vi får skv ned at sidde. Vi får skiftet det øverste tøj og skv får pants og bukser på. Skv kommer op at stå og da skl(skadelidte) vil hjæle skv med at lukke hans bukser bliver skv vred og går efter ut. med knyttet næve og siger; ”Jeg slår dig ihjel”. Vi forlader stuen og senere kommer skv ud med bukserne næsten lukkede, glad og tilpas.”

Eksempel på en registrering fra 23. februar 2025 fra Hus 4.

”Hvad sker der op til skaden?: Godt tilpas under morgenplejen, kommer ud af lejligheden og kommer direkte op i køkkenet hvor skl(skadelidte) møder skv(skadevolder) og siger godmorgen..... Skl er på vej med skrald i hænderne og helt umotiveret går skv mod skl og kaster sin rollator mod mig. Skl bliver forskrækket og siger højlydt av! Forsøger at gå videre til skraldespanden, skv gør det samme med rollatoren igen, i det samme kommer kollega og afværger. Derefter går skv vredt direkte mod medbeboer som sidder på sin vante plads i køkkenet, og kører voldsomt ind i denne og hendes rollator. Hun skælder højlydt ud. Vi forsøger at aflede skv, men denne bliver voldsomt vred, bliver højtråbende og køre ind i alt med stor kraft med sin rollator. Jagter personalet ved at løbe direkte mod os med sin rollator, så snart skv ser skl. Beboere bliver skærmet mod skv's adfærd i egne lejligheder. Og personalet på kontoret.... Vi tilkalder hjælp fra Hus 1-2, hvor der kommer 2 personale, som får snakket skv til ro, efter en rum tid.”

Virksomhedens forebyggelse

Ledelsen oplyser, at Fjordglimt Ældrecenter har daglige tavlemøder og overlap mellem vagtskifte, hvor de ansatte drøfter vagten og om der har været episoder hos borgerene. Derudover har de ’Hvordan har din dag været’(eftermiddagsmøder), husmøder og beboerkonferencer ved behov, hvor de bl.a. arbejder med borgers trafiklys.

Ved markante ændringer i borgers adfærd eller ved medicinændringer, benytter de døgnrytmeskemaer for at afdække evt. mønstre i adfærd og borgers trivsel over døgnnet.

I forhold til risikovurderinger på borgerne, arbejder Fjordglimt Ældrecenter efter trafiklysmodellen, hvor borgernes adfærd beskrives

ud fra farver, og dernæst hvordan de ansatte bør agere i de forskellige situationer. Der er ikke en fast struktur på hvordan og hvor ofte risikovurderingerne laves og handleanvisningerne er ikke konkrete for de ansatte. Fx står der i den ene risikovurdering:

- Borgers adfærd ved Rød; slår, holder personale fast, er truende i sin adfærd.
Personalets handlinger: trækker sig, ingen krav
- Borgers adfærd ved Gul; Vredesudbrud afvisning.
Personalets handlinger: minimere krav og trække sig.

Når vi taler med ansatte, kan de i mange flere detaljer beskrive tegn på udadreagerende adfærd, så som at borger bliver 'sort i blikket' eller 'ordner' og flytter især møbler.

Ansatte oplyser også, at de ved den ene borger har oplevet, at det kan have en effekt at råbe 'slip' når borger holder fast i dem. Dette står ikke beskrevet i risikovurderingen.

Ledelsen oplyser, at de fastansatte fortsat arbejder med at bruge trafiklysmodellen i det daglige arbejde, men er ikke helt i mål.

Ligeledes arbejder Fjordglimt Ældrecenter på at optimere oplæringen af nyansatte i at bruge trafiklysmodellen.

Ledelsen og ansatte oplyser, at der er en underregistrering af hændelser. Ledelsen oplyser, at er op til den enkelte ansatte, hvornår de registrerer en hændelse. Ansatte oplyser, at der er stor forskel på, hvornår de registrere en hændelse. Samtidig er der ikke en systematik for, hvordan viden fra episoderne bruges effektivt i det forebyggende arbejde. Det er arbejdsmiljørepræsentantens og ledelsens ansvar at gå ind i systemet og se, om der er kommet registreringer og derefter behandle dem.

De ansatte er instrueret i at skrive det på 'overlapssedlen', der gennemgås ved vagtskifte. Hvis der er lavet en registrering, så kan leder eller AMR se det senest dagen efter. Arbejdstilsynet kan se, at der står i flere af registreringerne, at borger svirper eller slår de ansatte med håndklæde eller bukser, men det er der ikke taget højde for i risikovurderingen.

Det samlede arbejde laver leder og AMR på AMR-møder, der er ca. hver 3. måned.

Ledelsen oplyser, at de er påbegyndt processen med at lave klare definitioner af uønsket adfærd, registrere dem og koble viden herfra sammen med trafiklysmodellen hos de enkelte borgere.

I aftenvagterne er der i Hus 3 og Hus 4 to ansatte i vagt. Det betyder, at hvis de to borgere er urolige og kræver 1:1 opdækning, for at forhindre konflikter med de andre borgere, kan det være svært at udføre opgaverne i husene. Der er lavet en aftale om, at der hele tiden skal være 1 ansat 'på gulvet', det vil sige i fællesrummet. Er der behov for at 2 ansatte hjælper en borger, er instruktionen derfor, at de skal ringe til Hus 1 eller Hus 2 og få hjælp fra dem. Ledelsen oplyser, at det ikke virker i praksis og at det derfor er situationer om aftenen, hvor der ikke er ansatte i fællesrummet.

Ansatte oplyser, at husene er indrettet således, at de ansatte ikke kan skærme de to borgere for stimuli fra de andre borgere, eller skærme de andre borgere fra de to borgere, når de er udadreagerende. Dette øger risikoen for vold, da borgerne kan blive udadreagerende ved for mange stimuli. Dette lægger desuden et ekstra pres på de ansatte, at de ikke kun skal passe på sig selv men også de andre borgere.

Andre påvirkninger i arbejdsmiljøet

Ansatte og ledelse oplyser, at de ansatte dagligt er udsat for høje følelsesmæssige krav i arbejdet på Fjordglimt Ældrecenter. De ansatte skal i deres kontakt med borgerne rumme og håndtere borgernes følelser og adfærd. Af og til skal de skjule deres egne følelser, for at indgyde borgerne ro og de skal langt det meste af tiden tilpasse deres adfærd og kommunikation til borgerne. Derudover oplyser ansatte, at der er blevet mere travlt, da der har været tilpasning af ressourcer i de forskellige vagtlag.

Anvendte regler

- § 38, stk. 1 og § 77, stk. 1, i lovbekendtgørelse nr. 2062 af 16. november 2021 af lov om arbejdsmiljø, som senest ændret ved lov nr. 1540 af 12. december 2023.
- § 26 i bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø med senere ændringer.
- § 25 og 27 i bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø med senere ændringer.

Vejledning til at efterkomme påbuddet

Arbejdstilsynet kan vejlede generelt om metoder til at forebygge problemer med vold. Områder, som kan være centrale med henblik på varige løsninger, er nævnt nedenfor. Det kan være hensigtsmæssigt, at I selv finder frem til konkrete og specifikke løsninger til at forebygge risikoen for vold, og at I inddrager ansatte i dette arbejde.

For at forebygge risikoen for vold kan I fx:

- Sikre systematisk risikovurdering af borgere ved at have en klar definition af vold, samt en tydelig beskrivelse af, hvad ansatte skal registrere.
- Sikre en gennemsigtig struktur for hvordan viden fra registreringerne bruges aktivt i den daglige forebyggelse af vold ved hjælp af fx trafiklysmodellen.
- Sikre en struktur for, at risikovurderingerne opdateres med korte og præcise angivelser af, hvilke tegn og adfærd ansatte skal

være opmærksomme på, samt angiver konkrete handleanvisninger for ansatte.

- Genopfriske og instruere de ansatte herunder nyansatte i brugen af registreringer og trafiklysmodellen.

Der er mulighed for at finde inspiration på <https://voldsomudtryksform.dk/> og måske I kan bruge <https://voldsomudtryksform.dk/metoder/dialogkort-til-ansatte-i-aeldreplejen/>

I kan læse mere om at forebygge risikoen for vold i [AT-vejledningen om vold](#).

Vi skal gøre opmærksom på, at hvis I ikke selv råder over den nødvendige sagkundskab til at varetage sikkerheds- og sundhedsarbejdet i virksomheden, skal I efter arbejdsmiljølovens § 12 indhente ekstern sagkyndig bistand med henblik på at sikre, at de ansattes arbejdsmiljø til stadighed er fuldt forsvarligt.

I kan klage over påbuddet

Hvis I ønsker at klage, skal I sende klagen til Arbejdstilsynet på at@at.dk. Vi skal modtage klagen inden fire uger efter, at I har modtaget påbuddet. I den tid jeres klage bliver behandlet, behøver I ikke at rette jer efter påbuddet. Hvis vi fastholder påbuddet, sender vi klagen videre til Arbejdsmiljøklagenævnet, som behandler jeres klage.

Følg jeres sag digitalt

Få overblik over denne sag og eventuelle andre sager din virksomhed har med Arbejdstilsynet ved at logge på dit sagsoverblik på at.dk. Her kan I bl.a. se kommende frister, og om Arbejdstilsynet vurderer, at I har efterkommet afgørelsen.

Ring, hvis I har spørgsmål

I er velkomne til at ringe til Arbejdstilsynet på 70 12 12 88, hvis I har spørgsmål til afgørelsen.

Venlig hilsen

Marianne Ortmann Christensen
Tilsynsførende