

Norrdjurs Kommune
Torvet 3
8500 Grenaa

Arbejdstilsynet

TC Nord
Landskronagade 33
2100 København Ø

T 70 12 12 88
at@at.dk
www.at.dk

CVR 21481815

5. december 2024

Sag
2024 - 86780
Ansvarlig: Charlotte
Bech Andersen

CVR 29189986
P 1003353624

Afgørelse

Vi sendte en høring i forlængelse af tilsynsbesøget den 2. december 2024.

På besøget hos Norrdjurs Kommune på arbejdsstedet Trekanten 1, 8500 Grenaa talte vi med plejecenterleder Susan Bach, afdelingsleder Annie Clemmensen, arbejdsmiljørepræsentant Betina Lauersen og arbejdsmiljørepræsentant Rebecca Ankerstjerne.

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:

Påtale

Virksomheden har overtrådt arbejdsmiljølovgivningens regler om at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så høje følelsesmæssige krav i arbejdet med borger x, når denne går ture, ikke forringer ansattes sikkerhed eller sundhed på kort eller lang sigt.

I behøver ikke at foretage jer yderligere, fordi I allerede har bragt forholdene i orden.

I skal orientere alle, der er berørt af påtalen, om at I har fået en påtale. Det gælder arbejdsmiljøorganisationen (AMO) eller de ansatte i virksomheder, der ikke har pligt til at etablere en arbejdsmiljøorganisation.

Begrundelse for afgørelsen

Vi har vurderet, om problemer med høje følelsesmæssige krav er til stede i arbejdet, og hvordan virksomheden har forsøgt at forebygge problemerne. Der er tale om høje følelsesmæssige krav i arbejdet med mennesker, når arbejdet indebærer direkte eller indirekte kontakt med mennesker, fx borgere og kunder, og hvor kontakten stiller høje krav til, at:

- sætte sig ind i, rumme eller håndtere disse menneskers tænkning, følelser eller adfærd,
- håndtere eller skjule egne tanker eller følelser eller
- tilpasse kommunikation eller adfærd til de mennesker, som man arbejder med.

Vi vurderer, at arbejdet med borger x i Plejecenter Fuglsanggården, Hus 2 ikke er planlagt, tilrettelagt og udført, så det er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

Der er risiko for, at problemer med høje følelsesmæssige krav i arbejdet kan forringe ansattes fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt.

Vi har ved vurderingen lagt vægt på, at den sikkerheds- og sundhedsmæssige risiko ved høje følelsesmæssige krav i arbejdet ikke er forebygget tilstrækkeligt.

Det bygger vi på følgende oplysninger fra ledelse og AMR:

- Der er sket en arbejdsulykke den 10. oktober 2024, hvor en ansat har kørt i bil med borger x og hvor denne, under kørslen, har forsøgt at komme ud af bilen. Der har været sygefravær til følge.
- SL har ikke fulgt instruktionens handlingsanvisninger til borger x, når denne går ture ud af huset. Ansatte er instrueret i at holde afstand til borgeren, lade ham gå, samt give ham pauser, nærmere end at lokke borger x til at stige ind i en bil i forsøget på at få ham med tilbage til centret.

Arbejdstilsynet vurderer, at virksomheden har bragt forholdene i orden. Det vurderer vi på baggrund af virksomhedens oplysninger om, at det er tydeligt for ansatte, at man ex ikke skal lokke borger x til at blive kørt hjem i en bil, hvis han ikke ønsker det, eller han viser tegn på at være i risikovurdering rød. Ansatte skal i stedet for trække sig og give borger x en pause. Vigtigheden af dette er efter hændelsen blevet talt igennem på møder. Ligeledes er det efter hændelsen besluttet, at borger x fremover skal hentes i bussen, hvor borger x her kan sidde på det bagerste sæde, og dermed befinde sig i en større afstand fra chaufføren, og da dørene kan låses.

Sagens oplysninger

Arbejdstilsynet har besøgt Plejecenter Fuglsanggården i Norddjurs Kommune på arbejdsstedet Trekanten 1, 8500 Grenaa. På besøget talte vi med plejecenterleder Susan Bach, afdelingsleder Annie Clemmensen, arbejdsmiljørepræsentant Betina Lauersen og arbejdsmiljørepræsentant Rebecca Ankerstjerne. Plejecenter Fuglsanggården har en demensafdeling i Hus 2, hvor en ulykke skete den 10. oktober 2024 blev undersøgt. Ulykken skete, da skadelidte (SL) forsøgte at få en borger x, som var ude at gå, med tilbage til plejecentret i en bil. Borger x forsøgte at stige ud af bilen under kørslen og SL blev i den forbindelse følelsesmæssigt påvirket med en sygemelding til følge.

Af virksomhedens ulykkesanmeldelse (easy nr. 15247976) fremgår følgende: ” Borger x er gået fra plejecenter og ud mod skoven i nærheden og SL går efter, men borger er lettere vred. SL holder sig derfor på afstand, da borger x er kendt med truende adfærd. SL ringer til en kollega for at aftale hjælp til afhentning, både af borger og personalet - dette med god virkning fra tidligere episoder. Kollega kommer i mindre bil til afhentning. Borger x går hen til førersædet og siger vredt, at han vil køre bilen, men borger x lokkes til at sætte sig på passagersædet. Under kørslen tilbage til plejecenteret, dirigerer borger x chaufføren en anden vej, og vil 2 gange stige ud, mens bilen kører. Ansatte holder fast i borger x, så han ikke stiger ud og kommer til skade. Begge ansatte er efterfølgende meget rystede over den voldsomme episode, men forsætter arbejdet hen over aftenen.”

Arbejdstilsynet har uden held forsøgt telefonisk kontakt til SL for uddybning af hændelsen.

Skriftlige materialer der indgår i påbuddet

- Risikovurdering af borger x

Forekomst af høje følelsesmæssige krav i arbejdet

Ledelse og Arbejdsmiljørepræsentant (AMR) oplyser om borger x, at han har en demensdiagnose og har astma, grå stær og flere smerteproblematikker. Han vandrer meget både idendørs på plejecentret og udendørs. Borger x har tvangshandlinger, hvor han kan være vandrende og søgende og have svært ved at samarbejde og kan være svær at handlingskorrigere. Det kan være svært for ansatte, at aflede ham, når han for eksempel vandrer ud af huset. Borger x kan 2-5 gange dagligt være vandrende i og ud af huset. Ledelse og AMR oplyser, at borger x kan være udadreagerende ved at hæve en knyttet næve og være sort i blikket, men har ikke været fysisk udadreagerende rettet mod ansatte.

Det fremgår af risikovurdering rød, at borger x kan være svær at kommunikere med, svær at få øjenkontakt med og kan true med genstande og kaste med inventar.

Ledelse og AMR oplyser, at borger x oftest går i det bagvedliggende plantageområde, hvor der ikke er trafik. Borger x har enkelte gange

bevæget sig mod trafikerede veje, hvor instruktionen er, at ansatte skal ringe til politiet, hvis borger x er til fare for sig selv eller andre. Ansatte må ikke selv bevæge sig ud på vejen i forsøget på at få borger x til at vende om.

Ledelse og AMR oplyser, at SL primært er tilknyttet aftenvagten i Hus 1. Leder oplyser, at det er svært at sige, hvor langt sygefraværet har været, idet SL var timelønnet, men anslår til ca. 14 dage. SL har efterfølgende opsagt sin stilling.

Virksomhedens forebyggelse af høje følelsesmæssige krav

Ledelse og AMR oplyser, at man i forbindelse med arbejdet med borger X, når denne er vandrende ud ad huset lægger vægt på, at borger x gerne må gå ud alene, idet han har GPS på. Et forsøg på afledning kan være i form af et tilbud om ex en cykeltur, bustur eller kortspil. Ansatte skal ikke forsøge at få borger x til at vende om, hvis han er risikovurderet rød, men nærmere holde afstand og give borger x en pause.

Yderligere oplyser ledelse og AMR om forebyggende tiltag, at:

- Der dagligt kl. 10.00 foretages triagering, hvor de fysiske behov diskuteres og ex toiletbesøg og smertedækning vurderes. Her tales ligeledes om borger x's kognitive tilstand og risikovurdering. Nyansatte og vikarer deltager ex i morgenmøder/triagering.
- Der er tilknyttet ekstra normering på borger x.
- Der er en kasse med varmt tøj, vest, paraply og lommelygte ved udgangen ved Hus 2.
- Det efter ulykkeshændelsen er besluttet, at hvis borger x skal hentes i bil, skal det fremover være bussen, der benyttes, idet borger x her kan sidde på det bagerste sæde og dermed være i en større afstand fra chaufføren og dørene kan låses.
- Der er et fast introprogram for nyansatte, samt et demensprogram. Ligeledes er der sidepersonsoplæring ved de konkrete borgere.

Ledelse oplyser, at SL har erfaring i arbejdet med demente borgere fra et tidligere arbejde. Ligeledes er hun oplært i arbejdet omkring borger x i Hus 2 og kendte til både risikovurderingen og tilgangen til borger x, når han er vandrende ud af huset. Ledelse og AMR oplyser, at det er tydeligt for alle ansatte, at man ex ikke skal lokke borger x til at blive kørt hjem i en bil, hvis han ikke ønsker det eller viser tegn på at være i risikovurdering rød, men i stedet for trække sig og give borger x en pause.

Personlige konsekvenser

Af ulykkesanmeldelsen fremgår det om personlige konsekvenser, at SL dagen efter hændelsen oplever tankemylder og scenariet gentager sig, så det går ud over søvn og velvære. Fem dage efter kommer der reaktioner, som vrede, frustration og hjertebanken. Seks dage efter må SL melde sig syg og ønsker ikke at komme tilbage til afdelingen.

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.
- § 19 i bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø med senere ændringer.

Vejledning

På www.at.dk kan I læse mere om, hvorfor Arbejdstilsynet træffer denne afgørelse, når I allerede har bragt forholdene i orden. Her kan I også læse om konsekvenserne af afgørelsen.

I kan klage over afgørelsen

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 afgørelsen. I den tid jeres klage bliver behandlet, behøver I ikke at rette jer efter afgørelsen. Hvis vi fastholder afgørelsen, 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

Charlotte Bech Andersen
Tilsynsførende