

Ballerup Kommune
Hold-An Vej 7
2750 Ballerup
Att: Plejehjem Toftehaven

Arbejdstilsynet

TC Øst
Landskronagade 33
2100 København Ø

T 70 12 12 88

at@at.dk

www.at.dk

CVR 21481815

27. januar 2026

Afgørelse

Vi sendte en høring i forlængelse af tilsynsbesøget den 3. november 2025.

Virksomheden har den 18. november 2025 haft sagens oplysninger i høring. Virksomheden kunne ikke finde høringsskrivelsen, hvorfor høring blev forlænget til den 19. december 2025. Virksomheden har ikke indsendt nogle bemærkninger til sagens oplysninger i høringsperioden.

På besøget hos Ballerup Kommune på arbejdsstedet Plejehjem Toftehaven, Nygårdsvej 35, 2750 Ballerup talte vi med afdelingsleder Merhawi Musazghi Aradom, plejehjemsleder Marianne Løvdahl, afdelingsleder Jannik Hofmeyer Offenbergh, arbejdsmiljørepræsentant Gitte Bardram, afdelingsleder Nina Binne og flere ansatte.

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 plejeopgaver i Plejehjem Toftehaven er effektivt forebygget.

I skal efterkomme påbuddet **senest den 8. maj 2026**.

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.](#)

Sag

2025 - 147473

Ansvarlig: Nicolaj Bech

CVR 58271713

P 1003260269

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.
--

Begrundelse for påbuddet

På baggrund af vores tilsynsbesøg vurderer vi, at der er en risiko for vold i arbejdet med pleje med beboere på afdelingerne på Plejehjemmet Toftehaven, og at risikoen for vold i arbejdet kan forringe de ansattes fysiske eller psykiske sundhed på kort eller lang sigt.

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 beboere på Plejehjemmet Toftehaven, er en risiko for vold mod de ansatte, lægger vi vægt på, at der på plejehjemmet er beboere med senhjerneskrader, demens og følger af tidligere misbrug. Nogle af disse beboerne har udadreagerende adfærd, fordi de er kognitivt skadede og har svært ved at forstå, de skal tage imod hjælp.

Beboerne bliver dagligt udadreagerende overfor de ansatte i forbindelse med plejesituationer, samtaler eller ved indtagelse af medicin.

Voldelige hændelser overfor de ansatte kan forekomme på beboerens stue eller på fællesområderne. Flere af de ansatte oplyser, at de dagligt bliver udsat for fysisk vold og at der råbes ukvemsord efter dem. De ansatte oplyser, at de bliver udsat for f.eks. spyt, bid, spark, niv, riv, kvælertag, slag og ukvemsord som f.eks. "luder", "dumme kælling", "fede kælling". De ansatte oplever også racistiske ukvemsord og ytringer f.eks. "din sorte kælling" og "I skal tage hjem til jeres eget land".

Konsekvensen af udsættelse for vold medfører, at de ansatte oplever psykiske, fysiske og arbejdsmæssige konsekvenser. De oplever, de vrede og nedsat humør. Vreden går nogle gange ud over deres nærmeste familiemedlemmer. De ansatte oplever desuden søvnbesvær, tankemylder, hjertebanken, træthed og mareridt. Nogle oplever kvalme ved tanken om at gå på arbejdet og de føler sig utrygge på arbejdet, når de skal udføre arbejdsopgaver med beboerne.

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.

Vi vurderer, at risikoen for vold i arbejdet, har en karakter og sandsynlighed, der samlet set udgør en sikkerheds- og sundhedsmæssig risiko for de ansatte ved udførelsen af det daglige arbejde.

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 lykkes med at kortlægge risikoen for vold og dermed kunne foretage løbende risikovurdering af beboerne. Der er en underregistrering af hændelser, hvor de ansatte bliver udsat for vold. Årsagen er bl.a. fordi de ansatte ikke mener, de har tid til at udføre registreringen og at det er besværligt, at udfylde registreringen, flere ansatte mangler oplæring i, hvorledes og hvornår de skal registrere en voldelig hændelse. De mener ikke, der er en fælles definition for, hvornår en registrering skal udfyldes.
- Arbejdet er ikke planlagt og bliver ikke udført hensigtsmæssigt fordi viden om beboernes voldelige adfærd ikke bliver formidlet videre til alle de ansatte. Der er en accept blandt de ansatte, at man bliver udsat for vold på arbejdet. Ansatte afløsere har ikke adgang til journalsystemet og kan derfor ikke gå ind og orientere sig om korrekt pleje og hvorledes de skal undgå, at blive udsat for vold.
- Utilstrækkelige muligheder for samarbejde, opbakning og hjælp på arbejdspladsen. De ansatte oplyser, at der på møderne ikke bliver drøftet, hvorledes plejen kan udføres, således risikoen for vold mod ansatte undgås. Aftenvagten har ikke samme muligheder for, at tilkalde hjælp pga. af lavere bemanning i dette tidsrum. Ledelsen siger, at personalet altid kan komme og få støtte, men alligevel savner de ansatte handling fra ledelsen i forhold til voldelige beboere.
- Utilstrækkelig oplæring og instruktion af de ansatte. Ansatte oplyser, at de ikke er instrueret i, hvorledes de skal håndtere voldelig adfærd fra alle beboere og at der på møderne ikke bliver drøftet, hvorledes plejen kan udføres, således risikoen for vold mod ansatte undgås. Der er beboere hvor vejledning og redskaber fra demenskoordinatoren ikke længere virker tilstrækkeligt.
- Aftenvagten har ikke samme muligheder for, at tilkalde hjælp fra kollegaer, når de oplever en udadreagerende beboer pga. af lavere bemanning i dette tidsrum. Ledelsen siger, at personalet

altid kan komme og få støtte, men alligevel savner de ansatte mere handling fra ledelsen i forhold til voldelige beboere.

Vi vurderer derfor samlet, at arbejdet med plejeopgaver med beboere på Plejehjemmet Toftehaven ikke er planlagt, tilrettelagt og bliver udført således, at det ikke 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

Plejehjemmet Toftehaven er beliggende i Ballerup Kommune og har 5 afdelinger. Plejehjemmet har 58 pladser og ledes af plejecenterlederen samt 3 afdelingsledere. Plejehjemmet har i alt ca. 114 ansatte. Blandt de ansatte er der bl.a. social og sundhedsassistenter, social og sundhedshjælpere, timelønnede og sygeplejersker.

På plejehjemmet tilbydes der pleje og omsorg til beboere med diverse gerontologiske lidelser herunder demens. På plejehjemmet er der også beboere med senhjerneskader og følger at tidligere misbrug. Beboerne er fordelt på de følgende afdelinger Lærken, Pirolen, Viben, Svalen 1. Sal og Svalen stuen.

Grundlag for påbuddet

Oplysninger til dette påbud er på baggrund af 2 tilsyn udført henholdsvis den 25. august 2025 og den 3. november 2025.

Besøg på virksomheden

Tilsynsbesøg den 25. august 2025. Fra Plejecenteret Toftehaven deltog afdelingsleder Jannik Offenbergh og afdelingsleder Nina Binne.

Tilsynsbesøg den 3. november 2025. Fra Plejecenteret Toftehaven deltog afdelingsleder Jannik Offenbergh, afdelingsleder Nina Binne, afdelingsleder Merhawi Musazghi Aradom, amr Gitte Bardram, flere ansatte og plejecenterleder Marianne Løvdahl.

Samtaler med ledelse og ansatte

Arbejdstilsynet har afholdt 5 gruppesamtaler med ansatte fra afdelingerne den 3. november 2025 og repræsentanter fra ledelsen samme dag.

Skriftlige materialer

Arbejdstilsynet har i forbindelse med tilsynet modtaget følgende skriftlige materialer fra virksomheden APV-undersøgelse.

Risiko for og forekomsten af arbejdsrelateret vold

De ansatte oplyser, de udfører arbejde med personlig pleje af beboerne i forhold til deres funktionsniveau. Beboerne bor på plejehjemmet i egen bolig, hvor der er adgang til fællesområder herunder opholdsstue. På plejehjemmet er der beboere med fysiske skader, senhjerneskrader, demens og følger af tidligere misbrug. Nogle af beboerne har udadreagerende adfærd, fordi de har svært ved at forstå, de skal tage imod hjælp, beboerne bliver tit voldelige overfor de ansatte i forbindelse med plejesituationer, samtaler eller ved indtagelse af medicin. Voldelige hændelser overfor de ansatte kan også forekomme på fællesområderne.

De ansatte oplyser, at der er kommet flere udadreagerende beboere på plejehjemmet. Flere beboere med psykiatriske sygdomme visiteres til plejehjemmet. Ansatte giver udtryk for, at de ikke mener, denne gruppe er en del af plejehjemmets målgruppe.

Ansatte oplyser, at problemerne med udsættelse for vold har stået på i over 1 år nu. Ansatte oplyser, at de dagligt bliver udsat for vold og at der råbes ukvemsord efter dem. De ansatte oplyser, at de bliver udsat for f.eks. spyt, bid, spark, nevet, revet, kvælertag, slag og ukvemsord som f.eks. "luder", "dumme kælling", "fede kælling". De ansatte oplever også racistiske ukvemsord og ytringer f.eks. "din sorte kælling" og "I skal tage hjem til jeres eget land". De ansatte oplyser, at de andre demente beboere bliver påvirket negativt af volden og stemningen.

Eksempler på voldelige hændelser:

- En ansat oplyser om en beboer, der har en uforudsigelig adfærd. ansat har oplevet pludseligt, at blive slået af beboeren både i forbindelse med plejesituation og i forbindelse med almindelig samtale.
- En ansat oplyser om en situation, hvor en beboer i fællesområdet pludselig greb fat i hendes håndled og holdt hende fast, uden at hun kunne komme fri. Imens han holdt fast, strammede han grebet mere og mere, så det gjorde ondt i håndleddet.
- To ansatte oplyste om en voldelig hændelse, der fandt sted samme dag som Arbejdstilsynets tilsyn. De ansatte udførte morgenpleje af beboeren, imens han spyttede på dem begge.
- En ansat oplyser om en plejesituation, hvor hun pludseligt blev sparket i brystet. Ansat havde kraftige smerter bagefter.
- Ansat oplyser, at der på en afdeling er to beboere, der i forbindelse med aftenvagten arbejder, slår de ansatte hver aften. Aftenvagten har ikke samme muligheder for, at tilkalde hjælp pga. af lavere bemanning i dette tidsrum.

Konsekvenser for de ansatte som følge af risiko for vold i arbejde

Psykiske konsekvenser

De ansatte oplyser, de tager arbejdet med hjem. Hjemme oplever de vrede og nedsat humør. Vreden går nogle gange ud over deres nærmeste familiemedlemmer. De ansatte oplever søvnbesvær, tankemylder og mareridt.

Fysiske konsekvenser

De ansatte oplever, de har blå mærker, hjertebanken, træthed og kvalme ved tanken om at skulle på arbejdet.

Arbejdsmæssige konsekvenser

De ansatte oplever tab af arbejdsglæde og manglende lyst til at møde op på arbejdet. De ansatte føler sig utrygge på arbejdet og utrygge, når de skal udføre arbejdsopgaver. De ansatte oplyser, om en arbejdskultur, der accepterer, at man dagligt udsættes for vold. Dette har medført, at registrering af voldelige hændelser fravælges, fordi det alligevel ikke gør nogen forskel.

Virksomhedens forebyggende tiltag

De ansatte oplyser følgende til Arbejdstilsynet:

Registrering af hændelser, der er etableret et system, hvor de ansatte kan registrere hændelser, hvis de bliver udsat for vold. De ansatte oplyser generelt, at de benytter sig af dette system, men at der er en underregistrering. Årsagen til underregistrering oplyses at være, at de ansatte ikke mener, de har tid til at udføre registreringen og at de finder det besværligt at udfylde registreringen. De oplyser endvidere, at de har vænnet sig til, at blive udsat for vold. Nogle ansatte oplyser, at de mangler oplæring i, hvorledes og hvornår de skal registrere en hændelse. En ansat efterlyser en fælles definition for, hvornår en registrering skal udfyldes, ansat mener ikke, der er en fælles praksis.

Håndtering af beboere der er voldelige, de ansatte oplyser, at der er oplysninger om beboerne i journalsystemet herunder socialpædagogiske handleplaner for de beboere, der kan være udadreagerende. Afløsere har ikke adgang til journalsystemet og kan derfor ikke gå ind og orientere sig om korrekt pleje og hvorledes de skal undgå, at blive udsat for vold. Der forekommer tilfælde, hvor ansatte kollegaer ikke kan læse eller tale dansk. De ansatte må så kompensere ved at videregive oplysninger ved at mime instrukserne.

Brug af demens koordinator, de ansatte oplyser, at der er gjort brug af demenskoordinator til enkelte beboere, der har voldelig adfærd i forbindelse med plejen. De ansatte oplyser, at det har medført, at der er kommet en fast ramme omkring håndtering af en voldelig beboer. Nu er det også muligt, at tilkalde en mandlig leder, der kan hjælpe. De ansatte

oplyser, at der er andre beboere, hvor de ikke er instrueret i, hvorledes de skal håndtere den voldelig adfærd. Der forekommer også beboere, hvor vejledning og redskaber fra demenskoordinatoren ikke længere virker tilstrækkeligt.

Triage møder, de ansatte oplyser, at der tre gange om ugen afholdes triage møder, her drøftes beboernes almene tilstand. Ansatte oplyser, at der på møderne ikke bliver drøftet, hvorledes plejen kan udføres, således risikoen for vold mod ansatte undgås. Ledelsen siger, at personalet altid kan komme og få støtte, men alligevel savner de ansatte handling fra ledelsen i forhold til voldelige beboere. Nogle ansatte oplyser, at de ikke er instrueret i, hvorledes de skal håndtere voldelige beboere.

Ledelsen oplyser følgende til Arbejdstilsynet:

Tilbud om supervision, der er planer om at tilbyde supervision i december 2025 og januar 2026. De ansatte har også mulighed for psykologhjælp.

Ledelsen oplyser til Arbejdstilsynet, at de kan genkende de ansattes oplysninger, om risiko for at blive udsat for vold i forbindelse med plejesituationer og vil gøre noget ved det.

Anvendte regler

- § 38 stk. 1 og § 77, stk. 1, i lovbekendtgørelse nr. 1108 af 15. september 2025 af lov om arbejdsmiljø.
- § 25, § 26 og § 27 i bekendtgørelse nr. 1406 af 26. september 2020 om psykisk arbejdsmiljø med senere ændringer.

Vejledning til at efterkomme påbuddet

Arbejdstilsynet skal henvise til www.at.dk hvor der er viden om psykisk arbejdsmiljø herunder risikoen for udsættelse for vold og trusler. Læs mere under temaet ”Vær klædt på, når I arbejder med mennesker, som kan reagere voldsomt”. Temaet kan findes på følgende direkte link: <https://at.dk/faa-viden/relationer-paa-arbejde/vaer-klædt-paa-naar-i-arbejder-med-mennesker-som-kan-reagere-voldsomt/> .

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

Nicolaj Bech
Tilsynsførende