

Overordnede retningslinjer for vold og trusler

Allerød Kommune har udarbejdet rammepolitik for forebyggelse af vold, trusler, mobning og chikane.

Disse overordnede retningslinjer er et supplement, der skal understøtte og guide MEDudvalgene i efterlevelsen af politikken vedrørende vold og trusler.

Allerød Kommune har den holdning, at vold og trusler såvel psykisk som fysisk, er uacceptable vilkår for medarbejdere i Allerød Kommune og ikke accepteres.

Ansvar og pligter er beskrevet i rammepolitikken.

Hvad er vold, trusler og chikane

Vold er såvel fysisk som psykisk overlast i form af skub, spark slag, kast med genstande, spyt, bid riven, verbale trusler, skæld ud eller psykisk terror.

Der kan dog skelnes mellem

- En brugers brug af aggression som udtryk for sygdom, afmagt
- Vold, trusler og chikane, der opleves farlig

Det er altid medarbejderens oplevelse af handlingen, der er afgørende

Forebyggelse af vold, trusler og chikane fra borgere /brugere

Tal om det

Vold, trusler og chikane opfattes forskelligt.

Det er vigtigt, at der i virksomheden er en åben dialog om at vold, trusler og chikane opfattes forskelligt, at det er den enkelte medarbejders oplevelse, der er afgørende for vurdering af en handling, samt at denne vurdering til enhver tid respekteres.

Politik og retningslinjer

MEDudvalget vurderer, hvorvidt Allerød Kommunes rammepolitik og overordnede retningslinjer for vold og trusler er dækkende for virksomheden, eller om der skal udarbejdes lokal politik og/eller særlige retningslinjer

Vold, trusler og chikane fra borgere kan forekomme på visse arbejdspladser, pga. borgerens psykiske tilstand. I virksomheder som har volds-, voldslignende og / eller chikaneproblematikker skal der udarbejdes lokal politik og retningslinjer

Tilrettelæg arbejdet bedst muligt

I personalegruppen drøftes, i hvilke situationer konflikter typisk opstår?

Overvej om arbejdet kan tilrettelægges anderledes. F.eks., om der skal være flere tilstede i visse situationer.

Drøft i personalegruppen

- Hvordan man forholder sig som kollega ved en konflikt mellem kollega og borger,
- Hvordan man selv forholder sig ved kontakt med voldelig /truende borger.
- Hvordan tilkaldes hjælp fra kollegaer /politi, og hvordan signaleres til implicerede medarbejdere, at hjælpen er til stede.

Indretning

Arbejdsstedets indretning skal tilgodese to forhold:

- Borgeren skal føle sig tilpas og godt modtaget, hvilket også kan være med til at forebygge konflikter
- Arbejdspladsens fysiske rammer og indretning skal sikre medarbejderne størst mulig sikkerhed.

De fysiske rammer har indflydelse på forekomsten af vold og trusler. Hvis man føler sig presset eller trængt, kan det være med til at udløse voldsepisoder. God plads, lys og luft i lokalerne giver som regel et bedre miljø.

De to krav – hensynet til borgeren og hensynet til medarbejderen – kan nogle gange kollideres. Her må man afveje hensynene og finde frem til den bedst mulige løsning.

Håndtering af vold, trusler eller chikane

Før mødet med borgeren

I alle tilfælde, hvor det kan lade sig gøre, bør medarbejderen overveje, om der ifm. ”mødet” med borgeren er risiko for episoder, som der skal tages forholdsregler for.

- Skal nogen underrettes om mødet
- Skal der være flere tilstede
- Kan ”mødet” gennemføres på en måde eller sted, hvor risikoen for konflikter minimeres

Under episoden

- Kommunikation er som regel det vigtigste redskab til at håndtere en begyndende konflikt
- Giv plads – de fleste har brug for plads, når de bliver vrede eller ophidsede. Undlad at gå tæt på
- Træk dig fra situationen
- Tilkald hjælp

Efter episoden

- Leder orienteres om episoden
- Leder sørger for, at medarbejder/e, der har været direkte impliceret, bliver kontaktet af psykolog fra kommunens krisehjælpsordning
- Leder samler de involverede medarbejdere og taler episoden igennem
- Leder sikrer, at pårørende er orienteret
- Leder vurderer, om der er behov for debriefing – ved debriefing deltager alle, der var involveret og direkte overværede episoden. Leder vurderer, om debriefing kan afholdes af leder, eller der skal tilkaldes krisepsykolog
- Leder søger for evt. anmeldelse til politi
- Registrering /anmeldelse af hændelsen
- Arbejdsmiljøgruppen /MEDudvalget vurderer om der er forhold som skal ændres så en lignende situation forebygges
- Orientering til alle medarbejdere, evt. på personalemøde

Politianmeldelse

MEDudvalget drøfter hvornår vold, trusler og chikane anmeldes til politiet ift. virksomhedens brugere.

Udgangspunktet er, at:

Vold og dødstrusler altid anmeldes til politiet.

Trusler om vold og chikane kan anmeldes hvis det opleves som farligt.

Hvis andet ikke er aftalt i lokale retningslinjer, er det virksomhedslederen, der har ansvaret for, at politianmeldelse bliver foretaget. Ansvarret må ikke delegeres til den ramte medarbejder.

Foretages anmeldelse af en hændelse til politiet, skal der altid ske en underretning til Personalechef/HR-Gruppen i Forvaltningen.

Information og pressedækning

Det er virksomhedslederens pligt at vurdere og sørge for fornøden information om hændelser til relevant(e) personalegruppe(-r).

Ved hændelser som involverer andre virksomheder eller Forvaltningen skal HR-Gruppen/ personalechefen/direktionen kontaktes for koordinering af information til berørte medarbejdergrupper.

Som udgangspunkt udtaler Allerød Kommune sig ikke til pressen om hverken personsager eller politisager. Opstår der interesse for konkrete sager, henvises til enhver tid til kommunikationschefen /direktionen.

Registrering og anmeldelse

Virksomhedslederen har ansvaret for, at enhver hændelse om vold, trusler og chikane registreres, analyseres og danne grundlag for forebyggelse. Hertil benyttes internt registreringsskema

Har hændelsen medført sygefravær, anmeldes skaden også som arbejdsskade.

Registreringsskemaet /arbejdsskadeanmeldelse udfyldes i samarbejde med medarbejderen og danner grundlag for:

1. Analyse og forebyggelse
2. Opfølgning i MEDudvalget
3. Journalisering i medarbejdersag – Acadre mhp. dokumentation
4. Mindst én gang årligt analyseres alle registreringsskemaer mhp. læring og forebyggelse i MEDudvalget
5. Én gang årligt indberettes antallet af registreringer til HR-gruppen /Hovedudvalget.

Se vejledning på intranettet om:

- Anmeldelse af Arbejdsskade
- Registrering af vold, trusler og chikane
- Debriefing

Evaluering og analyse

MEDudvalget skal fastlægge tidspunkt for evaluering af politik og retningslinjer, minimum hvert andet år samt opfølgning og analysere på registrerede hændelser min. én gang om året.

Kompetenceudvikling

Kurser i konflikthåndtering, anerkendende kommunikation og debriefing afholdes efter behov.