

# Håndtering af vold, trusler, chikane og traumatiske hændelser



Varde kommune er en stor organisation med mange forskelligartede arbejdsområder. Det er ikke muligt at lave fælles retningslinjer, som dækker alle områder. Det er derfor en opgave for det lokale MED at udarbejde lokale retningslinjer, der tager relevante hensyn. Retningslinjer skal være kendt af alle medarbejdere i afdelingen.

## Vold, trusler og chikane

### HVAD FORSTÅR VI VED VOLD OG TRUSLER

Vold og trusler er handlinger, der krænker, smerter eller skader en anden person. Vold og trusler kan forekomme både fysisk og psykisk.

- Ved fysisk vold er der tale om en eller flere episoder, hvor medarbejderen udsættes for en aktiv påført voldshandling som eksempelvis slag, skub, spyt, bid, omklamring, kast med ting o. lign.
- Ved psykisk vold er der tale om episoder, hvor medarbejderen udsættes for trusler eller andre former for krænkende adfærd som eksempelvis verbale, nonverbale eller skrevne trusler, herunder mobning, chikane eller nedsættende bemærkninger.
- Trusler om vold på de social medier behandles på samme måde som direkte fremsatte trusler.

Medarbejdere har forskellige grænser for hvornår de oplever en situation som problematisk. Hvis blot én medarbejder, der er involveret i en situation oplever, at der har været tale om vold eller trusler, skal der som minimum være en dialog mellem medarbejder og ledelsen i forhold til iværksættelse af forebyggende foranstaltninger.

### FOREBYGGELSE

Vi arbejder målrettet på at forebygge situationer, som kan føre til, at medarbejdere bliver udsat for vold eller trusler. Dette betyder blandt andet, at der ved indretning af institutioner, kontorer og arbejdssteder tages hensyn til medarbejdernes sikkerhed, herunder skal der være opmærksomhed på sikring af medarbejderens flugtvej.

De steder, hvor medarbejdere møder borgeren, skal indrettes så omgivelserne virker imødekommende, positive og behagelige for at imødegå tilspidsede situationer.

Ved udførelse af arbejde i borgernes hjem skal der løbende foretages risikovurderinger med henblik på sikring af medarbejderens sikkerhed.

Det aftales lokalt hvordan den enkelte medarbejder bliver fagligt, personligt og kommunikativt i stand til at minimere situationer med vold eller trusler.

### HÅNDTERING AF VOLD, CHIKANE ELLER TRUSLER

Episoder med trusler og vold skal anmeldes som arbejdsskade, hurtigst muligt og senest indenfor 9 dage via InsuBiz.

Efter anmeldelse i InsuBiz er det vigtigt, at forebygge lignende hændelser via forebyggelseskemaet, og tage hånd om den/de involverede medarbejdere ved hjælp af krænkelsskemaet. Begge skemaer forefindes i InsuBiz.

Lokalt udarbejdes en kriseplan, der indeholder en beskrivelse af håndteringen af og støtten til en medarbejder, der har været udsat for vold eller trusler. Beskrivelsen skal indeholde:

- En vejledning i psykisk førstehjælp
- En beskrivelse af, hvem der skal kontaktes her og nu
- En beskrivelse af hvem der følger op i tiden efter episoden.

### Anmeldelse til politiet

I hvert enkelt tilfælde af vold eller trusler mod medarbejderne skal lederen, ud fra en konkret vurdering beslutte om hændelsen skal politianmeldes. Vurderingen foretages sammen med den/de berørte medarbejdere. Ved politianmeldelse skal leder begrunde og motivere anmeldelsen overfor medarbejderen.

Hvis leder vælger ikke at politianmelde en situation kan den berørte medarbejder til enhver tid vælge at anmelde situationer på egen hånd.

### Om vidneforklaring

Som hovedregel må medarbejderne ikke afkræves vidneforklaring, der er omfattet af tavshedspligten. Hvis retten vurderer, at hemmeligholdelse er af væsentlig betydning for medarbejderens private interesser kan retten ophæve medarbejderens vidnepligt.



## Traumatiske hændelser

### HVAD FORSTÅR VI VED TRAUMATISKE HÆNDELSE

Eksempler på traumatiske hændelser kan blandt andet være at opleve eller være vidne til:

- Uventet død
- Alvorlige skader
- Overhængende fare for dødsfald
- Trusler mod egen eller andres fysiske eller psykiske sikkerhed.

På arbejdspladser med risiko for traumatiske hændelser skal arbejdsgiver sørge for, at de nødvendige aftaler er på plads, så der tages bedst mulig hånd om medarbejderne. Det skal være tydeligt for alle medarbejdere, hvilke procedurer der er, herunder hvem der tager kontrol over situationen og sikre psykisk førstehjælp. Arbejdstilsynet kræver at der tages hånd om medarbejderne indenfor den første time.

### HVEM GØR HVAD

Der skal være indgået klare aftaler om, hvem der har kompetencen til at håndtere både situationen og de involverede medarbejdere. Der kan eventuelt være tale om en midlertidig løsning indtil en leder kan komme til arbejdspladsen. Det er vigtigt at udpegede personer har viden om og forståelse for opgaven og de forventninger den indebærer.

### HÅNDTERING AF SITUATIONEN/PSYKISK FØRSTEHJÆLP SKAL BLANDT ANDET SIKRE:

- Skabe overblik over hvem og hvor mange der er involveret og hvor i enheden situationen er opstået.
- At skabe ro omkring den/de skadelidte
- At der tages hånd om den/de skadelidte og at

skadelidte kan komme til at fortælle om oplevelserne.

- At skadelidte transporteres hjem
- At der er kontakt til skadelidtes pårørende om hændelsen
- En aftale om forløbet af de kommende dage / uger med skadelidte.
- Håndtering af enhedens andre opgaver.
- Eventuel ekstern krisehjælp

Det er vigtigt at medarbejderne har viden om de vedtagne retningslinjer, således de ved hvordan de skal reagere i en given situation, også selv om der ikke er repræsentanter fra ledelsen til stede.

### KRISEHJÆLP

Varde Kommune har indgået aftale med firmaet Crecea om tilbud af krisehjælp og psykologisk rådgivning. Der er ikke krav om at benytte Crecea i en given situation, den enkelte enhed ønsker at benytte et andet tilbud står det dem frit for. Betaling for krisehjælp og psykologisk støtte sker lokalt af den enkelte enhed.

Crecea tilbyder:

Akut psykologisk krisehjælp

### Kontakt til Crecea

Telefon 70 10 86 00

Mandag-torsdag 8.00-16.00 og fredag 8.00-14.00

Telefon 21 18 18 11

Hele døgnet - ved akut krisehjælp