

Retningslinjer – Voldsomme hændelser



Voldsomme hændelser er en fælles betegnelse for oplevelsen af både fysisk vold og psykisk vold som trusler, krænkende handlinger, mobning og alle former for chikane. Medarbejderne kan blive udsat for voldsomme hændelser fra borgere, kollegaer og ledelse. Psykisk vold kan fremsættes både mundtligt og skriftligt, herunder, for eksempel via sociale medier.

Vejen Kommune tolererer ikke vold, trusler om vold, krænkende handlinger, mobning og chikane overfor kommunens ansatte og anser hændelserne for at være et fælles problem og et fælles ansvar.

Den enkelte arbejdsplads eller enhed skal arbejde aktivt med at skabe en kultur, der gør at man er i stand til at forebygge og håndtere vold, trusler, krænkende handlinger, mobning og chikane.

Arbejds miljøgrupper og MED-udvalg

De enkelte MED-udvalg skal drøfte hvilken betydning voldsomme hændelser har i deres arbejdsmæssige sammenhæng.

Arbejds miljøgruppen og det enkelte MED-udvalg har ansvaret for at udarbejde klare retningslinjer og en handleplan, der er tilpasset lokale forhold for indsatsen omkring voldsomme hændelser.

Arbejds miljøgruppen og det enkelte MED-udvalg skal en gang årligt forholde sig til indholdet i "Beredskabsplan for forebyggelse af vold, trusler og chikane" samt "Beredskabsplan for håndtering af vold, trusler og chikane". Se bilag.

På de af Vejen Kommunes institutioner og enheder, hvor det skønnes nødvendigt, skal der suppleres med relevante uddannelses tilbud som f.eks. konflikthåndtering og supervision til ledere og medarbejdere.

Alle episoder, hvor der forekommer voldsomme hændelser skal registreres og indberettes til nærmeste leder og arbejds miljørepræsentant, som derefter foretager indberetning og undersøgelse via SafetyNet.

Politianmeldelse

Voldssituationer og trusler om vold hvor lovgivningen formodes overtrådt skal politianmeldes. I mobbe- og chikanesammenhæng skal det indgå i sagsbehandlingen, at der f.eks. kan være krav om anmeldelse i forbindelse med en senere forsikrings sag. Som udgangspunkt er det den ansatte som anmelder. Det forventes at den enkelte leder anmelder i samarbejde med den ansatte, hvis den ansatte har behov for bistand.

Rollefordeling for håndtering af vold, trusler om vold, krænkende handlinger, mobning og chikane

Alle medarbejdere:

- Alle har pligt til at gøre opmærksom på vold, trusler om vold, krænkende handlinger, mobning og chikane
- Nærmeste leder og arbejds miljørepræsentant orienteres hurtigst muligt

Ledelse og medarbejderrepræsentant:

- Lederen er forpligtet til at handle på problemer med vold, trusler om vold, krænkende handlinger, mobning og chikane

- MED-udvalget gennemgår/orienteres om hændelsen med henblik på at undgå gentagelse og at forebygge. Der skal tages hensyn til den enkeltes ret til at være "unavngiven"
- Ved vold og trusler om vold tager ledelsen og arbejdsmiljørepræsentanten sammen stilling til den videre bearbejdning af episoden og evt. efterfølgende handleplan
- For at undgå usikkerhed på arbejdspladsen, herunder rygtedannelse, skal hele personalegruppen hurtigst muligt orienteres om hændelsen. Igen under hensyntagen til den enkeltes eventuelle ønske om anonymitet og andre personlige hensyn

Der kan hentes inspiration til arbejdet med forebyggelse og håndtering af voldsomme hændelser på MedarbejderIntra under "Arbejds miljø".



Godkendt i Hovedudvalget 23. november 2020
Godkendt i Økonomiudvalget 5. januar 2021

Bilag:

Beredskabsplan for forebyggelse af vold, trusler og chikane godkendt af Hovedudvalget 20. august 2018

Beredskabsplan for håndtering af vold, trusler og chikane – godkendt af Hovedudvalget 20. august 2018

Beredskabsplan for forebyggelse af vold, trusler og chikane

Forebyggelse af vold, trusler og chikane er et fælles ansvar på arbejdspladsen. Derfor skal lederen mindst en gang om året, på et personalemøde, drøfte hvordan vold, trusler og chikane håndteres, allerede inden det opstår. Endvidere er det vigtigt at beredskabsplanen indgår som en del af introduktion til nye medarbejdere der ansættes i Vejen Kommune.

Til drøftelse på personalemøder:

Hvad skal drøftes	Hvad kom vi frem til	Hvad skal gøres og hvem skal gøre det
Risikovurdering: <ul style="list-style-type: none">- En fælles forståelse af vold, trusler og chikane- Hvilke typer af vold, trusler og chikane har I oplevet, og hvilke mener I der er risiko for?-		
Hvordan forebygger vi disse hændelser: <ul style="list-style-type: none">- Hvilke tiltag (samtaleteknikker mv) og hvilke hjælpemidler (fysiske hjælpemidler) har vi/skal vi have og hvordan og hvornår bruger vi disse (f.eks. panikknap)- Oplæring og instruktion- Indretning af arbejdspladsen og anvendelse af hjælpemidler- Tilrettelse af arbejdet		
Hvordan håndterer vi det kollegialt: <ul style="list-style-type: none">- Hvornår er det ok at "tage over" for en kollega?- Hvordan taler vi om hændelsen på en god måde?- Har vi tegn/ord som indikerer, at vi har behov for hjælp, hvilke signaler/tegn fra vores kollegaer skal vi være opmærksomme på?		

Udarbejdet den

Beredskabsplan for håndtering af vold, trusler og chikane

Håndtering af vold, trusler og chikane er et fælles ansvar på arbejdspladsen. Derfor skal lederen mindst en gang om året sikre evt. på et personalemøde, hvordan vold, trusler og chikane forebygges/håndteres. Endvidere er det vigtigt at beredskabsplanen indgår som en del af introduktion til nye medarbejdere der ansættes i Vejen Kommune.

Inspiration:

Når hændelsen sker

Her tages udgangspunkt i de punkter som man er kommet frem til under det forebyggende arbejde. Derudover kan følgende drøftes:

- Tal konflikten ned, konflikt forebyggelse.
- Kom i sikkerhed.
- Tilkald øjeblikkelig hjælp.
- Fortæl hvad du har brug for, både fysisk, psykisk og praktisk.

Når hændelsen er sket

- Følge instruks for håndteringen.
- Kollegial psykisk førstehjælp umiddelbart efter episoden.
- Ledsag kollagen til skadestuen, hvis det er påkrævet.
- Ledsag kollegaen hjem efter behov.
- Orientering til pårørende. Der kan udarbejdes en liste med kontaktpersoner.
- Sikre at kollegaen ikke lades alene på arbejdspladsen eller i hjemmet.

Umiddelbart efter hændelsen:

Leder og arbejdsmiljørepræsentants opgaver

- Leder og arbejdsmiljørepræsentant skal orienteres hurtigst muligt efter episoden har fundet sted.
- Leder/den ansvarlige på stedet tager stilling til om krisehjælp skal tilbydes.
- Leder/den ansvarlige på stedet sørger for at indkalde afløser for den skadelidte, hvis det er nødvendigt.
- Efterfølgende samtale mellem medarbejderen og leder, arbejdsmiljørepræsentant eller anden kollega.
- Indberette episoden i relevant fagsystem.
- Lederen følger Vejen Kommunes instruks for politianmeldelse.
- Afklare i samråd med den berørte om vedkommende skal henvises til læge, psykolog eller anden hjælp.

Orientering på arbejdspladsen

- Leder/ledelsen orienterer medarbejderne om hændelsen. Informationerne kan være vigtige for at imødegå usikkerhed omkring jobsituationen og rygtedannelse.
- Hvis medarbejderen er indforstået orienteres om pågældendes tilstand.

Opfølgning den efterfølgende tid

- Lederen holder kontakt med den berørte medarbejder i perioden efter episoden.
- Støt den berørte medarbejders tilbagevenden til arbejdet. Lederen afklarer behovet for evt. gradvis tilbagevenden i arbejdet, aflastning i arbejdssituationen, overgang til anden type arbejde eller behov for kompetenceudvikling.
- Giv mulighed for møde mellem skadelidte og andre involverede i episoden.
- Lederen holder møde med skadelidte cirka tre måneder efter hændelsen for at afklare om der fortsat er vanskeligheder eller behov for yderligere hjælp og støtte.

Skema til udfyldelse:

Hvornår	Hvad skal gøres?	Hvem skal gøre det?
Når hændelsen sker		
Når hændelsen er sket		
Umiddelbart efter hændelsen		
Opfølgning den efterfølgende tid		

Udarbejdet den	
-----------------------	--