

Procedure til forebyggelse af trusler og vold i forbindelse med myndighedsfunktioner ved arbejde i "felten" i Vækst- og Udviklingsforvaltningen



Jammerbugt Kommune

Godkendt på LokalMED Vækst og Udvikling administration den 23. februar 2022

Indholdsfortegnelse

Indledning	3
Risikovurdering	4
Inden du tager afsted:	5
På selve tilsynet:	5
Hjemme igen (efter tilsynet)	7
Registrering og anmeldeskemaer	8
Jammerbugt Kommunes beredskabsplan:.....	9
Når skaden er sket:.....	9
Den ramte:.....	9
Lederen:	9
Kollegaer:	10
Dagene efter:	10
Den ramte:.....	10
Kollegaer:	10
Lederen:	10
Politianmeldelse – hvordan og hvad betyder det?	11

Indledning

Denne procedure skal være med til at sikre, at medarbejdere er klædt på til mødet med borgere der skaber utryghed og til de situationer, der kan opstå, hvor borgeren retter sin vrede og frustrationer mod medarbejderen. Endvidere er lederens rolle beskrevet i proceduren.

Proceduren skal desuden være med til at forebygge trusler og vold samt give medarbejderne værktøjer til de situationer, hvor der alligevel opstår trussels- og voldssituationer.

Arbejdsmiljøet i forbindelse med myndighedsfunktioner ved arbejde i "feltet" skal være sundheds- og sikkerhedsmæssigt forsvarligt¹. Det er afgørende, at medarbejdere ikke udsættes for trusler og vold, der skyldes deres arbejde.

Trusler og vold kan bl.a. være:

- Fysisk overlast i form af overgreb, slag, spark, bid, spyt eller andet
- Psykisk overlast i form af trusler om vold, truende og/eller krænkende adfærd
- Når en medarbejder føler sig truet fysisk eller psykisk

Situationen kan opstå ved:

- Telefonkontakt,
- E-mail,
- Sociale medier,
- Personligt fremmøde på forvaltningen
- Udenfor rådhuset (tilsyn, kontrol, besøg m.m.)

Denne procedure er udarbejdet til medarbejdere, der arbejder i "feltet" og til medarbejdere der besøger virksomheder. Proceduren tager udgangspunkt i delpolitik for trusler og vold som er godkendt af HovedMed den 25. januar 2018.

¹ Beskæftigelsesministeriet, lovbekendtgørelse nr. 674 af 25. maj 2020, Lov om arbejdsmiljø, §1 stk. 1 at skabe et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, der til enhver tid er i overensstemmelse med den tekniske og sociale udvikling i samfundet.

Risikovurdering²

At løse opgaver uden for en fast arbejdsplads er forbundet med en række særlige forhold og udfordringer. Udearbejde er typisk kendetegnet ved, at en medarbejder er på "udebane" og uden den følelse af fysisk og psykisk tryghed, som faste arbejdspladser typisk repræsenterer, hvor kollegaer og ledere er til stede.

Det er vigtigt at vurdere risikoen for vold og trusler inden man tager på tilsyn, og om man har de nødvendige kompetencer til at håndtere situationen.

Kompetencer:

I det daglige arbejde vil man måske betragte det som selvfølgelig, at medarbejderne er klædt på til at løse deres faste opgaver. Men det er vigtigt at vurdere sin kompetence. Der kan være behov for at udvikle særlige faglige kompetencer, så medarbejderne føler sig trygge ved fx at skulle løse nye opgaver eller løse en bestemt opgave på en ny måde. Men det kan også være kompetencer, der er direkte knyttet til at kunne håndtere situationer med høj risiko for vold og trusler – f.eks. inden for kommunikation, adfærd eller personlig sikkerhed.



Figur 1 – kort oversigt

² BFA - Branche fællesskab arbejdsmiljø, velfærd og offentlig administration

Inden du tager afsted:

Tænk på forhånd over:

- Indeholder opgaven konfliktstof?
- Er borgeren i en presset situation?
- Har borgeren tidligere været truende?
- Kan borgeren have en urealistisk forestilling om den hjælp, du kan yde?
- Kan borgeren være påvirket af alkohol eller stoffer?
- Har borgeren en psykisk lidelse, som kan gøre kontakten vanskelig?
- Vil der være andre end borgeren til stede i situationen?
- Kan din relation til borgeren få negativ betydning for forløbet?
- Er der fysiske forhold på stedet, som kan udgøre en særlig udfordring?

Overvej nu, om der er brug for særlige forholdsregler.

- Forbered dig ekstra godt, både fagligt og mentalt til besøget
- Indhent erfaringer fra kollegaer
- Overvej om I skal to afsted
- Orienter dine kollegaer om besøget og aftal hvad der skal gøres i en tilspidset situation.
- Husk at tage en fuld opladet mobil med og hav den på dig.
- Skriv adressen i kalenderen og fortæl dine kollegaer, hvor du tager hen og hvornår du forventer at være tilbage.

På selve tilsynet:

1. Personvurdering

Næsten uanset hvordan man har vurderet risikoen på forhånd, er man som medarbejder nødt til at være opmærksom på borgerens faktiske tilstand og situation, når man mødes. Måske er man forberedt på "det værste", men møder en rolig borger – eller omvendt. Det kan også være en borger, man aldrig har mødt før og derfor ikke har kunnet forberede sig på.

I selve situationen er medarbejderen nødt til at have en tjekliste på ryggraden for hurtigt at kunne afdække, om der er forhøjet risiko i mødet.

Medarbejderen bør især lægge mærke til, om borgeren:

- er alkohol- eller stofpåvirket
- er forvirret og desorienteret, fx i forhold til tid, sted og personer
- er irriteret og dårligt tåler andres tilstedeværelse
- er støjende og vred
- har et truende kropssprog
- kommer med ydmygende og skræmmende udtalelser
- slår eller sparker til ting omkring sig

Disse observationer kan indgå i en helhedsvurdering af, om det vil være muligt og forsvarligt at gennemføre tilsynet som planlagt.

2. Miljøscreening (omgivelserne):

Det er ikke kun borgeren, der kan være ukendt på forhånd. I nogle tilfælde er man heller ikke fortrolig med de fysiske omgivelser eller det sociale miljø, mødet kommer til at foregå i. Derfor er man nødt til at kunne foretage en hurtig screening af miljøet, når man ankommer, og lade den indgå i sin vurdering af, hvordan man skal agere. Jo større risikoen for trusler og vold er, jo større er også behovet for at screene mødestedet.

- Hvordan placerer man sig bedst for at kunne og samtidig overskue situationen?
- Har borgeren umiddelbar adgang til genstande, der kan bruges som våben eller kasteskyts?
- Hvilke flugtveje er tilgængelige?
- Er der andre personer til stede, og kunne de tænkes at involvere sig i en eventuel konfliktsituation?

3. Handlestrategi

Når medarbejderen har vurderet personen og screenet miljøet, skal man vælge sin fremgangsmåde i situationen.

I langt de fleste tilfælde vil medarbejderen uden videre have grønt lys til at udføre sin opgave som planlagt.

Det kan være godt at have diskuteret og vurderet hvad man skal finde sig i på forhånd.

HVAD SKAL MAN FINDE SIG I?

En simpel model til at diskutere typer af hændelser

Røde hændelser – som vi *under ingen omstændigheder* skal finde os i, og hvor det fx kan være o.k. at trække sig, selv om opgaven ikke er udført.



Gule hændelser – som vi *i nogle tilfælde* skal finde os i, hvis vi i øvrigt vurderer at have kontrol over situationen.



Grønne hændelser – som vi *som hovedregel* må finde os i, fordi de ikke rummer nogen risiko, selv om de godt kan opleves ubehagelige.



Figur 2 – røde, gule og grønne hændelser

Når en truende situation er ved at udvikle sig:

- For at takle en tilspidset situation er det nødvendigt at tage udgangspunkt i, at det modparten siger, er den opfattelse modparten har af sin situation.
- Hold fokus på sagen
- Virk sikker og tal roligt, undgå at blive vred – vær afdæmpet men bestemt.
- Det handler om at være en god lytter
- Vær bevidst om dit kropssprog
- Spørg ind til problemet
- Prøv at berolige borgeren
- Den ubegrundet skældud du modtager har ofte ingen betydning
- Vurder altid hvor din grænse går
- Argumenter ikke med borgeren, men forklar, at du ikke vil finde dig i tonen.

Hvis ikke det lykkes:

- Lad være med at spille helt
- Undgå bevægelser, kropssprog og stemmeføring, der kan virke aggressivt eller provokerende
- Du skal tilkalde hjælp **Alarmcentralen: 112**
- Hvis det er muligt at gøre andre opmærksom på din situation
- Du skal forsøge at slippe væk

Hjemme igen (efter tilsynet)

Har en medarbejder været udsat for en voldsom begivenhed, skal arbejdspladsen tage hånd om det.

1. Ved at sørge for muligheder for at læsse af og lære af det skete.
2. Ved at sikre adgang til personlig støtte til den ramte.
3. ved at registrere episoderne og anmelde det skete.

1. Deling og refleksion

Udgående medarbejdere, som tit står alene med vigtige beslutninger eller svære opgaver, har generelt brug for en mulighed for at "læsse af", dvs. vende episoder og udveksle erfaringer med deres kolleger eller leder. Det gælder i særlig grad lige efter en situation, som har været konfliktfyldt eller på anden vis udfordrende. Det er vigtigt både for det psykiske arbejdsmiljø og for kvaliteten i arbejdet med borgerne.

2. Personlig støtte

Voldsomme konflikter, trusler og vold kan være vanskelige at ryste af sig og kan få alvorlige konsekvenser for den, som bliver ramt. Derfor er det vigtigt, at arbejdspladsen har en kriseplan for, hvordan en ramt medarbejder kan få den nødvendige opmærksomhed, støtte og behandling. Det er en særlig udfordring, fordi den udgående

medarbejder oftest ikke er i nærheden af en kollega eller leder, som hurtigt kan yde kollegial førstehjælp og støtte.

Det er vigtigt at man kan ringe til en aftalt backup-person (lederen eller en erfaren kollega) for at modtage støtte, vejledning og/eller blive hentet.

3. Registrering og anmeldelse

Det er vigtigt, at alle episoder med trusler og vold bliver systematisk registreret. Dels fordi det skaber åbenhed om udfordringerne og placerer ansvaret på arbejdspladsen og ikke hos den enkelte medarbejder. Det er særligt vigtigt ved udearbejde, hvor der typisk ikke er andre vidner til episoden. Dels og især fordi arbejdspladsen med en god registrering får mulighed for at afdække mønstre i episoderne:

- Hvor og hvornår sker de typisk?
- Med hvilke opgaver, målgrupper eller personer?
- For hvilke medarbejdergrupper, fx nyansatte?
- Er der eventuelt en tendens til, at små episoder senere udvikler sig til alvorligere?

Al denne viden er vigtig for at kunne sætte ind med den rette forebyggelse på de rigtige punkter. Arbejdstilsynet, som kan være afgørende for at få økonomisk kompensation. En voldsepisode betragtes som en arbejdsulykke, og arbejdsgiveren har pligt til at anmelde den til:

- Arbejdstilsynet, hvis den fører til sygefravær ud over den dag, volden skete til.
- Arbejdsmarkedets Erhvervssikring, hvis ulykken betyder, at medarbejderen har ret til ydelser efter arbejdsskadeloven. Det kan fx være dækning af behandlingsudgifter samt erstatning for varigt mén eller tab af erhvervsevne.

Registrering og anmeldeskemaer

Det er lederens ansvar at få foretaget en registrering/anmeldelse af episoden.

På Tryk finder du vejledninger/skemaer til brug for registrering og anmeldelse af episoden samt hovedMed's anbefalinger:

Arbejdsskader og forebyggelse:

[Arbejdsskader og forebyggelse - TRYK \(jammerbugt.dk\)](http://jammerbugt.dk)

Jammerbugt Kommunes beredskabsplan:

Beredskabsplan ved traumatiske hændelser, herunder vold og trusler eller alvorlige ulykker:

Stop ulykken

Hjælp den tilskadekomne

Ring 112 om nødvendigt

Informér nærmeste leder eller arbejdsgiver

Tilkald nødvendig hjælp - det kan være den kollega, der ønskes hjælp fra i en krisesituation

Hjælp med, at den berørte kollega:

- ikke bliver bebrejdet
- får psykisk førstehjælp
- kommer sikkert hjem
- ikke transporterer sig selv
- ikke er alene det første døgn og
- får den nødvendige hjælp

Vurder behov for krisehjælp til de kriseramte (inden 72 timer). Vurderes et behov kontaktes Nordisk Krisekorps på: 60111144

Informér kolleger i virksomheden og andre berørte om:

- Den tilskadekomnes tilstand
- Planlæg eventuelt informationsmøde for kolleger

Følg op på den kriseramte og andre involverede:

- Hjælp ved tilbagekomst med tilpasning og åbenhed om hvad der skete
- Vær opmærksom på tegn på krisereaktion hos den tilskadekomne medarbejder. De kan også vise sig senere.

Når skaden er sket:

Når skaden er sket, skal det håndteres hurtigt konsekvent og professionelt. Den udsatte efterlades ikke alene og modtager psykisk førstehjælp. Lederen vurderer behov for psykologisk krisehjælp.

Den ramte:

- Sørg for at du ikke er alene – kontakt din leder eller kollegaer
- Lad andre klare praktiske problemer, fortæl hvad du har brug for, både praktisk og psykologisk
- Tag imod tilbud om psykologhjælp.

Lederen:

- Mød op hvis det er muligt
- Tag hånd om den pågældende
- Lyt til den ramte og lav et skriftligt notat – spørg kun om det helt nødvendige
- Undlad at kritisere handlemåde

- Ved vold – sørg for at den ramte søger læge snarest muligt (af bevismæssige grunde)
- Kontakt evt. psykologen
- Giv fri i nødvendigt omfang
- Sørg for at den ramte ikke lades alene det første døgn
- Sørg for ledsagelse (evt. kollega, pårørende eller taxa hjem)
- Aftal med den ramte, hvordan øvrige informeres
- Orienter øvrige medarbejdere/afdelinger
- Afklar om der skal foretages en politianmeldelse

Kolleger:

- Lad ikke den pågældende være alene – find et roligt og uforstyrret lokale/sted
- Tal med den pågældende om hændelsen
- Hvis du ikke kan finde på noget at sige, så nøjes med at "være" der
- Hjælp med praktiske ting
- Følg den pågældende til ledelsen eller orienter ledelsen

Dagene efter:

Den ramte:

- Sørg for at få motion
- Vær beskæftiget med fysisk arbejde
- Tal med pårørende eller nære venner om din oplevelse. Du skal dog ikke føle dig forpligtet til at vise åbenhed overfor alle
- Genoptagelse af arbejdet kan du drøfte med din leder eller evt. psykologen.

Kolleger:

- Ring med mellemrum eller aflæg et kort besøg, hvis der er sygefravær og den ramte ønsker det
- Tal åbent og direkte om det som er sket
- Vær imødekommende men ikke omklamrende
- Overlad enhver form for terapi til psykologen

Lederen:

- Vis din deltagelse, spørg diskret til hvordan det går
- Overvej evt. skånearbejde i et stykke tid
- Overvej altid forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssigt eller evt. organisatorisk art.

Politianmeldelse – hvordan og hvad betyder det?

Når det er besluttet, at hændelsen skal anmeldes til politiet, (beslutning ved dialog mellem ledere og voldsramte) sker selve anmeldelsen ved, at man henvender sig skriftligt til politiet. Det er lederens ansvar at anmeldelsen bliver skrevet og sendt.

Politiet vil så begynde en sagsbehandling og derigennem vurdere, om der er grundlag for at indlede en straffesag mod den anmeldte.

I de tilfælde, hvor der opstår en straffesag vil den voldstruede/voldsramte normalt blive ført som vidne i sagen og skal derfor opgive sit navn og sin adresse til politiet, normalt vil det være tilstrækkeligt at opgive arbejdspladsen som adresse for at bevare en vis anonymitet overfor voldsmanden. I forbindelse med afhøring i retten vil der ikke være garanti for, at man kan blive afhørt uden den sigtede er til stede. Det vil være en dommer, der afgør om man kan afhøres uden den sigtede er til stede.