



Lokalpolitik for vold, trusler og krænkelser mod ansatte i
Social-, Sundheds og Beskæftigelsesforvaltningen i
Brovst.

Forvaltningen i Brovst har en nultolerance over for trusler og vold.

I de fleste situationer har vi en fornuftig dialog og kontakt med kommunens borgere. Af og til opstår der situationer, hvor kontakten og dialogen går i en uheldig retning og hvor vi får borgerens vrede og frustration rettet mod os.

Vold, trusler og krænkelser er en stor belastning for de af os der rammes. Det er derfor vigtigt, at du lærer at læse voldens signaler for – om muligt – at undgå voldssituationerne.

Vold, trusler eller krænkelser af en medarbejder er et overgreb, som forvaltningen i Brovst ikke vil tolerere.

Vi – forvaltningen i Brovst – har en nultolerance over for vold og trusler.

Sådan bør du handle før, under og efter en episode med vold eller trusler

Forebyggelse

- Tag ansvar for at trappe konflikten ned
- Prøv at nå til gensidig forståelse
- Fokuser på mulige løsninger
- Vær lydhør overfor den andens synspunkt
- Gå til emnet og personer uden fordomme
- Konkretiser egne udsagn med eksempler
- Tal roligt og lad den anden tale ud
- Brug imødekommende kropssprog: se på den anden, nik anerkendende, hold armene åbne, osv.
- Har borger på forhånd fremsagt trusler, og er du utryk, kan der sammen med din leder indgås aftale om politiets tilstedeværelse ved borgermødet – kontakt din leder herom

I situationen

I den pågældende situation er det vigtigt, at du:

- Holder fokus på sagen
- Undgår at optrappe konflikten – argumenter ikke med borgeren
- Er venlig, rolig, neutral og forsøger at berolige borgeren
- Forklarer hvor ens grænser går og aftaler et nyt møde
- Forsøger at tilkalde hjælp (alarm) – forlad evt. lokalet

Efter episoden

Hvis du har været udsat for vold eller trusler, skal du:

- Kontakte dine kollegaer og leder og sørge for ikke at være alene
- Lade andre klare de praktiske problemer
- Fortælle hvad du har brug for, både praktisk og psykologisk
- Tage imod tilbuddet om psykologhjælp
- Beskrive hændelsesforløbet umiddelbart efter, men også efterfølgende.

Sker episoden udenfor arbejdstid, skal du straks kontakte din leder.

Hvis du som kollega overværer en episode bør du:

- Bliver i nærheden og gør sig synlig
- Er parat til at hjælpe
- Er opmærksom på, hvad der sker i situationen
- Evt. taler med borgeren og præciserer normen for normal adfærd på stedet
- Finde et uforstyrret lokale og sørge for, at den ramte ikke er alene
- Lytte til din kollega og vise forståelse og medfølelse, men vis ikke medlidenhed med kollegaen
- Følge vedkommende til ledelsen

Hvis kollegaer har overværet en volds – og trusselsepisode eller på anden måde været involveret i en sådan, skal der sættes fokus på, at kollegaerne også skal samles op efterfølgende. Lederen har et ansvar herfor.

Som leder skal du efter en episode:

- Tjekke tilkaldelisten – hvem skal kontaktes.
- Lytte til den pågældende og lave et skriftligt notat
- Sørge for at tage kontakt til en psykolog eller læge snarest muligt. Der er aftale med Nordisk Krisekorps – adgang til vagtcentral 60111144 døgnet rundt. Jammerbugt kommune har ikke særskilt aftale med psykolog. Psykologbistand kan rekvireres efter ønske. Arbejdsmiljøafdelingen bruger Arbejdspsykolog Milo Andersen, Aalborg tlf. 50541440, mail: milo@arbejdspsykolog.dk
- Evt. give den pågældende fri og evt. sørge for, at den pågældende bliver ledsaget hjem
- Være sikker på, at den pågældende ikke er alene, når hun/han kommer hjem
- Aftale med den ramte, hvordan de øvrige på arbejdspladsen skal informeres og efterfølgende informere efter denne aftale
- Udfylde det interne registreringsskema, der findes på <http://tryk.jammerbugt.dk>. Indtast 'Vold og trusler' i søgefeltet på siden. Opret herefter en politianmeldelse, der sendes til njyl@politi.dk. CVR nr. skal noteres
- Træffe foranstaltninger overfor den enkelte borger i forhold til den fremadrettede adfærd
- Underrette beskæftigelseschefen

Vigtige telefonnumre og web-adresser i tilfælde af vold eller trusler

Ved en akut nødsituation eller livsfare ringes 1-1-2

Ved anmeldelser, der ikke er akutte ringes 1-1-4

Registreringsskema til episoder med vold og trusler findes på
<http://tryk.jammerbugt.dk> Skriv 'Vold og trusler' i søgefeltet

For drøftelse af episoder, problematikker og voldstrusler kan der tages kontakt til
Politiassistent Søren Panum, Forebyggelse Jammerbugt tlf. 7258 1419 efter aftale
med leder