

# Retningslinjer ved fysisk og psykisk vold

indenfor

## Administrationen og Ejendomsservice

### Indledning:

Enhver form for trusler eller vold er et overgreb, som Brønderslev Kommune på ingen måde vil tolerere. Et overgreb mod en enkelt medarbejder skal behandles som et overgreb mod os som arbejdsplads og alle skal deltage ved at forebygge og hjælpe dem, der evt. er blevet udsat for vold.

Voldsepisoder både indenfor og udenfor arbejdstid skal synliggøres, forebygges, registreres og anmeldes.

Derfor er der udarbejdet følgende retningslinjer for håndtering af voldsepisoder. Retningslinjerne danner udgangspunkt for arbejdsmiljøgruppernes videre arbejde med forebyggelse af fysisk og psykisk vold på arbejdspladserne indenfor Administration og Ejendomsservice.

### Definition af fysisk og psykisk vold:

Ved arbejdsrelateret vold, forstås fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgere eller pårørende udøver mod medarbejdere. Volden kan forekomme både indenfor og udenfor arbejdstiden.

*Fysisk og psykisk vold kan bl.a. være:*

- Fysisk vold i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, bid, spyt eller andet.
- Psykisk vold i form af trusler om fysisk eller psykisk vold, truende og/eller krænkende adfærd, sexchikane m.m.

Trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Trusler og anden krænkende adfærd kan være rettet mod medarbejderen, selvom de fremsættes overfor medarbejderens familie eller andre nærtstående.

### Forebyggelse af arbejdssituationer med fysisk og psykisk vold:

Som medarbejder kan du ved udførsel af arbejdsopgaver, være i risiko for at blive udsat for fysisk og psykisk vold fra borgere eller deres pårørende. Er der risiko for vold skal risikoen ALTID forebygges.

- Tal sammen om hvornår I som medarbejdere kan være i risiko for at blive udsat for vold og hvordan risiko for vold kan forebygges hos jer.
- Er medarbejderne instrueret i at lave risikovurderinger
  - Er der fx flugtveje
  - Skal vi være 2 til et møde i stedet for en.
  - Skal jeg informere en kollega inden jeg træffer borgeren/kører på besøg.

### Hvad gør vi når vi er i en situation med risiko for fysisk og psykisk vold:

- Start altid med at risikovurdere – er der afvigelser hos borger/pårørende, der kan gå ud over min sikkerhed – så reager! Skal jeg fx trække mig og komme tilbage senere/aftale et nyt møde.

- Tænk altid på din egen sikkerhed – lad være med at spille helt.
- Prøv at bevare det rolige overblik, undgå konflikter og brug konfliktnedtrappende kommunikation.
- Lyt kort til evt. kritik/problemer og giv klar besked om hvordan du behandler problemet fx at du vil videregive det til din leder eller hvilke øvrige handlinger der kan tilbydes.
- Benyt evt. scenskift såsom; hent en anden kollega eller lederen, skift emne, tilbyd en kop kaffe, gå hen i et andet rum.
- Forværres situationen så **træk dig – kom væk!**

**HUSK:** Hent hjælp ved enten nærmeste kollegaer eller leder. Det skal sikres at medarbejderen er i sikkerhed og at der bliver taget hånd om udøver (borger/pårørende), således der ikke sker flere arbejdsulykker.

#### *Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid:*

Ved episoder med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, dvs når medarbejderen har fri, er det vigtigt at den enkelte arbejdsplads aftaler, hvorledes kontakten etableres uden for arbejdstid fx venter medarbejderen til man kommer på arbejde næste gang eller er der aftale om en kollega/leder der kan kontaktes.

## **Hjælp efter en hændelse med fysisk og psykisk vold:**

Som medarbejder i Brønderslev Kommune har du mulighed for at hente hjælp og støtte flere steder bl.a. hos:

#### *Lederen:*

Lige efter hændelsen:

- Udfør psykisk førstehjælp. Tag styringen og følg proceduren – en medarbejder der har været udsat for en volds episode reagerer forskelligt og skal her, ikke træffe vigtige beslutninger.
- Snak med vedkommende:
  - spørg kun om det helt nødvendige, vær lyttende og opmærksom
  - undlad at kritisere handlemåde og bagatelliser ikke hændelsen
  - undlad at analysere, forklare og kritisere hændelsen
- *Husk, hvis du ikke ved, hvad du skal sige, så er det vigtigste at være der og lytte.*
- Sørg for at den ramte ikke kører alene hjem samt lades alene det første døgn.
- Underret den ramtes nærmeste pårørende og relevante medarbejdere.
- Ved fysisk vold - sørg for at den ramte søger læge snarest muligt (af bevismæssige grunde).
- Vurder om hændelsen skal politianmeldes og yd den fornødne hjælp hertil.
- Giv fri i nødvendigt omfang.

#### *I dagene efter hændelsen:*

- Vis din deltagelse, spørg diskret til hvordan det går. Benyt 1-1-2-4 og afhold løbende omsorgssamtaler med medarbejderen.
- Er der kollegaer der var vidne til episoden, overvej om de skal have hjælp også.
- Overvej om episoden skal drøftes i medarbejdergruppen fx som en debriefing.
- Diskuter ikke den ramtes tilstand eller handlemåde med andre medarbejdere.
- Ved fravær: aftal med medarbejderen hvordan vedkommende bedst vender tilbage på arbejde fx ved fritagelse af nogle arbejdsopgaver i starten eller ved opstart på nedsat tid.
- Overvej altid forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssig eller organisatorisk art.

#### *Kolleger:*

- Lad ikke den pågældende være alene, udfør psykisk førstehjælp.
- Kontakt lederen og hjælp med praktiske ting.
- Lav aftale om hvem og evt hvornår medarbejderen skal kontaktes, brug fx ambulancebreve.
- Tal åbent og direkte om det, der er sket.
- Giv en realistisk beretning til eventuelle "relevante" nysgerrige uden dramatik
- Overlad enhver form for terapi til psykologen

*Den ramte:*

- Sørg for, at du ikke er alene
- Lad andre klare praktiske problemer
- Husk at alle reagerer individuelt på en volds hændelse.
- Sørg for at holde dig beskæftiget
- Tal med nære venner og pårørende om din oplevelse, hvis du har behov for det
- Tag evt. imod tilbud om psykologhjælp
- Genoptagelse af arbejdet, kan du drøfte med din leder eller evt. psykologen.

*Arbejdsmiljøgruppen:*

- Indberet arbejdsskaden i EASY, uanset om medarbejderen har fravær i forbindelse med hændelsen eller ej og send kopi til Contea og HR.
- Lav grundig analyse af arbejdsulykken, for at sikre at der bliver i gangsat tilstrækkelige forebyggende tiltag og for at sikre at arbejdsulykken ikke sker igen.

*Psykologhjælp:*

I forbindelse med fysisk og psykisk vold kan der til enhver tid tages kontakt til en psykolog. Det kan være både krisehjælp samt efterfølgende hjælp til håndtering af hændelsen. Det er lederen som formidler den første kontakt til psykologen. Der kan læses mere om psykologhjælp på [www.ansatibronderslev.dk](http://www.ansatibronderslev.dk) under personale ABC.

**Politianmeldelse:**

Vejledning omkring politianmeldelser, skemaer til politianmeldelse samt information omkring offererstatningsloven, er tilgængeligt på [www.ansatibronderslev.dk](http://www.ansatibronderslev.dk) under "Arbejdsmiljø" – under fanen "Fysisk og psykisk vold".