

Retningslinjer til forebyggelse af fysisk og psykisk vold.



Sundhed og velfærd

Indhold:

1. Formål: *Side 3*
 - Formålet med retningslinjerne.
 - Definition af fysisk og psykisk vold.
2. Forebyggelse af arbejdssituationer med risiko for fysisk og psykisk vold. *Side 4*
3. Hvad gør vi når vi er i en situation med risiko for fysisk og psykisk vold. *Side 6*
4. Den akutte hjælp efter en hændelse: *Side 7*
 - Til den ramte.
 - Fra lederen.
 - Fra kollegaer.
 - Fra arbejdsmiljøgruppen.
5. Forløbet dagene efter en hændelse: *Side 8*
 - Den ramte.
 - Lederen.
 - Kollegaer.
 - Arbejdsmiljøgruppen.
6. Anmeldelse af arbejdsulykker: *Side 10*
 - Som arbejdsulykke i EASY.
 - Som politianmeldelse.
7. Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid. *Side 14*



1. Formål

Brønderslev kommune vil ikke acceptere fysisk eller psykisk vold mod sine medarbejdere og har derfor udarbejdet disse retningslinjer til forebyggelse af fysisk og psykisk vold.

Når du arbejder med mennesker, er der en risiko for at blive udsat for fysisk og psykisk vold. I den forbindelse kan du komme til at stå i forskellige dilemmaer. Som medarbejder skal du varetage borgerens behov for hjælp samtidig med, at du skal tage hensyn til dit eget psykiske og fysiske arbejdsmiljø, hvilket kræver at vi arbejder professionelt og forebyggende med fysisk og psykisk vold.

Et overgreb mod en enkelt medarbejder bør behandles som et overgreb mod os som system, og alle bør deltage i at minimere problemet og hjælpe dem det evt. går ud over.

Derfor er det vigtigt, at kolleger og ledelse tager hændelsen alvorligt. Fysisk og psykisk vold der opstår som en del af en arbejdssituation, hænger sammen med en lang række forhold, som den enkelte medarbejder ikke alene har indflydelse på. Fysisk og psykisk vold er ikke den enkeltes problem, men et problem, der skal løses i fællesskab.

Husk: Vold er IKKE et vilkår vold KAN forebygges.

Hvad forstås ved 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 i eller uden for arbejdstiden.

Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for og episoder med arbejdsrelateret vold.

Arbejdsrelateret vold betragtes som arbejdsulykker.

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 vold, truende og/eller krænkende adfærd, sexchikane m.m.
- Når en medarbejder føler sig truet fysisk eller psykisk.

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



2. Forebyggelse af arbejdssituationer med risiko for fysisk og psykisk vold

Fysisk og psykisk vold er en adfærd der ikke kan accepteres. I arbejdet med borgere kan der dog være situationer, hvor borgerens psykiske eller fysiske funktionsevne gør, at risikoen for fysisk og psykisk vold er større. De situationer kræver derfor et forebyggelses niveau der svarer til risikoen både før, under og efter eventuelle episoder.

Der kan være mange forskellige arbejdssituationer, hvor du kan forudse, at der vil være risiko for en voldsepisode. Det kunne f.eks. være i arbejdet med:

- Borgere med misbrug (stoffer, alkohol m.v.).
- Borgere med en behandlingsdom.
- Borgere der er meget mentalt ustabile/udadreagerende.
- Borgere der er demente eller psykisk syge.
- Borgere der har en uacceptabel adfærd.
- Pårørende, hvor samarbejdet er udfordrende.

Situationer med risiko for fysisk eller psykisk vold:

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

I visse tilfælde kan det godt forudses, at der er risiko for, at der kan opstå en arbejdssituation med risiko for fysisk eller psykisk vold fx når medarbejderen bliver nødt til at nægte borgere noget, de gerne vil have, eller hvor der stilles krav til borgere, som de ikke kan acceptere eller magte. I disse situationer er det vigtigt at forberede sig på situationen.

Planlæg derfor altid forebyggende tiltag såsom:

- Har jeg forberedt mig godt nok til at udføre pågældende arbejdssituationen fx en svær samtale med en borger, en pleje eller trænings opgave med en udafragerende borger?
- Lav altid en risikovurdering ud fra borger og arbejdssituationen fx er der flugtveje, kan jeg hurtigt tilkalde en kollega, har jeg en alarm på mig eller ved jeg nok omkring borgerens adfærd, til at kunne udføre arbejdssituationen forsvarligt.
- Orienter dine kollegaer/leder om arbejdssituationen og aftal evt. hvad I kan gøre i en tilspidset situation.
- Hvis I vurderer der er behov for det, så mød to op.

Husk - der er ingen helte og ingen svage, så hvis du har behov for en hjælpende hånd til at klare en opgave, du føler dig utryk ved, så er det modigt at bede om hjælp.

3. 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 eller trykke på alarmknappen og skaffe hjælp.
- 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 de 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!



Magtanvendelse:

Hvis du er i tvivl i spørgsmål vedr. magtanvendelse eller omsorgspligt så se Brønderslev Kommunes vejledning om magtanvendelse.

4. Den akutte hjælp efter en hændelse

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.

Den ramte:

- Sørg for, at du ikke er alene.
- Lad andre klare praktiske problemer.
- Fortæl, hvad du har brug for, både praktisk og psykologisk.
- Tag evt. imod tilbud om krisepsykolog.

Lederen:

- Tag styringen og følg proceduren – en medarbejder der har været udsat for en volds episode reagerer forskelligt og skal ikke her træffe vigtige beslutninger.
- Mød op, hvis det er muligt.
- Få den ramte i et enerum
- Snak med vedkommende:
 - spørg kun om det helt nødvendige
 - vær lyttende og opmærksom
 - accepter alle følelser (bliv ikke forlegen)
 - undlad at kritisere handlemåde
 - 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.

- Ved fysisk vold - sørg for at den ramte søger læge snarest muligt (af bevismæssige grunde).
- Rekvirer evt. krisepsykolog, der kan læses mere om psykologhjælp på www.ansatibronderslev.dk under personale ABC.
- Giv fri i nødvendigt omfang.
- Sørg for at den ramte ikke kører alene hjem samt lades alene det første døgn.
- Underret den ramtes nærmeste pårørende.
- Underret relevante medarbejdere.
- Vurder om der er andre end den ramte, der skal have hjælp (f.eks. kollegaer, borgere m.v.).
- Vurder om der evt. skal ændres i arbejdspladsvurderingen/døgnplan/handleplan for borgeren.

Kolleger:

- Lad ikke den pågældende være alene.
 - Tal med den pågældende om det, der er sket – lyt – døm ikke.
 - Forsøg ikke at aflede opmærksomheden.
 - Hvis du ikke kan finde på noget at sige, så nøjes med at "være" der.
- Hjælp med praktiske ting (børnepasning m.v.).
- Giv dit telefonnummer, når I skilles.

**5. Forløbet dagene efter en hændelse**

Såvel fysisk og psykisk vold kan medføre en lang række fysiske og psykiske reaktioner. De kan opstå uanset om medarbejdere er kommet fysisk til skade eller ej.

Alene oplevelsen af, at man kan blive udsat for vold, kan medføre visse fysiske og psykiske reaktioner såsom:

- Kropslige reaktioner fx hjertebanken og søvnløshed.
- Følelsesmæssige reaktioner fx vrede, skyldfølelse og angst.
- Tanke og opmærksomhedsmæssige reaktioner fx uvirkelighedsfølelse, forvirring samt problemer med hukommelse.
- Adfærdsmæssige reaktioner fx panik, handlingsblokering eller frygt for at være alene.

Reaktioner kan opstå umiddelbart, inden for den første uge eller længere tid efter episoden. Reaktionerne kan være forbigående eller af mere varig karakter.

Den ramte:

- Husk alle reagerer individuelt på en volds episode.
- Sørg for at holde dig beskæftiget.

- Tal med nære venner og pårørende om din oplevelse, hvis du har behov for det.
- Genoptagelse af arbejdet kan du drøfte med din leder eller evt. psykologen.

Lederen:

- Vis din deltagelse, spørg diskret til hvordan det går. Benyt 1-1-2-4 og hold løbende omsorgssamtaler med medarbejderen.
- Vurder om der evt. skal kontaktes en psykolog.
- Diskuter ikke den ramtes tilstand eller handlemåde med andre medarbejdere.
- Aftal med medarbejderen hvordan vedkommende bedst vender tilbage på arbejde fx ved at undgå nogle arbejdsopgaver i starten eller nedsat tid.
- Overvej altid forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssig eller organisatorisk art.

Kolleger:

- Ring med mellemrum eller aflæg et kort besøg, hvis der er sygefravær.
- Tal åbent og direkte om det, der er sket.
- Vær imødekommende, men ikke omklamrende.
- Giv en realistisk beretning til eventuelle "relevante" nysgerrige uden dramatik.
- Overlad enhver form for terapi til psykologen.

Arbejdsmiljøgruppen:

- Indberet arbejdsskaden i EASY 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.



6. Anmeldelse af arbejdsulykken

Arbejdsrelaterede voldsepisoder betragtes som arbejdsulykker. Skadeslidte skal derfor i samarbejde med arbejdsmiljøgruppen eller leder, udfylde anmeldelse i EASY som efterfølgende sendes til Contea og HR.

Skadelidte vil efterfølgende få et brev direkte fra forsikrings-selskabet, hvor forsikrings-selskabet oplyser, om skaden er omfattet af lov om arbejdsskade. I den forbindelse skal der gøres opmærksom på, at mange af de anmeldte psykiske arbejdsskader ikke bliver anerkendt. Det skal ikke altid opfattes, som om det, den ramte har været ude for, ikke er en arbejdsskade – det handler mere om noget forsikringsteknisk.

Det, der skal registreres, er situationer hvor medarbejderne bliver udsat for en eller anden form for fysisk og psykisk vold og andre psykiske påvirkninger i forbindelse med deres arbejde.

Registreringene skal på den enkelte arbejdsplads anvendes til at få et overblik over antallet og formen af fysisk og psykisk vold, trusler og andre psykiske påvirkninger, således at arbejdsmiljøgruppen har mulighed for at iværksætte passende forebyggende tiltag.

Samtidig benyttes anmeldelserne til en evt. dokumentation af den enkelte medarbejders udsættelse for psykiske påvirkninger i forbindelse med udførelsen af sit arbejde.

Ved gentagende påvirkninger, kan man få så mange påvirkninger, at man bliver alvorligt påvirket af situationerne og føler sig syg. En sådan situation vil være en arbejdsbetinget lidelse, og skal anmeldes af sin læge.

Politianmeldelse - hvordan og hvad betyder det?

Der kan være brug for, at anmelde hændelser med fysisk og psykisk vold til politiet. Det kan fx være ved:

- Fysisk vold.
- Trusler på livet.

- Trusler om vold mod person eller arbejdsplads.
- Voldelig optræden eller hærværk mod arbejdspladsen.
- Uanstændig opførsel over for medarbejdere/arbejdspladsen.

Brønderslev kommune accepterer ikke fysisk og psykisk vold mod sine medarbejdere, hvorfor alle hændelser som udgangspunkt anmeldes.

Det skal medarbejderen gøre:

- Medarbejderen har ansvar for at relevante episoder bliver fortalt til nærmeste leder.
- Hvis medarbejderen ønsker at politianmelde borgeren, skal medarbejderen drøfte dette med leder, og være forberedt på evt. at skulle møde personligt op på politistationen.
- Medarbejderen skal hurtigst muligt efter en hændelse, sørge for at søge læge/skadestue, for at få dokumenteret skaderne.

Det skal lederen gøre:

- Lederen skal tage kontakt til politiet, for at få råd og vejledning i situationen.
- Lederen – og ikke den forudrettede medarbejder – har ansvaret for at vurdere, om der skal indgives politianmeldelse.
- Lederen beslutter herefter, i samråd med medarbejderen, hvorvidt hændelsen skal anmeldes eller registreres. Det er altid medarbejderens endelige beslutning, om en sag skal politianmeldes, dog har politiet ikke en sag uden medarbejderens medvirken.
- Hvis medarbejderen ikke ønsker at anmelde en sag, kan leder få hændelsen registreret i døgnrapporten.
- Leder skal støtte og sørge for at medarbejder ikke tager alene på politistationen.

Selvom hændelsen ikke er politianmeldt, kan medarbejdere fortsat anmelde hændelsen som en arbejdsulykke og få tilkendt erstatning fra Arbejdsskadestyrelsen, hvis hændelsen er omfattet af arbejdsskadeforsikringsloven.

Anmeldelse:

Når det er besluttet, at hændelsen skal anmeldes til politiet, sker selve anmeldelsen ved, at man henvender sig skriftlig eller telefonisk til politiet i Hjørring.

Fysisk vold eller trusler på livet:

Politiet anbefaler at den forudrettede medarbejder møder personligt op på politistationen, så skaderne kan besigtiges, skadestuerapporten gennemgås og politiet kan vejlede den forudrettede om sine muligheder.

Der kan også udfyldes en "Politiattest (Til brug ved friske skadetilfælde)" denne kan rekvireres på www.politi.dk. Attesten kan udfyldes på egen skærm og efterfølgende udskrives.

Øvrige trusler, som fx voldelig optræden og uanstændig opførsel:

Personlig fremmøde eller en telefonisk eller en skriftlig anmeldelse.

Som udgangspunkt skal det være den forudrettede, der foretager anmeldelsen, men det er også muligt at det er en anden person fx lederen, som foretager anmeldelsen. Der skal altid være ID på den forudrettede i form af navn og cpr.nr. Der kan oprettes navnebeskyttelse, hvis det ønskes.

Hvis anmeldelse foretages af en anden person, vil politiet efter anmeldelsen kontakte den forudrettede med henblik på en besigtigelse og afhøring til sagen. Ender sagen i retten, er det kun den forurettede selv og evt. vidner, som skal forklare sig over for dommeren. Dette kan ikke ske på vegne af en leder eller anden person.

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

I de tilfælde hvor der kommer en straffesag, vil den voldstruede/voldsramte normalt blive ført som vidne i sagen og skal derfor opgive sit navn og sin adresse til politiet, men i sådanne sager vil det normalt være tilstrækkeligt at opgive arbejdspladsen

som adresse, da man ønsker at bevare en vis anonymitet over for 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.

Find huskeliste til anmeldelse af vold og trusler til politiet på www.ansatibronderslev.dk.

Hændelse til døgnrapporten:

En hændelse til døgnrapporten betyder, at episoden bliver registeret og fremgår af politiets døgnrapport. Der sker ingen efterbehandling af sagen.

En hændelse til døgnrapporten kræver telefonisk henvendelse. Navn på person, der indberetter hændelsen til døgnrapporten skal fremgå. Der behøves ikke cpr. nr. på forudrettede, så leder kan indberette hændelser til døgnrapporten.

Døgnrapporten kan få betydning for skadevolderen, hvis der på et tidspunkt skal rejses sag mod skadevolder, eller der skal ske en forebyggende samtale.

Find huskeliste til anmeldelse til døgnrapporten på www.ansatibronderselv.dk.



Særligt omkring erstatning i forbindelse med offererstatningsloven:

Hvis en medarbejder i forbindelse med arbejdets udførelse udsættes for vold, trusler eller andet som er en overtrædelse af straffeloven eller tilholdsloven, er der mulighed for at få erstatning gennem erstatningsnævnet.

For at kunne få erstatning skal borgeren/hændelsen være politianmeldt senest 72 timer efter hændelsen er sket og du skal kunne dokumentere dine tab over for politiet. Hvis en medarbejder vælger ikke at politianmelde en borger/hændelse skal det dokumenteres hvorfor politianmeldelse ikke er sket. Dette kan betyde, at sagen

kan blive anerkendt af Erstatningsnævnet ved anmeldelse senere end de 72 timer. For mere info se www.erstatningsnaevnet.dk.

Obs: Du kan søge erstatning jævnfør arbejdsskadesikringsloven, fra din forsikringsmægler. Dækker forsikringsmægleren dine tab, skal du ikke foretage dig mere.

Brønderslev Kommune stiller juridisk bistand til rådighed om pligter og rettigheder i forbindelse med en retssag.

7. Arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Den 1. januar 2016 trådte nye regler i kraft om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

Reglerne betyder, at arbejdsgiveren ikke kun skal forebygge arbejdsrelateret vold inden for arbejdstiden. Arbejdsgiveren skal også sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for, at medarbejderne udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, forebygges. Reglerne er med til at sikre, at medarbejdere ikke bliver udsat for fysisk og psykisk vold samt anden krænkende adfærd på grund af deres arbejde, uanset hvor og hvornår dette finder sted.

De nye regler er relevante for afdelinger, hvor medarbejderen udfører et arbejde, der kan medføre risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold og anden krænkende adfærd uden for arbejdstid. Det vil typisk være afdelinger, hvor der i forvejen er risiko for vold, dvs. i arbejdstiden.

Er der vurderet risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid eller har der været tidligere hændelser:

- Leder og amr/arbejdsmiljøgruppen vejleder medarbejderne i at følge de gældende retningslinjer for fysisk og psykisk vold uden for arbejdstid, som er gældende inden for arbejdstid.
- Leder og medarbejdere tager en drøftelse om risikoen for vold uden for arbejdstid samt hvordan man bedst konfliktnertrapper, hvis man møder en udfordrende borger/pårørende uden for arbejdstid. Man kan fx aftale

nogle få sætninger som medarbejderne kan udtale over for borgeren/den pårørende, såsom:

- Jeg er godt nok ikke på arbejde, men du kan tage kontakt til min kollega på nr...
 - Min leder er på arbejde og hun/han vil gerne tale med dig
 - Jeg vil gerne snakke med dig om din mor, på kontoret hvor vi kan snakke uforstyrret.
- Leder skal yde hjælp til politianmeldelse.

Selvom medarbejderen har fået instruktion og vejledning, er de ikke forpligtiget til at følge denne, da arbejdsgiveren ikke har instruktionsbeføjelser over medarbejderne i deres fritid.

