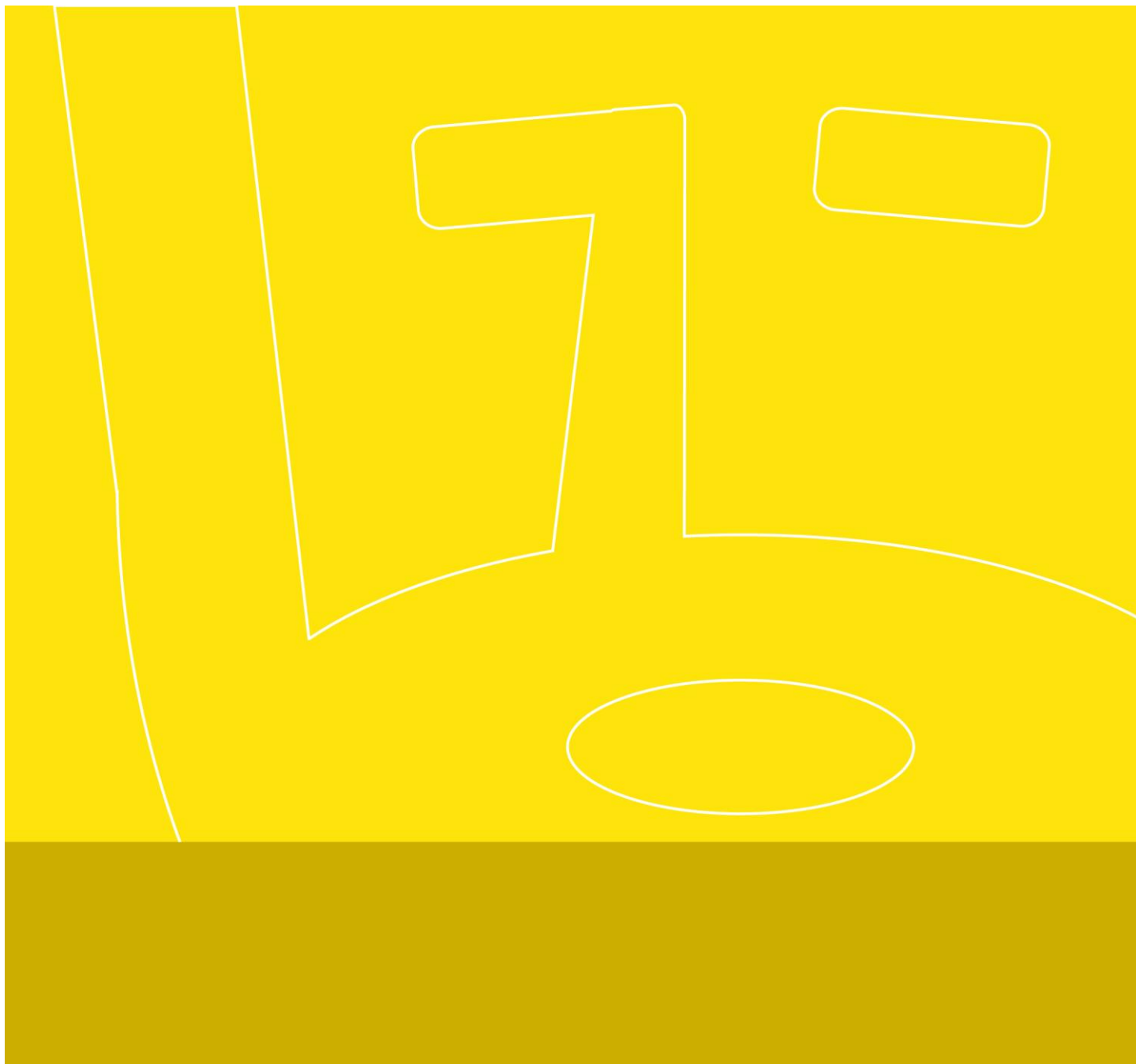




Handlingsplan ved vold og trusler i forbindelse med dit arbejde (på arbejdspladsen og i fritiden).

Borgerservice, Socialafdelingen & Jobcenteret

December 2021

Hvad gør lederen?

1. Lederen sikrer, at politiet er kontaktet på alarmknappen og på tlf. 112, hvis det er akut. Ellers ringes 114.
2. Lederen fordeler opgaver og ansvar i forhold til den forulempede.
3. Lederen eller eventuelt nærmeste kollega har ansvaret for at kontakte pårørende.
4. Lederen sørger for, at vedkommende ikke er alene efter episoden.
5. Lederen eller nærmeste kollega følger om nødvendigt vedkommende til læge/skadestue, hvis ikke pårørende er til stede.
6. Lederen sørger for, at alle, der har brug for hjælp, modtager det.
7. Lederen gennemfører debriefing med alle involverede.

Efter episoden skal lederen sørge for

➤ **At der udarbejdes brev til borgeren om adgangsforbud og eventuel politianmeldelse**

På baggrund af episoden foretages en konkret og individuel vurdering af, hvor længe adgangsforbuddet skal vare. Adgangsforbuddet kan dog højst vare 1 år. Der skal ved den konkrete vurdering bl.a. tages udgangspunkt i truslens omfang, konsekvens for sagens helhed, samt om det er sikkerhedsmæssigt forsvarligt at give borgeren adgang til de konkrete afdelinger.

Der gives adgangsforbud i Borgerservice, Socialafdelingen, Jobcenteret samt Teknik- og Miljøafdelingen. Der skal gives besked herom til egen afdeling samt til de øvrige afdelinger. Det foregår ved, at der sendes mail til "postliste borger adgangsforbud" samt til postlisten i egen afdeling.

Det skal vurderes, om der også skal ske politianmeldelse. Der er derfor to brevskabeloner: én hvor der kun er tale om adgangsforbud og én hvor der både er tale om politianmeldelse og adgangsforbud.

Brevene ligger som skabeloner i KMD Sag på sagen 450-2018-13032.

For Borgerservice ligger de som brevskabeloner under gruppen "Borgerservice" i KMD Sag og i NOVA kan de fremfindes ved at søge på navnet "adgangsforbud" .

Breve om adgangsforbud gemmes på personsagen og sendes til borgeren. I Borgerservice oprettes en sag om adgangsforbuddet med KLE nr. 87.15.00 + G01.

Lederen giver besked til medarbejderen om at skrive journalnotat.

Det skal fremgå tydeligt af fagsystemet, at borgeren har adgangsforbud, således at man straks ved opslag på borgeren kan se, at denne har adgangsforbud.

➤ **At voldulykker og trusler om vold anmeldes som arbejdsskade**

Vold og trusler skal anmeldes jf. reglerne herom på Intranettet.

Alle ulykker/skader, der sker i forbindelse med de ansattes arbejde, skal anmeldes og registreres - uanset om de giver anledning til fravær eller ej. Når der sker en ulykke, skal den ansatte straks meddele det til nærmeste leder. Lederen har herefter ansvaret for, at ulykken anmeldes til Forsikringskontoret hurtigst muligt. Forsikringskontoret sender herefter et brev retur til "skadelidte" om at skaden er registreret m.m.

Anmeldelse udfyldes digitalt via <https://xnet.insubiz.dk/> Her kan vedhæftes eventuelle bilag.

Ulykkestilfælde, som har medført uarbejdsdygtighed i mindst én dag ud over den dag, hvor ulykken skete, skal anmeldes til Arbejdstilsynet. Forsikringskontoret foretager denne anmeldelse. Hvis der indtræffer alvorlige ulykkestilfælde og forgiftninger, skal det stedlige arbejdstilsyn dog straks underrettes. Den nærmeste leder/chef er ansvarlig for straks at underrette arbejdstilsynet i disse situationer.

Yderligere oplysninger om procedure for anmeldelse samt vejledning til at anmelde skader digitalt findes på intranettet [her](#)

➤ **At voldsulykker, trusler og krænkende hændelser registreres**

Krænkelser – hvad skal anmeldes ?

- Det er individuelt hvad der føles krænkende
- Kan det 'mærkes', skal det anmeldes
- Vi kan som organisation lære af de hændelser der sker
- Ensartet indberetning så vi kan sammenligne data

Lederen foretager en registrering i systemet InsuBiz-X-net, "når den kommunale medarbejder har følt sig krænkede på en måde, hvor vedkommende ikke mener, at skadevolders handlinger ligger inden for de jobrammer, som vedkommende arbejder under og efter. Egen tolerancetærskel afgørende.

Lederen sørger for, at hændelsesforløbet udfyldes, og at der skrives status på sagen, fx.:

"Hanne betjente en vred borger. Borger var ikke tilfreds med afslag på boligsikring og var derfor meget vred og sagde: "Er du idiot eller hvad? Giv mig nu bare den boligsikring ellers får du sgu én på hovedet.

Hanne er lidt rystet efter episoden.

Det vurderes ikke, at der er mere i sagen, men den skal registreres.

Borgeren har fået adgangsforbud xxx måneder."

➤ **At fysisk og psykisk vold anmeldes til Politiet**

- fysisk vold mod en ansat skal altid anmeldes til politiet
- psykisk vold mod en ansat skal anmeldes til politiet, hvis det efter ledelsens vurdering findes relevant

Det er lederen på arbejdspladsen, som har ansvaret for, at anmeldelsen sker, og at den ansatte bliver omfattet af reglerne for privatadressebeskyttelse, hvis dette findes relevant.

Psykologisk rådgivning og krisehjælp

Henvendelse skal ske til **Dansk Krisekorps A/S** såfremt du/I har brug for psykologisk rådgivning eller krisehjælp.

Hjælp til

- Alle arbejdsrelaterede hændelser, fx overfald, trusler, chikane, røveri, arbejdsulykker, arbejdsbetinget stress, trivselsproblemer, firing m.m.
- Privat relaterede årsager: Skilsmisse, misbrug (alkohol, medicin, ludomani), stress, implicering i alvorlig hændelse i fritiden, egen alvorlig sygdom og dødsfald i nærmeste familie (som er husstand, forældre, børn, svigerbørn og børnebørn).

Bevilling af timer

Der kan bevilges psykologisk rådgivning i op til 10 timer (per sag) således:

- Der er mulighed for anonym psykologisk rådgivning i de første 5 timer. Medarbejderen kan selv tage kontakt til Dansk Krisekorps A/S.
- Herefter skal enten den ansattes leder eller HR/Kia Nielsen involveres og kan bevilge yderligere op til 5 timer. Medarbejderen beslutter i samråd med psykologen, hvem der skal tages kontakt til. Formålet er, at få arbejdspladsen involveret, såfremt der er tale om forhold som arbejdspladsen eller Nyborg Kommune skal tage hånd om.
- I enkeltstående tilfælde kan der være brug for at bevilge mere end 10 timer. I så fald er det op til lederen at beslutte dette og det finansieres af lederens eget budget.

Udvikling i forløb

Betingelsen for bevilling af timer forudsætter en positiv udvikling i forhold til problemstillingen, time for time.

Er der brug for at aflyse en aftalt tid, skal dette ske senest 24 timer før den aftalte tid. Ved udeblivelse uden afbud overvejes det fortsatte forløb.

Kontakt til Dansk Krisekorps

Der er flere muligheder for kontakt til Dansk Krisekorps:

- På hverdage i tidsrummet kl. 9-15 kontakt kontortelefon 70 22 76 12 eller
- Send en mail til info@danskkrisekorps.dk med angivelse af navn, telefonnummer samt årsag.
- Hvis nødvendigt kan Dansk Krisekorps kontaktes på døgnnummer 70 22 76 10 udenfor den angivne kontortid.

Uanset hvordan lederen eller medarbejderen henvender sig, får I fat i en erfaren chefpsykolog, der sammen med medarbejderen finder frem til den bedste psykolog. Indenfor 24 timer efter lederen/medarbejderens henvendelse vil medarbejderen blive kontaktet af den behandlende psykolog for nærmere aftale om, hvordan forløbet skal foregå. Man kan frit vælge om det skal være ansigt til ansigt møder eller om der senere i forløbet er brug for at overgå til telefon eller Skype konsultationer.

Beskatning af psykologisk rådgivning

Vær opmærksom på, at psykologtimer til private hændelser og ikke arbejdsrelateret stress via lønkontoret opgives til Skat. Der betales skat af 825,- per time.

Akut krisehjælp

Ved akutte hændelser er det lederen eller HR/Kia Nielsen der tager kontakt til Dansk Krisekorps på akuttelefon 70 22 76 10, som er bemandet med en chefpsykolog, der har mange års erfaring med krisehjælp.

Du/I vil blive kontaktet af Dansk Krisekorps umiddelbart efter at opgaven er visiteret hos Dansk Krisekorps.

Psykologen vil sammen med dig/er vurdere, hvad der er bedst at gøre i situationen.

Sikkerhed i aftalen med psykologen

Uanset om hændelsen er akut, eller det drejer sig om rådgivning, vil lederen/medarbejderen få et tlf. nummer til psykologen, således at man til enhver tid kan kontakte psykologen, hvis der er brug for det.

Hvis man ikke får den nødvendige og ønskede hjælp fra sin psykolog, skal man sige det til psykologen eller vende tilbage til lederen eller HR/Kia Nielsen, så det kan udredes, om der skal skiftes psykolog.

Kontakt Dansk krisekorps på tlf. 70 22 76 12.



Nyborg
KOMMUNE

Torvet 1
5800 Nyborg
www.nyborg.dk