



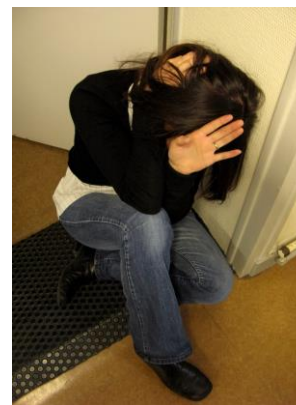
Retningslinje

Vold, trusler og chikane

Identifikation, forebyggelse og håndtering

Vold, trusler og chikane

Kommunens MED-system har fået pligt til at drøfte og aftale retningslinjer for en samlet indsats, der forebygger, identificerer og håndterer problemer med vold, trusler og chikane på arbejdspladsen.



Vi accepterer ikke vold, trusler og chikane

De fleste af Nyborg kommunes ansatte har et arbejde, hvor der er risiko for konflikter i forhold til brugeren – det kan være en elev, en patient, en beboer, en pårørende, en forælder eller en tilfældig borger der besøger os.

Når vi arbejder med mennesker, skal vi ikke lade os afskrække af en voldsom adfærd, men det er uacceptabelt, at medarbejdere oplever at blive chikaneret, truet eller udsat for fysisk vold på deres job og målet med denne retningslinje er at minimere og forebygge at det sker.

Vold er en fælles udfordring

Problemer med vold på arbejdspladsen må **aldrig** betragtes som et **arbejdsvilkår**, der ikke kan eller ikke skal gøres noget ved. Vold er ikke et privat problem, men et arbejdspladsproblem og for medarbejderen som rammes, er det en **arbejdsulykke, og skal behandles som sådan**.

Vi anser vold for at være et fælles problem. Når en medarbejder rammes, kan vi regne med såvel ledelsens som kollegernes opbakning og støtte. Det er umuligt at begrænse volden, hvis den gemmes af vejen og ingen taler om den – og derfor er vi åbne om vold.

Definition på vold

Vold er udtryk for uacceptabel adfærd fra en eller flere personer og kan antage mange forskellige former. Her er ofrets **oplevelse** af handlingen afgørende. En handling kan derfor godt være vold, trusler eller chikane, selvom den, der krænker, ikke har haft bevidst ønske om at krænke.

- **Fysisk vold** kan være skub, krads, slag, bid, spyt, spark, kasten med ting, forsøg på fastholdelse eller kvælningsforsøg osv.
- **Psykisk vold** kan komme til udtryk gennem tilråb, verbale trusler, systematisk fornedrelse, truende adfærd, ukvemsord, seksuelle krænkelser, mobning og chikane, trusler mod en selv eller ens familie, vidne til chokerende hændelser m.v.

Under denne retningslinje skal vi også håndtere **psykisk belastning i borgerkontakten**, som er når en medarbejder tilkendegiver oplevelsen af, at kontakten med borgeren vedvarende kræver øget agtpågivenhed, koncentration og/eller stiller følelsesmæssige krav, som medarbejderen ikke professionelt kan honorere.

Målsætninger

- At arbejde forebyggende og nedbringe antallet af fysiske og psykiske voldsepisoder.
- At opgave og ansvar og vedtagne retningslinjer og værktøjer er kendt og udbredt på alle arbejdspladser i kommunen.
- At sikre et målrettet arbejde med registreringer og anmeldelser af vold og trusler.
- At alle arbejdspladser har lokale retningslinjer / beredskabsplaner.
- At sikre, at medarbejdere får akut krisehjælp og mulighed for at bearbejde voldelige episoder.
- At sikre, at alle nyansatte får information om arbejdspladsens politik for at forebygge og håndtere vold og trusler.
- At sikre, at alle medarbejdere har nødvendig viden til håndtering af vold, trusler og chikane.
- At arbejde aktivt for tryghed og trivsel i medarbejdergruppen.

Ansvar

Den øverste ledelse

har i samarbejde med Hovedudvalget ansvaret for, at retningslinjer og værktøjer implementeres. De har ansvaret for løbende at følge op på udviklingen af vold og trusler på arbejdspladserne.

Den daglige leder

skal tage hånd om trivslen generelt på arbejdspladsen, herunder fastholde og tydeligt markere grænsen ml. acceptabel og uacceptabel adfærd. Alle henvendelser fra ansatte vedr. vold og trusler skal tages alvorligt, og lederen skal sikre, at krænkelserne straks ophører.

Sikkerhedsgruppen

skal sammen med MED-udvalget være opmærksom på forhold i arbejdsmiljøet, der kan have indflydelse på forekomsten af krænkende adfærd og igangsætte forebyggende initiativer. Vurderingen af voldsrisikoen i forbindelse med arbejdets udførelse skal udgøre en del af APV'en. Gruppen skal sikre, at vedtagne retningslinjer og værktøjer er kendt af samtlige ansatte på arbejdspladsen. Sikkerhedsgruppen skal betragte alle konkrete henvendelser om vold og trusler som et arbejdsmiljøproblem på arbejdspladsen. Gruppen skal analysere konkrete anmeldte arbejdsulykker om vold og trusler med henblik på aktuel håndtering og vurdering af om episoden giver anledning til fremtidig forebyggende foranstaltninger. Og gruppen skal igangsætte tiltag, både generelle og specifikke, for at få krænkelserne til at ophøre.

Den enkelte medarbejder

skal være opmærksom på egne grænser og bakke op om de fælles vedtagne retningslinier. Medarbejderen skal være opmærksom på, hvorvidt borgerens/brugerens adfærd i forhold til medarbejderen selv eller kolleger opleves som acceptabel – og opfordres til at drøfte uacceptabel adfærd med en overordnet eller en kollega. Og den enkelte skal registrere og anmelde evt. overgreb samt orientere ledelsen/ sikkerhedsgruppen herom.

Metode / Implementering på arbejdspladser

Forebyggelse af vold og trusler skal tage udgangspunkt i de lokale forhold, således at metodevalg sættes i forhold til rammer, vilkår og brugere.

På den enkelte arbejdsplads er det derfor den daglige leders ansvar at retningslinjerne bliver implementeret i dagligdagen. Retningslinjerne er overordnede og det er op til arbejdspladsens leder, sikkerhedsgruppe, TR og MED-udvalg at udfylde rammerne og udarbejde en lokal handleplan der **identificerer, forebygger og følger op** på volds-episoder, trusler m.m.

Arbejdspladsen skal sikre:

1. At der skabes fælles forståelse af voldsproblematikken

Når vold skal forebygges, er det vigtigt med en fælles holdning til vold. Arbejdspladsen skal arbejde med formuleringen af klare retningslinjer for hhv. acceptabel og uacceptabel adfærd, forholdsregler over for aggressiv adfærd og hvad man opfordrer medarbejdere til at gøre, når volden foregår.

Punkter til diskussion kunne være:

- Hvad findes der hos os af situationer med vold og trusler?
- Hvilke situationer opfatter den enkelte som fysisk og psykisk vold?
- Handlemuligheder i en voldssituation? – Hvordan håndterer vi potentielt aggressive borgere / brugere? Sanktionsmuligheder?
- Hvad kan og må den enkelte medarbejder gøre, når der er optræk til konflikt?
- Hvilke ideer har vi til at forebygge disse situationer?
- Hvordan arbejder vi med disse ideer?

2. At der udarbejdes retningslinjer for krisehåndtering og krisehjælp

Arbejdspladsen udarbejder en lokal beredskabsplan i forhold til at håndtere vold og trusler. Herunder om kollegial og ledelsesmæssig støtte og professionel krisehjælp.

3. At voldsulykker, trusler og krænkende hændelser registreres

Arbejdspladsen udarbejder procedurer for registrering, der skal sikre at udviklingen af vold på arbejdspladsen følges og at sikkerhedsgruppen vurderer episoden med henblik på forebyggende foranstaltninger.

Registreringen af volden kan være med til at ændre holdninger og kultur på arbejdspladsen. For nogle medarbejdere kan det være provokerende at skulle begynde at registrere voldsepisoder m.m., hvis man altid har accepteret, at vold og trusler er en del af arbejdsvilkårene. Her kan en registrering være med til at gøre et problem synligt, som måske ellers ikke har været erkendt på arbejdspladsen.

4. At der udarbejdes retningslinjer for hvornår arbejdsstedet politianmelder en voldsepisode

Fysisk vold med forsæt skal altid anmeldes til politiet. I særlige situationer kan anmeldelse undlades, hvis hensynet til et ønske fra medarbejderen er tilstrækkeligt tungtvejende.

Det afhænger af en konkret vurdering, hvorvidt

* vold på grund af uagtsomhed skal anmeldes

* trusler om vold og psykisk vold skal anmeldes

* hvorvidt det giver mening at gøre beboere på plejehjem, psykiatriske bosteder m.v.

ansvarlige for handlinger som påfører de ansatte skade

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

5. At voldulykker og trusler om vold anmeldes som arbejdsskade

Vold og trusler skal anmeldes elektronisk via x-net jf. reglerne herom på Intranettet.

6. At medarbejderne har nødvendig viden

Arbejdspladsen sikrer, at alle udsatte medarbejdere oplæres til at kunne forudse konflikter, nedtrappe dem og håndtere kriser og at den indlærte viden løbende vedligeholdes.

7. At nyansatte får udarbejdet en introduktions- og uddannelsesplan

Planen skal indeholde alle vigtige elementer om voldsforebyggelse, konflikthåndtering og krisehjælp på arbejdspladsen.

8. At sikkerhedsgruppen arbejder med tekniske tiltag

En beskrivelse af tekniske tiltag som sikkerhedsgruppen vil overveje/gennemføre for at forebygge voldsepisoder.

9. At MED-udvalget følger op på udviklingen af vold og trusler

Arbejdsstedets handleplan drøftes og evalueres med passende mellemrum i MED-udvalget – f.eks. i forbindelse med APV hvert 2. År.



Nyborg
KOMMUNE

Torvet 1
5800 Nyborg
www.nyborg.dk