



Indsatsplan ved vold og trusler mod medarbejder under eller efter opgaveløsning for Center Familie og Handicap

Definitioner på vold og trusler:

Vi definerer psykisk vold som bl.a.:

- Trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hæværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.
- Anden krænkende adfærd, fx chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Vi definerer fysisk vold som bl.a.:

- Angreb mod kroppen i form af overfald, spark, slag, skub, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Listerne er ikke udtømmende og den/de implicerede medarbejders/medarbejderes egen oplevelse af at være blevet krænket leder altid til igangsættelse af indsatsplanen.

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.

Instruks til medarbejder der oplever vold eller trusler:

1. Lyt til din krop og bring dig selv i sikkerhed: Forlad mødelokalet/borgerens hjem; afslut telefonsamtalen; bring dig selv væk fra den krænkende person.
2. Kontakt straks en kollega, der igangsætter 'Indsatsplan ved vold og trusler'.



Indsatsplan:

1. Psykisk førstehjælp
Kollega, der bliver bekendt med at en medarbejder er blevet udsat for vold eller trusler, sørger for, at der ydes psykisk førstehjælp.
2. Orientering til leder
Kollega sørger for at medarbejderens nærmeste leder bliver orienteret snarest muligt og altid indenfor samme dag, som episoden har fundet sted.
3. Lægebehandling
Er der sket fysisk skade sørges der for lægebehandling/lægeundersøgelse. Den skadelidte sendes aldrig alene af sted til læge eller akutmodtagelse, men følges af en kollega.
4. Kontakt til den krænkende person
Nærmeste leder kontakter den krænkende person og fortæller at vold/trusler ikke tolereres. Nærmeste leder har ansvar for stillingtagen til etablering af særlige sikkerhedsmæssige rammer for det fremadrettede samarbejde og for at give skriftligt besked til borgeren.
5. Politianmeldelse
Evt. politianmeldelse foretages af nærmeste leder. Ved dennes fravær kan anden leder i CFH eller AMR foretage anmeldelsen.
Politianmeldelse skal ske snarest muligt efter hændelsen, som udgangspunkt indenfor 24 timer.
6. Skadesanmeldelse
AMR orienteres om episoden indenfor 24 timer og har ansvar for skadesanmeldelse til arbejdsskadestyrelsen og forsikringsselskab.
7. Rekvirering af psykolog
Nærmeste leder har ansvaret for at tage stilling til rekvirering af psykolog.
8. Debriefing
Nærmeste leder indkalder til debriefing 1-3 døgn efter episoden.
9. Orientering til team
Nærmeste leder giver kort orientering til relevante teams ved førstkommande teammøde. Centerchef giver kort orientering på førstkommande personalemøde.



Ad. 1 Psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp gives umiddelbart efter hændelsen af en kollega eller af AMR. Psykisk førstehjælp er ikke terapi eller behandling (psykologisk krisehjælp). Psykisk førstehjælp består af handlinger, der viser, at medarbejderen ikke er overladt til sig selv:

Din kollega har været ude for en chokerende oplevelse og har brug for din hjælp og din accept. Erfaringer viser, at kollegernes reaktion på en sådan hændelse har stor betydning for, hvordan man kommer over den.

Det er vigtigt, at du er opsøgende, for din ramte kollega kan ikke forventes at have overskud til at henvende sig selv. Måske er det også svært for din ramte kollega at overskue hvilken hjælp han/hun har brug for. Skab ro omkring din kollega, find et lokale hvor I kan sidde uforstyrret.

Det er vigtigt, at du tager styringen, bevarer overblikket og taler klart og tydeligt. Du bør lytte venligt, nærværende, roligt og tålmodigt til din ramte kollega, som kan have behov for at fortælle om episoden flere gange. Fysisk kontakt beroliger, en arm om skulderen kan berolige mere end tusind ord, og mange af de ord, du siger, vil alligevel ikke blive opfattet. Accepter de reaktioner, der kommer. Accepter de følelser, din kollega har, og lad være med at bagatellisere dem. Fortæl din kollega, at det er helt normalt at reagere voldsomt på en sådan oplevelse.

Medarbejdere, der har været direkte udsat for vold, vil ofte bebrejde sig selv, at episoden indtraf. Undgå at placere skyld for, at episoden indtraf. Psykisk vold og trusler kan påvirke vores evne til at handle rationelt og som aftalt. Det er derfor vigtigt, at den enkelte medarbejder ikke efterfølgende bebrejdes at have handlet uhensigtsmæssigt.

Giv korte beskeder til din ramte kollega om, hvordan episoden bliver håndteret på virksomheden, herunder hvem der er orienteret om episoden.

Send ikke din kollega alene hjem bagefter. Sørg for at de har en voksen at være sammen med de første døgn. Hjælp med at en pårørende bliver kontaktet. Hvis din ramte kollega er chokeret eller omtåget, er det vigtigt, at du sørger for, at de bliver kørt hjem.

Ad. 2 Orientering til leder

Den ramte kollegas nærmeste leder orienteres hurtigst muligt personligt eller telefonisk. Hvis denne ikke træffes orienteres der til anden leder i huset, der påtager sig de ledelsesmæssige opgaver i indsatsplanen indtil nærmeste leder igen er tilstede.

Ad. 3 Lægebehandling

Alle fysiske skader skal undersøges af en læge. Du må ikke lade det være op til din skadelidte kollega, at vurdere om der er behov for lægeundersøgelse. Sørg for de praktiske forhold og følg din kollega dertil.

Ad. 4 Kontakt til krænkende person

Oftest ønsker vores borgere ikke at gøre skade på nogen eller gøre nogen bange. De handler voldsomt, fordi de ikke kan regulere deres følelser og ikke kan rumme deres egen afmægtighed i situationen. Vores forståelse for disse psykologiske forhold betyder ikke, at vi dermed blot skal rumme adfærd, der krænker os. Når vi oplever, at en borgers følelsesmæssige udbrud og frustration bliver til udsagn eller adfærd, der kan karakteriseres som psykisk vold overfor medarbejdere, så forholder vi os til det. Vi giver feedback til



borgeren omkring hvilken konkret adfærd og hvilke udsagn der ikke tolereres. Vi opstiller rammer for samarbejdsfladen, når det er nødvendigt for at forebygge nye episoder med psykisk vold og eskalering til episoder med fysisk vold. Fx kan der opstilles den ramme at møder kun afholdes i administrationsbygningerne og en borger kan opfordres til at kommunikere skriftligt til rådgiver i stedet for telefonisk. Begge dele er en ledelsesmæssig opgave, når der er oplevet vold eller trusler.

Ad. 5 Politianmeldelse

Rebild kommunes politik er, at politianmelde tilfælde af vold eller trusler, der formodes at ligge indenfor straffeloven.

Ved tvivl anmeldes episoden altid, da det ikke er os som ansatte, der skal bedømme, hvorvidt en handling begået af borgere er strafbar eller ej. Politianmeldelse kan ikke ske uden den rantes viden.

[Der kan anmeldes til politiet via dette link.](#)

Ad. 6 Skadesanmeldelse

AMR skal orienteres om alle tilfælde af vold og trusler, så iværksættelse af indsatsplanen kan understøttes og så der sker rettidig skadesanmeldelse. Der skal altid foretages skadesanmeldelse til arbejdsskadestyrelsen og forsikringselskab, og denne skal være udarbejdet og afleveret inden 7 dage efter hændelsen.

Ad. 7 Rekvirering af psykolog

Nærmeste leder har ansvar for at rekvirere psykologhjælp efter behov. Den person, der har ydet psykisk førstehjælp til den ramte medarbejder kan tages med i samråd. Hvis det skønnes nødvendigt, kan nærmeste leder etablere kontakt til psykolog med hensigt på akut behandling. Det overlades ikke til den ramte medarbejder selv at få taget kontakt til en psykolog.

Ad. 8 Debriefing

Der gennemføres en opfølgende samtale, kaldet debriefing, 1-3 døgn efter episoden. På dette tidspunkt har de involverede medarbejdere haft mulighed for at komme igennem chok og følelse af uvirkelighed, men episoden er stadig i frisk erindring.

Det er nærmeste leders ansvar at indkalde til debriefing. Samtalen ledes så vidt det er muligt af AMR eller anden medarbejder der har gennemgået særlig træning i psykisk førstehjælp.

Der foretages en konkret vurdering af deltagerkredsen. Alle involverede bør medvirke i samtalen, også eventuelle kolleger, der har været vidner til eller har fulgt episoden via telefon eller på anden vis.

Samtalen kan være af praktisk-teknisk karakter og af en mere støttende karakter. Ved samtalen fortæller medarbejderne, der har oplevet voldsepisoden, om deres oplevelser til hinanden. Herved hjælper medarbejderne hinanden med at rekonstruere episoden. Formålet med samtalen er:

- At tilvejebringe en ramme for praktisk gennemgang af hændelsen.
- At foretage en bearbejdning og evaluering af hændelsen med henblik på fremtidig læring.
- At øge forståelsen for, at den enkeltes indtryk, følelser og reaktioner er normale.
- At forberede sig på mulige kommende reaktioner.
- At identificere medarbejdere, der har brug for at blive henvist til behandling.

Ad. 9 Orientering til team



Rebild
K O M M U N E

Forebyggelse af vold og håndtering af fysisk og psykisk vold er ikke en privatsag men Center Familie og Handicaps fælles ansvar - vores fælles problem. Derfor skal det også drøftes og håndteres i fællesskab. Formålet med orienteringen er at synliggøre og sikre at den enkelte medarbejder støttes af team og ledelse.

/Pernille Posborg 06.06.2017