

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

KRISESTYRING – HÅNTERING FØR, UNDER OG EFTER

Dette Action Card – anviser handlinger til, hvad I på arbejdspladsen skal gøre *før* (forebyggende), *under* (krisehåndtering) og *efter* (opfølgende) en episode med trusler og vold.

Før episoden (forebyggende)		
Handling	1. ansvarlig	2. ansvarlig
Definér trusler og vold Definér hvad I forstår ved trusler og vold i jeres enhed, så alle har en fælles forståelse og accept af, hvornår der opstår en krænkende hændelse, som kræver handling.		
Indret de tekniske og fysiske forhold Hvis der i dagligdagen er direkte borgerkontakt, skal leder, arbejdsmiljørepræsentant og øvrige medarbejdere i samarbejde sørge for en hensigtsmæssig indretning af de lokaler, hvor der er kontakt med borgere. Eksempler: • Hold borgeren så tæt på indgangen som muligt, så borgeren kommer i kontakt med færrest mulige medarbejdere. • Du har som medarbejder ret til at afvise en borger, der virker truende eller medbringer farlige genstande (flasker, narkotiske stoffer, våben, dyr mv.) • Sørg for kontrollerede adgangsveje (fx en afskærmet reception) samt flugtveje, så den ansatte kan slippe væk. • Vær bevidst om adgang til alarmknapper, videoovervågning mv. og afprøv jævnligt om de virker. • Kontroller at der i lokalet ikke er genstande, som borgeren kan bruge som potentielt våben (løse, tunge, spidse genstande mv.) • Vurder om det er hensigtsmæssigt at være flere medarbejdere i lokalet		
Kontaktoplysninger på pårørende Sørg for at alle ansatte har udfyldt kontaktoplysninger på pårørende, som skal kontaktes i tilfælde af en ulykke.		
Løbende vedligehold af kriseplanen Sørg for at I løbende opdaterer og afprøver kriseplanen, så den altid er tidssvarende.		
Kendskab til kriseplanen Sørg løbende for, at alle medarbejdere (også vikarer, studerende mv.) er bekendt med kriseplanen. Nye medarbejdere skal altid instrueres i planen som en fast del af arbejdspladsens introduktionsprogram.		

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

Under episoden (krisehåndtering)		
Handling	1. ansvarlig	2. ansvarlig
Medarbejdere, der kan yde evt. fysisk eller psykisk førstehjælp til den voldsramte, tilkaldes akut. Vis nærvær og accept og vær lydhør overfor den voldsramtes/voldtruedes behov.		
Alarmér sikkerhedsvagten ved brug af alarmknapperne på stedet, 112, politi, mv.		
Vær i situationen rolig og opmærksom. Kommuniker på en konfliktnedtrappende måde.		
Advar dine kolleger og omgivelserne. Søg væk fra situationen og råb evt. om hjælp.		
Vurder hvad I gør med borgeren, som står bag episoden		
Tag kontakt til den daglige leder og arbejdsmiljørepræsentant hurtigst muligt efter episoden har fundet sted.		
Ledsag efter behov den voldsramte til skadestue, ambulance, hospital samt efterfølgende eventuelt til hjemmet.		
Underret de pårørende. Brug kontaktoplysningerne som der tidligere indberettet, til at finde deres oplysninger.		
Underret medarbejdere som ikke var på arbejde den pågældende dag.		
Den daglige leder kontakter sektorchefen, som tager kontakt til direktionen. Direktionen står herefter for al kommunikation til pressen samt orientering til resten af organisationen		

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

Efter episoden (opfølgning)		
Handling	1. ansvarlig	2. ansvarlig
Professionel krisehjælp Den voldsramte og kollegerne kan være ramt af chok og have behov for krisehjælp. Lederen kan henvise den voldsramte og kolleger til psykologisk krisehjælp		
Skånebehov Sørg for at udvise forståelse for, at den voldsramte kan have behov for at blive skånet i en tid efter episoden (fx gradvis tilbagevenden mv.). Afklaring af behovet for eventuel henvisning til yderligere psykologisk hjælp.		
Opfølgningsmøde Senest den følgende dag indkaldes de involverede, samt ledelsen og arbejdsmiljørepræsentant til en drøftelse af hændelsen. • Hvordan opstod episoden? • Hvordan kunne den være undgået? • Hvad kan der gøres for at undgå at en lignende hændelse gentages?		
Debriefing (orientering af arbejdspladsen) Sørg for at, at hele arbejdspladsen debriefes efter hændelsen, dvs. at kollegerne bliver orienteret om, hvad der er sket, og at I sammen får mulighed for at gennemgå hændelsen med henblik på læring. Orienter eventuelt om voldsramtes tilstand.		
Varsling på tværs af sektorer og arbejdspladser En borger vil ofte have kontakt til medarbejdere fra flere af kommunens sektorer. Underret derfor hinanden hvis der opstår episoder, som andre sektorer også kan have glæde af at få at vide.		
Registrering af trusler og vold og anmeldelse af arbejdsulykke Sørg for at anmeldelse til Arbejdstilsynet, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring mv. sker efter reglerne. Alle episoder med trusler og vold skal registreres i INSUBIZ, så det kan dokumenteres og forebygges, at det sker igen. Hvis episoden har resulteret i en fysisk eller psykisk skade, skal den anmeldes som en arbejdsulykke i INSUBIZ.		

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

Politianmeldelse Selvom politiet har været tilkaldt i forbindelse med episoden, er det ikke ensbetydende med, at der altid er lavet en politianmeldelse. Det kan ske bagefter. Anmeldelsen af vold, trusler og hærværk skal dog helst ske indenfor 72 timer. Det aftales mellem leder og voldsramte, hvem der anmelder til politiet.		
Forholdsregler overfor den voldelige borger Sørg for, at der foretages en ny risikovurdering og foranstaltninger for at undgå lignende tilfælde. Heri indgår vurdering af eventuelle forholdsregler, som I vil tage overfor borgeren (også for at undgå optrapning af en potentiel konflikt).		
Skånebehov Sørg for at udvise forståelse for, at den voldsramte/voldstruede kan have behov for at blive skånet i en tid efter episoden (fx gradvis tilbagevenden mv.). Afklaring af behovet for eventuel henvisning til yderligere psykologisk hjælp.		
Opfølgningsmøde Senest den følgende dag indkaldes de involverede, samt ledelsen og arbejdsmiljørepræsentant til en drøftelse af hændelsen. • Hvordan opstod episoden? • Hvordan kunne den være undgået? • Hvad kan der gøres for at undgå at en lignende hændelse gentages?		

Krisehåndtering & Actioncards

ACTION CARD 1 – TRUSLER VED TELEFONISK SAMTALE

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truende indtelefonerer trussel til den truede medarbejder.	Nærmeste leder orienteres af den truede.
2.	Det er accepteret at den truede afbryder samtalen. Afhængig af situationen, og hvordan en truede er påvirket, gøres den truende opmærksom på at samtalen afbrydes.	
3.	Afhængig af truslens alvor og karakter tages stilling til, om rådhusene skal lukkes/vagter placeres ved indgangsdørene, eller der på anden måde skal ske skærpet tilsyn.	Beslutning om lukning af rådhus eller skærpet tilsyn tages af nærmeste leder.
4.	Politianmeldelse	Navn xxxxx, tlf. og AMR arbejdsmiljørep. orienteres: Navn xxxxxx, tlf

Definition

1. Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
2. Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
3. Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

ACTION CARD 2 – TRUSLER VED DIREKTE SAMTALER MED BORGER

Action Card 2 anviser handlinger til, hvad I på arbejdspladsen skal gøre **før** (forebyggende), **under** (krisehåndtering) og **efter** (opfølgende) en episode med trusler og vold.

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truede markerer, at samtalen slutter, og beder den truende forlade rummet.	Nærmeste leder orienteres af den truede: Navn xxxx
2.	Hvis den truende fremsætter yderligere trusler eller gør tegn til vold forlader den truede rummet. Sørg så vidt det er muligt for, at andre beboere også forlader rummet.	
3.	Forlader den truende ikke lokalet tilkaldes politiet.	Østjyllands Politi tlf. 114. Akut 112
4.	Der tages stilling til yderligere forholdsregler (lukning af rådhuset, vagt, skærpet overvågning/rundering)	Beslutning træffes af Navn xxx
5.	Truslen beskrives af hensyn til politianmeldelse	Nærmeste leder har ansvar for beskrivelse af episoden. Beskrivelsen skal ikke foretages af den truede, men udarbejdes efter dennes forklaring. Arbejds miljø repræsentant orienteres. AMR navn m.m.

Det forudsættes, at alle forebyggende tiltag er afklarede forud for mødet; såsom fjernelse af spidse, skarpe genstande samt lokale valg efter forholdene. Eksempelvis lokaler med etablerede flugtveje og overfalds-alarmer.

Definition

1. Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
2. Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
3. Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Krisehåndtering & Actioncards

ACTION CARD 3 – TRUSLER VIA BREV ELLER MAIL

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truede skærmes mhp. ny mailadresse, indskærpelse over for den truende at al skriftlig kommunikation går via sikker mail.	NAVN xx kontaktes
2.	Truslen beskrives af hensyn til politianmeldelse	Morten Ulrik inddrages hvis der overvejes videregående forholdsregler. Evt. inddragelse af IT-afdeling.
3.		Arbejdsmiljørepr. orienteres. AMR NAVN xxx (mail + tlf)

Det forudsættes, at man benytter den fælles mail/postkasse.

Forebyggelse: Ved mistanke omkring borgerens adfærd benyttes altid fælles mail/postkasse i forbindelse med elektronisk kommunikation.

Definition

1. Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
2. Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
3. Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

ACTION CARD 4 – BOMBETRUSSEL

Sådan gør du, hvis du modtager en bombetrussel:

1. Vær rolig, venlig og hav omtanke
2. Hold forbindelsen så længe som muligt (bed personen om at gentage)
3. Gentag truslen så du er sikker på ordlyden
4. Noter dine observationer i skemaet nedenfor:

Under samtalen notér:

Telefonnr. (på den, som ringer op) _____

Tidspunkt for opkaldet _____

Navn _____

Adresse _____

Truslens ordlyd ordret _____

Spørgsmål til den som ringer op:

Hvem har du ringet til? eller, er du klar over hvem du ringer til? _____

Hvor er den anbragt? (adresse, by, lokale) _____

Hvornår sprænges den? (kl.) _____

Hvorfor er den anbragt der? _____

Hvordan ser den ud? - hvor kraftig er den? _____

Hvorfor gør du det? _____

Notater til støtte for opklaringsarbejdet, sæt kryds:

Stemmen i telefonen:

Mand ☐

Kvinde ☐

Barn ☐

Beruset ☐

Accent ☐

Talefejl ☐

Andet ☐

Baggrundsstøj:

Ingen ☐

Gadestøj / musik ☐

Flystøj ☐

Maskiner ☐

Stemmer / børn ☐

Byliv ☐

Andet ☐

Gav personen udtryk for at have lokalkendskab? Ja ☐ Nej ☐

Krisehåndtering & Actioncards



Randers Kommune

Når opkaldet er afsluttet, gør du følgende:

1. Alarmér politi på 112
2. Meddel truslens ordlyd så nøjagtigt som muligt
3. Aftal med politiet om evakuering skal iværksættes

Sådan gør du ved evakuering:

1. Informer alle som befinder sig i bygningen og forlad straks området
 2. Tag kontakt til din nærmeste leder og aftal et samlingssted
 3. Lav mandtælling og meld straks eventuelt savnede personer til politiets/brandvæsenets indsatsleder
- Arbejdspladsen bør have en evakueringsplan, som i nærmere detaljer beskriver flugtveje, samlingssted mv.

Opsummering:

Randers Kommune skal være en tryk arbejdsplads, hvor alle medarbejdere kan udføre deres arbejde uden at blive udsat for chikane, trusler eller vold. Men vores arbejdsdag påvirkes i stadig stigende grad af årsager, vi ikke altid har den fulde kontrol over, og det kan forårsage at ubehagelige og utrygge situationer opstår og et akut behov for handling er påkrævet.

Generelt handler det om at få skabt et brugbart kompromis ift. til selve færdsel til, fra og igennem borgmestergangen. Det kræver at træffes beslutning om de nødvendige krav til opretholdelse af selve sikkerheden ift. adgangen til borgmesterkontoret samt kommunaldirektørens kontor.

Sikkerhedsprocedurerne bør generelt ikke være noget som brugerne i huset bør mærke alt for megen til i hverdagen - men det er et faktum, at vi er nødt at forholde sig til de sikkerhedsmæssige aspekter og handle herefter (fælles grundlag).

Forebyggelse og efterbehandling af hændelserne kan findes i de personalepolitiske retningslinjer. Det er desuden en fordel, at man får drøftet og udarbejdet retningslinjer for, hvorledes man griber en situation an, hvor der er en medarbejder, der har følt sig utryg. Her er kommunens Vagt & Sikrings afdeling gerne behjælpelig med inputs samt udarbejdelse af sikkerhedsplaner i samarbejde med enhedens ledelse.