

Retningslinjer og kriseplan

Vedr. konfliktforebyggelse og håndteringsstrategier

Bosteder, Værested og Udgående
CENTER FOR SOCIALT UDSATTE 2020

Indledning

Når man arbejder med mennesker, der kan reagere med trusler og vold, er det vigtigt at være bedst muligt klædt på.

Vold og trusler på arbejdspladsen er aldrig et individuelt problem, men en udfordring for hele arbejdspladsen – og noget vi sammen skal finde en strategi for.

Vi ved fra vores arbejde – at vi ofte bliver sat i nogle situationer, hvor borgeren retter sine frustrationer mod os i form af vrede, trusler eller vold. I disse situationer kan vi overvældes af magtesløshed uagtet hvor professionelle og faglige vi forholder os i situationen.

Når man føler afmagt i sit arbejde, kan man risikere at blive forrående. Forråelsen kan komme til udtryk ved, at man selv, eller som gruppe, bliver mere hårdhændet i sin behandling af borgeren - man ignorerer eller straffer borgeren eks. ved at være ekstra lang tid om at give den støtte borgeren har brug. Man gør det for at få fornemmelse af at have magt i situationen. Når forråelsen tager over, svigter man de borgere, som vi er ansat til at hjælpe.

Derfor er det vigtigt, at vi som medarbejdere flytter vores fokus fra **magtesløshed til faglighed**. Det er i fagligheden vi udvikler vores kommunikation, strategier og håndteringsmuligheder, men også får fokus på at understøtte borgerens egne mestringsstrategier til en anden gang.

Det er vores fagprofessionelle forpligtelse at vende tilbage til borgeren, og drøfte situationen samt revurdere risikoprofilen, hvis det måtte være nødvendigt.

I det faglige sparringsrum eller ved debriefing med ledelse og kolleger, forpligtes alle parter på at forsøge at forstå, hvilket behov der kan ligge bag den voldsomme adfærd. Når vi forsøger at forstå, hvad der kan være den mulige årsag set i sammenhæng med borgerens adfærd, er det en måde at holde fast i vores faglige vurdering. Når vi forsøger at afsløre meningen med borgerens reaktion, anvendes vores faglige viden - og ikke andre fortællinger eller synsninger. På den baggrund aftales strategier i gruppen, for den enkelte kolleger eller andre tiltag. Man kommitter sig som gruppe eller som kolleger på disse fælles strategier. Hvis man som enkelt medarbejder skal anvende nye strategier eller tilgange – aftales det hvilke kollega man følger op med.

Hvis situationen er så eskalerende at vi ikke kan/ skal håndtere det, så SKAL du/ I forlade situationen og lokationen. Oftest er vores fravær deeskalering nok. Informere dine kolleger, samarbejdspartnere eller andre relevante personer om situationen/ hændelsen. Kontakt evt. politiet.

Dette er regler og forpligtede opgaver på vores tilbud:

- **Sikkerhedsnormering.** Der foretages altid en vurdering af medarbejdernormeringen, men som hovedregel er der altid en sikkerhedsnormering på 2 medarbejder på arbejde af gangen, ellers aftales der en sikkerhedsforanstaltning i form af telefonisk kontakt til en medarbejder i nærheden.
Særlig sikkerhedsforanstaltning vedr. elever på alle tilbuddene, er at de som udgangspunkt går som 3 pers. i vagter.
Hos mestringsvejlederne foretages en evt. drøftelse og risikovurdering af borgeren i samarbejde med kolleger.
- **Risikovurdering af borgeradfærd:** Det er vigtigt at man som medarbejder foretager vurdering af borgerens adfærd når der er risici til stede i arbejdet, og derudfra handler sikkerhedsforsvarligt og arbejder med faglige strategier. Risikovurderingen foretages på Sensum ved ændret adfærd: rød, gul og grøn. *Se Retningslinjer for Risikovurdering og Manual.*
- **Risikoprofiler** udarbejdes af medarbejdere i samarbejde med borgeren omkring hvilke hensigtsmæssige mestringsstrategier, der kan anvendes ved adfærdsændring hos borgeren.
- **Trusler og vold anmeldes jf. politiets vejledning om anmeldelse af sager vedr. vold og trusler om vold mod offentligt ansatte.**
Brug anmeldesskemaet som forefindes i Sensum eller i arbejdsmiljømappen.
Anmeldesskemaet kan sendes elektronisk til ojyl@politi.dk eller til Ridderstræde 1, 8000 Århus C.
- **Seksuel chikane og krænkende adfærd** skal ikke finde sted på arbejdspladsen, og må anses for værende uacceptabel adfærd. Det skal drøftes med AMR og leder, og skal registreres i Insubiz under krænkelse.
- **Vold, chikane og trusler udenfor arbejdstid:**
Arbejdstilsynets regler foreskriver, 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 ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, forebygges. Reglerne skal være med til at sikre, at ansatte ikke bliver udsat for vold, trusler og anden krænkende adfærd på grund af deres arbejde, uanset hvor og hvornår dette finder sted.
Hvis det forekommer, skal politiet kontaktes og leder underrettes.

Chikane via evt. elektroniske medier, og opsøgende kontakt på medarbejderens adresse adviseres til leder, og der handles i overensstemmelse med arbejdspladsens beredskabsplan.

- **Konflikthåndteringskursus og faglig supervision** er obligatoriske læringsdage for alle medarbejdere i organisationen. Her tilbydes læring i konflikt håndteringsmetoder, supervision med fokus på faglige handlestrategier og faglig personalesparring ifht de enkelte steders problematikker og målgruppe.
- **Alarm/ Arbejdsmobil/ mobil** bæres altid, og der aftales en evt. kontaktstrategi med kolleger.
- **Løbende orientering til myndighed** omkring borgerens adfærd i forhold til en revurdering af indsats, formål og tilbud.
Men også en forventningsafstemning af den bestilte indsats, og en drøftelse af hvilke realistiske mål for vi skal samarbejde med borgeren omkring.
(MI spørgeteknikker og Anbefalinger vedr. recovery orienteret rehabilitering)
- **Grundig introduktion til nyansatte, vikarer og elever/ studerende.** Vold og trusler kan ramme alle, derfor bliver alle nyankommne grundigt introduceret til arbejdspladsen og målgruppen. Det foregår på et introduktionsmøde, hvor introduktionsskemaet gennemgås og der planlægges opfølgning efter en mdr. Brug intro skema for nyansatte og stud./elever

Medarbejder, der har været udsat for en hændelse, trusler eller vold.

Kollegers rolle/opgave:

- Ring efter hjælp, hvis dette er nødvendigt. Ved eventuel legemsbeskadigelse skal den forurettede medarbejder til behandling på skadestue eller hos praktiserende læge, med henblik på evt. behandling.
- Kontakt hurtigst muligt lederen.
- Kollega afgør i samarbejde med ledelsen, hvad der umiddelbart skal ske, indtil ledelsen kan overtage ansvaret for det videre forløb.
- En medarbejder bør ikke sendes hjem, uden at man sikrer, at vedkommende kan få hjælp. Undersøg om der er pårørende i hjemmet, eller om medarbejderen eventuelt midlertidigt kan overnatte hos andre. Vær behjælpelig med at få informeret de pårørende om hændelsen.
Vær opmærksom på at medarbejdere reagerer forskelligt – og der kræver forskellige indsatser som tilpasses individuelt.
Ambulancebreve er tilgængelige i en mappe på kontorerne.

- En kollega og ledelsen holder kontakt til medarbejderen i tiden efter hændelsen i det omfang som den forurettede ønsker.
- Husk formålet er, at sikre at din kollega får den optimale støtte i forbindelse med voldshandlinger eller trusler, og derved forebygge psykiske eftervirkninger hos medarbejder efter en arbejdsrelaterede ulykke.

Ledelsens rolle/opgave:

- Ledelsen har en særlig forpligtelse til at stå til rådighed
- Ledelsen beslutter de umiddelbare konsekvenser, i samarbejde med den/de berørte medarbejdere.
- Ledelsen aftaler med medarbejderen det videre anmeldelsesforløb til politiet. Ledelsen kan ikke anmelde hændelsen uden medarbejderen. Ved afhøring efter politianmeldelse er det muligt for lederen at være med i første del, primært for at varetage arbejdsgiverforpligtelsen som anmelder. Den berørte medarbejder bør have en bisidder under hele afhøringen. Denne kan være lederen, AMR, eller en anden kollega efter medarbejderens ønske
- Ledelsen har pligt til at rekvirere psykologhjælp jvf Randers Kommunes Krisepsykolog-aftale eller anden relevant supervisor.
- Ledelsen underretter så hurtigt så muligt borgeren om de umiddelbare konsekvenser og følger af episoden.
- Alle voldelige hændelser anmeldes, og krænkende hændelser registreres i Insubiz.
- Ledelsen afholder møde med medarbejderne hurtigst muligt efter episoden, således at alle er orienteret om den konkrete hændelse, og det videre forløb og konsekvenser. Evt. læringsopsamling mhb på ændring af nødvendige procedure kan også indgå i denne proces.
- Ledelsen kontakter den forurettede den efterfølgende dag.
- Ledelsen holder løbende kontakt med medarbejderen og iværksætter støttende foranstaltninger ifht at vende tilbage til arbejdspladsen igen.

Procedure ved registrering af trusler og vold, samt opfølgning:

- Vejledning om anmeldelse af vold, chikane og trusler til politiet, se Sensum. Udfyldes med AMR eller leder.
- En episode eller hændelse registreres af ledelsen eller AMR i samarbejde med den forurettede eller implicerede kolleger i Insubiz.
- Der orienteres om hændelserne på AMG møder, Personalemøder og LMU.

Retningslinjer vedr. vold mellem borger og borger.

Der kan forekomme trusler/vold og udadreagerende adfærd borger og borger imellem på vores tilbud.

Vores borgere kan reagere voldsomt, fordi de ikke umiddelbart kan finde eller overskue andre måder, at formidle deres frustrationer på.

Medarbejderne arbejder hele tiden med at nedtrappe konfliktskabende adfærd.

Vi bruger risikovurderingsskemaet (rød-gul-grøn), i forhold til borgere, der har en optrappende adfærd. Hvis en borger scores gul- rød skærmes de ud fra de faglige anbefalingerne (se risikovurdering). De øvrige borgere forsøges skærmet.

Vi informerer løbende de øvrige borgere, hvis der opstår uro, trusler eller andet, og anbefaler dem at gå tilbage i deres bolig.

Medarbejderne laver en faglig vurdering af egen risiko inden de griber ind i en konflikt mellem borgere.

Er der tale om vold, kontaktes politiet med det samme.

Efter hændelsen, taler medarbejderne med borgerne. Der vurderes om de involverede borgere skal lave politianmeldelse, hvis politiet ikke har været indblandet.

Efter en episode udfyldes flg. skemaer:

- Intern registrering af vold og trusler borger og borger imellem.
- Registrering af trusler/vold for personalet.

Kriseplan ved trusler og vold

- **Forlad stedet for hændelsen**
- **Bring dig selv i fysisk sikkerhed f.eks. forlad borgerens hjem eller gå til kontoret.**
- **Tilkald hjælp - RING 112**
- **Adviser og tal med din kollega**
- **Handl efter din bedste overbevisning**
Ingen må være alene. Koordinere med hinanden.
- **Kontakt ledelsen.**
Afdelingsleder Gine Nørager : 40356073
Centerleder Tine Horn : 2383 8831

Der aftales proces med lederen om psykisk førstehjælp, håndtering af situationen efter hændelsen, og videreproces ifht. de øvrige involverede borgere/beboere.

- **Psykisk førstehjælp/krisehjælp finder sted på dagen for hændelsen eller næstkommende dage efter aftale med ledelsen.**
Der er en opfølgende samtale med krisepsykolog efter nogle dage.
Der opfordres til konfliktmægling når det er muligt.
- **Debriefing med kolleger finder sted på dagen eller en af de næstkommende dage.**

Intern registrering af vold og trusler borger og borger imellem.

Dato: _____ Kl: _____

Navne på involverede borgere:

Episodens art:

- Fysisk vold borger fra borger _____
- Verbale trusler borger fra borger _____
- Trusler med noget borger fra borger _____

Hvor mange var involverede i episoden: _____

Beskriv episoden:

Er der foretaget magtanvendelse:

Ja _____ Nej _____

Var der mulighed for at tilkalde kolleger:

Ja _____ Nej _____

17. januar 2018 ØSTJYLLANDS POLITI

Borger- og
Forebyggels
escenter
Visitationen

Ridderstræde 1
8000 Århus C

Telefon: 87311148

Direkte: 72582238

E-mail: nsc002@politi.dk

**Vejledning om anmeldelse af sager vedr. vold og trusler om
vold mod offentligt ansatte, straffelovens § 119 samt chikane
mod offentligt ansatte, straffelovens § 119a**

Vold	Vold er når en person <i>angriber</i> en anden person, fx med slag, spark, kvælertag og bid. Lette berøringer, småpuf og lignende betragtes ikke som vold.
Vold og trusler mod offentligt ansatte	Offentligt ansatte nyder en særlig beskyttelse efter straffelovens § 119, der omhandler <i>vold eller trussel om vold</i> mod personer, der handler i offentlig tjeneste. Volden eller truslen om vold skal være direkte relateret til personens tjeneste. I praksis giver det sjældent anledning til problemer at definere, hvornår noget er vold. Trusler skal være konkrete og direkte som fx "jeg smadrer/dræber/kommer efter dig" og lign. Vredesudbrud med høj tale og aggressiv fremtoning og nedsættende/devaluerende tale er ikke i sig selv omfattet. Der er mange eksempler på situationer som kan opfattes truende, men som ikke er en overtrædelse af straffelovens § 119. Fx trusler om fyring, at få nogen ned med nakken, at offentliggøre forhold i pressen og lign.
Chikane mod offentligt ansatte	Fredskrænkelser ved uønsket kontakt, forfølgelse eller anden chikanøs adfærd under udførsel af offentligt hverv eller i anledning af samme. Omfatter også mundtlige og skriftlige henvendelser, fx på internettet.
Betingelser for straf	Det er bl.a. en betingelse for straf, at gernings-mandens handling var <i>forsætligt</i> . Der kan således ikke straffes for handlinger, der udspringer af hændelige uheld, tilfældigheder eller som "reflekshandlinger" ved fysisk berøring og lignende.
Formålet med politi-anmeldelse	Politiet iværksætter efterforskning med det formål at klarlægge om betingelserne for at pålægge et strafansvar eller anden strafferetlig retsfølge er til stede, herunder også om det er muligt at identificere og strafforfølge gerningsmanden.

En anmeldelse til politiet vil medføre efterfølgende personlig afhøring af den forurettede, afhøring af eventuelle vidner samt sigtelse og afhøring af gerningsmanden.

Når efterforskningen er afsluttet, beror det på en juridisk vurdering ved anklagemyndigheden, om der skal rejses tiltale, sagen sluttet eller der meddeles sigtede et tiltalefrafald. Såfremt der rejses tiltale vil man som part i sagen skulle afgive forklaring i retten. Dette kan dog fraviges, hvis den sigtede erkender forholdet.

Den forurettede og sigtede bliver skriftligt underrettet om politiets afgørelse.

Anmeldelse til politiet	Politianmeldelse skal indgives snarest muligt efter hændelsen. Anmeldelsen indgives ved personligt fremmøde på nærmeste politistation, telefonisk eller skriftligt/elektronisk og skal da indeholde en nøje beskrivelse af den hændelse, der ligger til grund for anmeldelsen, hvori lovovertrædelsen består samt oplysninger om de involverede personer – navn, person- og telefon-nummer mv. Det bemærkes, at der ikke længere kan anmeldes til registrering. Der kan anmodes om adressebeskyttelse for anmelder, forurettet og vidner, hvilket i praksis betyder, at det kun er navnet på den beskyttede, der fremgår af politiets rapporter. En anmodning om adressebeskyttelse vil som udgangspunkt blive efterkommet. Hvis politiet er tilkaldt i forbindelse med en hændelse – jf. nedenfor, kan patruljen efter anmodning optage anmeldelsen. Patruljen vil herefter sikre de nødvendige oplysninger til den videre sagsbehandling.
Hvem kan anmelde	Det er ikke et krav, at den forurettede selv indgiver anmeldelsen, men såfremt sagen skal efterforskes vil den forurettede <u>altid</u> skulle afhøres til sagen (kan ikke optræde anonymt). vis den forurettede ikke ønsker at medvirke, vil der sjældent være grundlag for at indlede en straffesag.
Skadestueundersøgelse	Hvis den forurettede har en <u>behandlingskrævende</u> skade skal forurettede hurtigst muligt undersøges på skadestuen, ved egen læge eller vagtlægen. Blå mærker, krads og overfladiske sår er <i>ikke</i> behandlingskrævende skader. Optag evt. fotos af skaderne til brug for sagen samt et evt. efterfølgende erstatningskrav. Politiet vil evt. indhente lægens oplysninger i en politiattest til brug for sagen.
Kvittering for anmeldelse	Politiet fremsender en kvittering for anmeldelsen til den <i>forurettede</i>.

Tilkald af politiet	Hvis gerningsmanden tilbageholdes på stedet eller hvis der er tale om et særligt groft overfald, hvor gerningsstedsundersøgelse eller vidner kan have afgørende betydning for sagen, bør politiet tilkaldes med det samme ved opkald til vagtcentralen - 114 .
Akut fare	Hvis det vurderes, at der er akut fare eller akut behov for politiets bistand, skal der ske opkald til alarmcentralen - 112 .
Erstatning fra det offentlige	Staten yder i nogle tilfælde erstatning til ofre for forbrydelser. Der ydes erstatning for såvel person- som tingsskade. Det er en forudsætning, at forbrydelsen uden unødigt ophold anmeldes til politiet (indenfor 72 timer) og at der er nedlagt påstand om erstatning ved en eventuel straffesag. Erstatningsnævnet træffer afgørelse om erstatning, og er i den forbindelse ikke bundet af anklage-myndighedens beslutninger vedr. tiltalerejsning. Der henvises til Erstatningsnævnets hjemmeside: www.erstatningsnaevnet.dk for yderligere oplysninger om offererstatning. Det bemærkes, at det er muligt at dispensere for kravet om politianmeldelse for personalegrupper med en særlig støtte- og omsorgsfunktion, jf. offererstatningsloven. Reglerne om dispensation fremgår af offererstatningsloven. Det er politiets opfattelse, at dispensationsmuligheden bør anvendes i videst mulig udstrækning.
Kontaktoplysninger	Ved spørgsmål til en konkret sag kan sagsbehandleren kontaktes direkte eller via 87311448, hvorfra der vil blive viderestillet. Ved generelle spørgsmål kan undertegnet kontaktes på 7258-2238. Der henvises i øvrigt til rigsadvokatens meddelelse RM 2/2014, vold mod personer i offentlig tjeneste, der er offentligt tilgængelig i vidensbasen på www.anklagemyndigheden.dk

Anmeldelsesskema
Vold, trusler og chikane mod offentligt ansatte
 (Brug tabulatortasten til at springe mellem felterne)

Anmeldelse vedr:		
Gerningsstedsadresse:		
Gerningsdato samt ca. klokkeslæt:		
Kort beskrivelse af episoden med vægt på selve volden/truslen:		
Anmelders navn, cpr. nr., tlf. nr. og evt. e-mail adresse:		
Forurettedes navn, cpr. nr. tlf. nr. og evt. e-mail adresse:		
Evt. vidners navn, cpr. nr. tlf. nr. og evt. e-mail adresse:		
Gerningsmandens navn, cpr. nr. og tlf. nr. samt bolig/ anbringelsesforhold, hvis relevant:		☐ Frivilligt ☐ Domsanbragt ☐ Tvangsanbragt ☐ SL §107/108 Andet:
Anmodning om adressebeskyttelse:	Ja:	Nej:
Evt. yderligere oplysninger:		

Anmeldelsesskemaet kan sendes elektronisk til ojyl@politi.dk eller til Ridderstræde 1, 8000 Århus C.