



Indsatsplan ved vold, trusler og anden krænkende adfærd på Odder Rådhus

Indsatsplanen omhandler arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold. Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for og episoder med fysisk og psykisk vold.

Eksempler på fysisk vold:

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

Eksempler på psykisk vold:

- Mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele.
- Nonverbale trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller tegninger.
- Anden krænkende adfærd, herunder chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

Den forebyggende indsats er vigtig, og ledere på rådhuset har ansvar for i samarbejde med deres medarbejdere at:

1. Vurdere risikoen for vold og trusler
2. Skabe en god sikkerhedskultur
3. Iværksætte forebyggende foranstaltninger
4. Gøre arbejdsmiljøgruppen opmærksom på enhver u hensigtsmæssighed i forhold til at forebygge, håndtere og følge op på vold og trusler
5. Instruere nyansatte i indsatsplanen
6. Repetere indsatsplanen mindst en gang årligt med den samlede medarbejdergruppe

Hvis der alligevel skulle opstå en tilspidset situation følges nedenstående procedure.

Hvis du kan forudse en vanskelig situation

Hvis du inden et møde/kontakt med en borger vurderer, at der er risiko for, at der kan opstå en vanskelig situation, skal du:

1. Forberede dig godt til mødet
2. Orienter dine kolleger om mødet, og aftale hvad I vil gøre, hvis situationen tilspidses
3. Overveje om en kollega eller lederen skal deltage i mødet eller være i umiddelbar nærhed
4. Overveje hvor og hvordan I skal være placeret under mødet
5. Logge på computeren som det første, så du har mulighed for at tilkalde assistance

Hvis situationen begynder at udvikle sig truende

Hvis du oplever, at en situation begynder at udvikle sig truende, skal du:

1. Lægge ører til de frustrationer, som borgeren giver udtryk for, men undlade at tage personlig stilling



2. Berolige borgeren
3. Virke sikker og tale roligt
4. Være bevidst om dit kropssprog
5. Være bestemt og forklare, at du ikke vil finde dig i tonen/adfæren
6. Bede borgeren om at gå eller læg røret på
7. Gå væk, hvis du føler det nødvendigt

Hvis du får brug for assistance

Hvis du får brug for assistance i en truende situation, skal du:

1. Tilkalde hjælp fra kollegaer via KMD Secure
2. Kalde på hjælp fra omkringværende
3. Ringe 112 ved akut behov for assistance fra politiet

Hvis en kollega får brug for assistance

Hvis du fornemmer, at en situation er under optrapning, skal du:

1. Vise din kollega, at du er opmærksom på situationen
2. Være synligt tilstede og forblive på stedet indtil situationen er helt overstået
3. Bryde ind og spørge om alt er ok
4. Tilkalde hjælp hvis situationen udvikler sig

Hvis der opstår tumult eller alarmen går, skal du:

1. Handle ud fra en antagelse om worst case
2. Løbe din kollega til undsætning
3. Hjælpe din kollega væk fra situationen
4. Sørge for at borgeren passiveres/isoleres eller forlader stedet
5. Hvis borgeren forlader stedet i ophidset tilstand skal Borgerservice og andre relevante afdelinger informeres
6. Tilkalde assistance fra politi eller brandberedskab, hvis situationen kræver det

Hvis du har været udsat for trusler eller vold

Hvis du har været i risiko for eller involveret i en situation med fysisk eller psykisk vold, skal du:

1. Sørge for at du ikke er alene
2. Lade andre klare praktiske problemer
3. Fortælle hvad du har brug for
4. Tage imod eller selv bede om psykologhjælp
5. Tale med din leder, nære kolleger, venner og pårørende om din oplevelse
6. Anmelde skaden til dit eget forsikringselskab

Hvis din medarbejder har været udsat for trusler eller vold

Som leder er du ansvarlig for opfølgningen på situationer med fysisk eller psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd. Du skal:

1. Møde op hvis det er muligt eller sørge for, at en anden tager over
2. Samle alle der har været involveret i eller vidne til episoden til debriefing
3. Spørge kun om det helt nødvendige og undlade at kritisere handlemåde



4. Vurdere om der er behov for psykologhjælp fra Falck Healthcare (tlf. 70102012)
5. Udlevere folderen "Når ulykken pludselig rammer" (rekvireres hos Ledelse & Udvikling)
6. Sørge for at den pågældende hurtigst muligt søger læge ved fysisk vold
7. Sørge for at pårørende informeres
8. Sørge for at den pågældende ikke lades alene det første døgn
9. Sørge for ledsagelse hjem
10. Informere direktøren for området om hændelsen og aftale det videre forløb
11. Hvis situationen kræver en særlig informationsindsats følges kommunens procedure for kommunikationsindsats i beredskabssituationer (se intra)
12. Underrette de øvrige medarbejdere
13. Underrette arbejdsmiljøgruppen
14. Politianmelde episoden
15. Hjælpe med at udfylde signalementsblanket, hvis borgeren ikke er kendt
16. Vurdere om den pågældende borger skal have adgangforbud
17. Registrere hændelsen i henhold til rådhusets procedure for registrering af ulykker og nærved-ulykker (se arbejdsmiljøportalen)
18. Overveje om den pågældende skal fritages for sammenlignelige opgaver i en periode
19. Overveje forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssig eller organisatorisk art
20. Være opmærksom på involverede og vidner i ugerne efter hændelsen
21. Evaluere hele forløbet, gerne på et personalemøde/afdelingsmøde

Hvis din kollega har været udsat for trusler eller vold

Hvis din kollega har været i risiko for eller involveret i en situation med fysisk eller psykisk vold, skal du:

1. Sørge for at den pågældende ikke er alene umiddelbart efter
2. Tale med den pågældende om, hvad der er sket
3. Forsøge ikke at aflede opmærksomheden
4. Hjælpe med at underrette nærmeste leder
5. Hjælpe med praktiske ting
6. Give dit telefonnummer, når I skilles
7. Være imødekomende men ikke omklamrende



Bilag 1 – Vejledning til KMD Secure

For at anmode om assistance skal du holde anmodknappen nede indtil KMD Secure ikonet i tray bar (den lille bjælke ved uret) eller proceslinien skifter fra blå til rødt. Slip derefter tasten. Efterhånden som assistenter tilbyder deres assistance vil ikonet skifte farve. Her kan du se ikonets forskellige betydninger:



Programikon



Du har anmodet om assistance, men ingen har accepteret at assistere endnu.



Du har anmodet om assistance, og mindst én har accepteret at assistere.



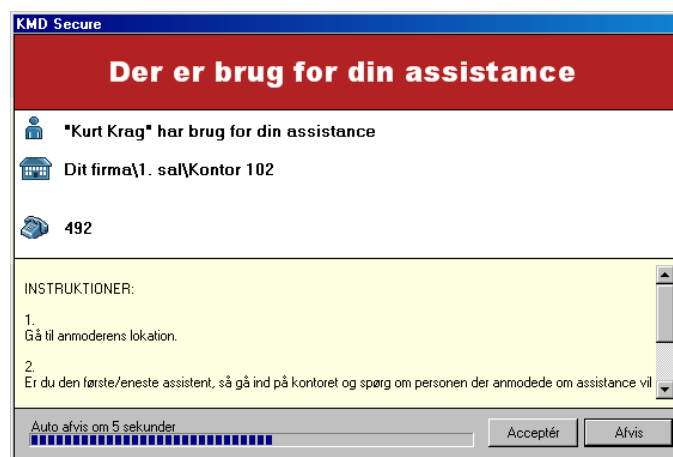
Du har anmodet om assistance, og nok har accepteret at assistere.

Du kan se det præcise antal assistenter, som har accepteret, ved at holde musen over programikonet ved klokken.

Så snart du ikke længere har brug for assistance, skal du trykke på afbrydknappen. Knappen for at afbryde en alarm kan være en anden end den, der er valgt til at starte en anmodning. Alternativt kan du få programvinduet frem og klikke på knappen "Afbryd". Du får programvinduet frem ved at højreklikke på programikonet ved klokken og klikke "Gør synlig" eller ved at klikke på programknappen i proceslinien, som findes i bunden af skrivebordet.

Når en kollega har brug for assistance

Når du modtager en anmodning om assistance fra en kollega, popper der et vindue op på din skærm.



Af det hvide felt fremgår det, hvem der har brug for din assistance, hvor personen befinder sig samt telefonnummer. Det gule felt beskriver, hvad du i praksis skal gøre. Nederst til højre findes knapperne "Acceptér" og "Afvis". Tryk på en af knapperne for henholdsvis at acceptere at assistere eller afvise at assistere.

Bemærk at vinduet ikke forsvinder, før anmoderen har afbrudt sin anmodning om assistance.



Bilag 2 – Tilkald af assistance fra politi og brandberedskab

I den konkrete situation vurderes det, hvilken assistance der er behov for. Det afhænger af situationen, og den risiko der er forbundet hermed.

Ved tilkald af assistance skal der altid gives besked til receptionen, så de kan vise tilkaldte til rette sted. Receptionen kan kontaktes på tlf. 87803299 eller e-mail receptionen@odder.dk.

Assistance fra politiet

I situationer, hvor der er behov for, at politiet kommer hurtigst muligt, ringes der 112.

Ved akut behov for assistance fra politiet ring 112

Ved mindre alvorlige situationer, hvor der ikke er behov for at politiet kommer med udrykning, ringes der til vagthavende på 114.

Ved ikke akut behov for assistance fra politiet ring 114

Assistance fra Brandberedskabets personale

Brandberedskabet kan tilkaldes, hvis der er behov for at få neddæmpet en situationen. Brandberedskabets tilstedeværelse skal primært ses som tryghedsskabende, og hvis der er truende eller voldelig adfærd fra en borger, skal politiet også tilkaldes. I situationer med truende og voldelig adfærd vil brandberedskabets personale kun gribe fysisk ind indtil politiet kommer.

Brandberedskabet kan tilkaldes hele døgnet ved hjælp af alarmer, som er placeret i Borgerbutikken, Social Service og Jobcentret. Ved tilkald skal den sorte knap på alarmens højre side skubbes op, inden der trykkes på begge orange knapper samtidig, indtil den lille lampe lyser rødt (se illustration nedenfor). Kaldet går direkte, så det kan ikke annulleres. Ved kald til Brandberedskabet vil der indenfor 3-5 minutter komme mellem 3-5 mand.

1. Skub sort knap op



2. Tryk på begge orange knapper samtidig

Ved behov for tryghedsskabende assistance fra Brandberedskabet benyt alarm