

Forebyggelse af vold og krænkende handlinger

*For medarbejdere i Børn og Kultur
på adressen Tinglev Midt 2, Dronning Margrethes Vej 13
og Storegade 30 (Tosprogsteam)*

Denne retningslinje skal ses i forlængelse af Aabenraa Kommunes overordnede "Delpolitik mod vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane" der tilkendegiver kommunens holdning til vold og krænkende handlinger mod medarbejdere i Aabenraa Kommune.

Retningslinjen beskriver hvordan vi kan forebygge vold og krænkende handlinger samt en plan for, hvordan vi som arbejdsplads håndterer situationer, hvor en medarbejder har været udsat for vold og krænkende handlinger.

Fysisk og psykisk vold

(borgere og /eller pårørende, der udsætter medarbejdere for vold)

Krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane

(mellem medarbejdere og mellem medarbejdere og deres ledere)

Definition på vold

- Fysisk overlast i form af fysisk vold, overgreb, slag, skub, bid, kast med ting, omklamring og lignende
- Situationer, hvor en medarbejder føler sig truet fysisk eller psykisk gennem udtalte eller ikke udtalte trusler, reaktioner fra en borger, mobning, chikane, trusler mod tredje person m.v.
- Vold via digitale medier, dvs. brug af mobiltelefoner, SMS, Messenger, e-mail, chat eller sociale medier samt blogs og hjemmesider til at chikanere, true eller skræmme nogen
- Vidne til ulykke eller chokerende hændelse

Definition på krænkende handlinger

- Når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter en eller flere andre personer for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet.
- Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte.
- Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke.

- Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central.
- Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle.

Mål

- At forebygge og mindske arbejdsrelateret vold og krænkende handlinger både i og udenfor arbejdspladsen og arbejdstiden
- At sikre tryghed og trivsel for alle medarbejdere
- At understøtte et miljø, hvor man passer på hinanden
- At sikre en fælles forståelse af og kendskab til, hvordan man forholder sig til og forebygger vold og krænkende handlinger
- At sikre, at medarbejderne får akut krisehjælp og andre tilbud om bearbejdning af voldelige situationer og krænkende handlinger

Holdninger

- I Børn og Kultur accepterer vi ikke vold, trusler, uønsket seksuel opmærksomhed, chikane eller mobning.
- Vi anser vold, trusler og krænkende handlinger som et fælles problem og et fælles ansvar, som vi taler åbent om.
- Vi lægger vægt på trygge arbejdspladser, hvor der er fokus på forebyggelse af voldsepisoder og krænkelse og på hjælp til medarbejdere, som udsættes for vold, trusler om vold, overfald og chikane.

Forebyggelse

Tænk altid på din egen og dine kollegers sikkerhed.

Samtaler med borgere

Udvis altid venlig, rolig og neutral adfærd. Argumentér ikke med borgeren, hvis en truende eller ubehagelig situation er ved at opstå. Oplever du, at en samtale med en borger bliver ubehagelig ved truende, nedgørende eller krænkende adfærd, kan du:

- Forsøge at berolige og tale til rette
- Oplyse borgeren om, at samtalen slutter nu og afbryd samtalen
- Bede borgeren om at gå
- Selv forlade kontoret eller lægge røret på, hvis samtalen foregår pr. telefon

- Tilkalde kolleger/din leder
- Aktivere alarmen (følg proceduren – se opslag ved alarmen på gangen) • Tilkalde politiet

Samtaler med borgere skal foregå i lokaler, der er indrettet sikkerhedsmæssigt forsvarligt i forhold til den konkrete situation.

Hvis en medarbejder skal have en samtale med en borger, hvor der er en kendt eller formodet risiko for, at der kan opstå en truende situation

- skal samtalen finde sted i et mødelokale med flugtveje
- skal kolleger forinden adviseres, så de kan gribe ind og tilkalde hjælp, hvis der er behov for det

Vær særligt opmærksom på samtaler, hvor borgeren skal informeres om beslutninger eller andet, som kan være ubehageligt for borgeren. Møder med forældrene omkring anbringelse af et barn afholdes ALTID på forvaltningen.

Som kollega

Hold øjne og ører åbne, hvis du kan mærke, at der optakt til en truende situation for en kollega.

Bank evt. på døren og spørg, om der er brug for hjælp, eller om du "har glemt dine nøgler her".

Reager straks, hvis alarmen lyder (følg proceduren – se opslag ved alarmen på gangen).

Hjemmebesøg

Som medarbejder skal du være særligt opmærksom på sikkerhed i forbindelse med hjemmebesøg.

Der må som hovedregel ikke aflægges hjemmebesøg hos borgere, hvor der er en kendt risiko for, at en truende situation kan opstå. Bliver det alligevel nødvendigt, skal lederen kontaktes inden besøget. Lederen skal sørge for, at der bliver truffet de nødvendige sikkerhedshensyn i den konkrete sag.

Er du som medarbejder i tvivl om borgerens adfærd under et hjemmebesøg, skal du kontakte din leder.

Hvis en truende situation opstår, når du er på hjemmebesøg, skal du ringe til din leder eller en kollega, som enten kører ud til borgeren eller sørger for, at der kommer hjælp. Kan den hjælpende person ikke køre, tages en taxa.

Skal politiet inddrages, så husk at præsentere dig som ansat ved Aabenraa Kommune – så kommer politiet straks.

Borgere, der møder uanmeldt op i forvaltningen

Borgere, der møder uanmeldt op i forvaltningen, bliver modtaget ved skranken og bedt om at vente.

Hvis henvendelsen er til Børn og Familie, tilkaldes bagvagten – ellers tilkaldes en medarbejder fra den relevante afdeling.

Hvis sagen ikke vurderes som akut, aftales der en tid for en samtale.

Hvis sagen er akut, skal der ske en vurdering af, om der er risiko for, at en truende situation kan opstå. Hvis det er tilfældet, ekspederes borgeren i et lokale med 2 flugtveje eller evt. ved skranken. Der skal altid være 2 til stede under samtalen, og kolleger skal have besked, så de kan gribe ind og tilkalde hjælp, hvis der opstår behov for det.

Forbud mod at komme på forvaltningen

Hvis en borger har forbud mod at opholde sig på forvaltningen, skal ledelsen straks kontaktes. Forlader borgeren ikke rådhuset frivilligt, tilkaldes politiet.

Hvis en borger telefonisk truer med at møde op på rådhuset, og der vurderes at være en risiko for de ansattes sikkerhed, kan dørene til rådhuset låses af sikkerhedsmæssige hensyn.

Polititilhold

Er der tale om en borger med polititilhold, kontaktes ledelsen. Ledelsen anmelder overtrædelsen af tilholdet til politiet.

Mulighed for kurser

Som led i den forebyggende indsats tilbyder kommunen ledere og medarbejdere at deltage i kurser i kommunikation, voldsforebyggelse og krisehåndtering.

Beredskabsplan

Formanden for Arbejdsmiljøgruppen har det overordnede ansvar for, at beredskabsplanen bliver opdateret og kommunikeret til medarbejderne.

I hændelsen

Hvis der opstår en voldsom episode, er vi enige om at gøre følgende:

- Bevare roen og kommunikere på en konfliktnedtrappende måde ved at forsøge at berolige og tale til rette.
- Aflede og hjælpe hinanden som kolleger ved at banke på døren og spørge, om der er behov for hjælp, eller om "man har glemt sine nøgler her"
- Afslutte samtalen/kontakten og bede borgeren om at gå eller selv forlade kontoret
- Tilkalde kolleger/nærmeste leder
- Om nødvendigt aktivere alarmen
- Evt. tilkalde politiet

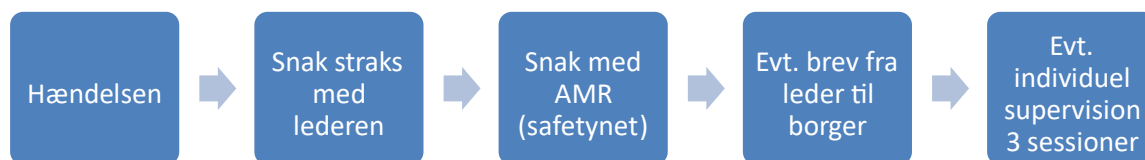
Ved digital chikane

Det er vigtigt af sikre dokumentation i det omfang, det er muligt. Det kan ske ved at tage et skærmbillede eller fotografere/filme krænkelsen og ved at gemme truende/krænkende beskeder og mails.

Umiddelbart efter hændelsen

- Medarbejdere, som udsættes for vold, trusler eller krænkelse skal straks informere deres leder.
- Lederen foretager en samtale med medarbejderen og i fællesskab vurderes, om hjælp er nødvendig.
- Den udsatte medarbejder skal hurtigst muligt have tilbudt psykisk førstehjælp eller støtte af en kollega, der ikke er berørt af hændelsen.
- Lederen afdækker, om der har været andre involverede i episoden, og om de har behov for hjælp.
- Lederen har ansvaret for, at der iværksættes hjælpeforanstaltninger.

Børn og Kultur tilbyder akut psykologisk krisehjælp gennem Arbejdsmiljøcentret – døgntelefon 87 10 89 00. Omfanget vurderes i hver enkelt situation.



Hvis det bliver nødvendigt at kontakte pårørende, findes **ambulancebreve** med kontaktoplysninger for hver medarbejder i hver afdeling:

- De berørte medarbejdere samles hurtigst muligt efter en episode, og der skal udarbejdes et notat, hvor hændelsen beskrives så detaljeret som muligt.
- Lederen sørger for, at den berørte medarbejders kolleger og arbejdsmiljørepræsentanten orienteres om hændelsen.
- Hændelsen skal anmeldes som en arbejdsulykke eller en krænkende handling i Safety Net inden for de angivne frister i Aabenraa Kommunes del-politik for forebyggelse og håndtering af sygefravær.
- Lederen skal, på baggrund af episodens karakter, vurdere og i givet fald foretage anmeldelse til politiet. (Der gøres opmærksom på, at den enkelte medarbejder også selv kan anmelde en hændelse til politiet). Anmeldes sagen ikke, er det muligt for medarbejderen at få udarbejdet et notat til personalemappen til brug for en evt. erstatningssag.
- Ved politianmeldelse orienteres den ansvarlige chef, som orienterer den ansvarlige direktør og kommunaldirektøren.
- Lederen eller psykologen deltager sammen med den/de involverede medarbejder(e) i møder med politiet og i retten.

Opfølgning og læring

- Lederen tager stilling til, om der skal laves forholdsregler omkring møder med den voldelige person, herunder evt. forbud mod at komme i rådhusbygningen i Tinglev og på Dronning Margrethes Vej 13. Et forbud skal underskrives af den ansvarlige direktør. Lederen orienterer alle relevante medarbejdere om evt. forholdsregler.
- 1-2 uger efter en hændelse skal lederen tage initiativ til at gennemgå den med henblik på læring og på at aftale, hvordan der følges op med den ramte og evt. borgeren.

Formidling

Lederen skal sikre, at alle nye medarbejdere introduceres til retningslinjen for forebyggelse af vold og krænkende handlinger.

Retningslinjen drøftes én gang årligt på et afdelingsmøde.