

Retningslinjer ved fysisk og psykisk vold, i og udenfor arbejdstid, gældende for Børn og Kultur

Indledning:

Enhver form for vold eller trusler er et overgreb, som Brønderslev Kommune på ingen måde accepterer. Et overgreb mod en enkelt medarbejder skal behandles som et overgreb mod os som arbejdsplads og alle skal deltage i at løse problemet og hjælpe dem, det evt. er gået ud over.

Voldsepisoder, som er foregået både indenfor og udenfor arbejdstid, skal registreres/anmeldes og ikke mindst forebygges, således der ikke sker lignende episoder. På den enkelte arbejdsplads skal der udarbejdes konkrete procedurer for, hvad der skal ske i forbindelse med en voldsepisode.

Definition af vold:

Vi definerer vold som:

- når en medarbejder føler sig truet, fysisk eller psykisk
- fysisk overlast i form af overgreb, slag, spark, bid, spyt eller andet
- psykisk overlast i form af truende og/eller krænkende adfærd og sprogbrug, trusler om vold, chikane, magtanvendelse m.m.
- når en medarbejder oplever en uacceptabel eller ulovlig adfærd

Ved arbejdsrelateret vold, forstås fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd, som borgeren eller pårørende udøver mod medarbejderen. Volden kan forekomme i eller uden for arbejdstiden.

Både trusler og andre krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder. F.eks. gennem de sociale medier, via sms, på e-mail m.m.

I Brønderslev Kommune anses vold for at være et fælles ansvar.

Som medarbejder ved Brønderslev Kommune har du mulighed for at hente hjælp og støtte flere steder bl.a. hos:

- Din leder og kolleger
- Din AMR og TR
- Din læge

Forebyggelse:

Medarbejdere kan ved udførelse af arbejdsopgaver være i risiko for at blive udsat for fysisk og psykisk vold af borgere og deres pårørende. Er der risiko for vold SKAL denne ALTID forebygges!

Hvor der er risiko for voldsepisoder, trusler og andre tilspidsede situationer:

- forbered dig godt. F.eks. sammen med en kollega/leder
- lav aftaler med dine kolleger/leder
- vær bevidst om din kommunikation og din attitude
- vær ikke alene
- sørg for at alle er bekendte med risikovurderingen

Den truende/tilspidsede situation:

- hold fokus på sagen
- undgå at optrappe konflikten
- vær altid venlig, rolig og neutral
- forsøg at berolige modparten
- argumenter ikke – forklar, hvor dine grænser går – aftal nyt møde
- forsøg at tilkalde hjælp

Kolleger/leder:

- bliv i nærheden og gør dig synlig
- vær parat til at hjælpe
- vær opmærksom på, hvad der faktisk sker

Efter en hændelse:**Den ramte:**

- kontakt ledelsen/kollega
- sørg for, at du ikke er alene
- lad andre klare praktiske problemer
- fortæl, hvad du har brug for – både praktisk og psykologisk
- tag imod tilbud om psykologhjælp
- beskriv hændelsesforløbet eller få hjælp hertil

Kollegial førstehjælp:

- lad ikke den pågældende være alene – find et roligt og uforstyrret lokale
- kontakt lederen og hjælp med praktiske ting
- vis din medfølelse, men ikke medlidenhed
- lyt og vis forståelse
- tal åben og direkte om det, der er sket
- giv evt. dit telefonnummer, når I skilles

Ledelsen:

- tag hånd om den pågældende
- vær lyttende og opmærksom – lav notat
- bagatelliser ikke hændelsen
- sørg for, at den ramte søger læge/psykolog snarest
- giv fri i nødvendigt omfang
- sørg evt. for ledsagelse hjem
- aftal med den ramte, hvordan øvrige informeres
- orienter øvrige medarbejdere
- Overvej om episoden skal drøftes i hele medarbejdergruppen. F.eks. som en debriefing.
- afklar evt. politianmeldelse – se evt. mere på www.ansatibronderslev.dk

Psykologhjælp:

I forbindelse med vold og trusler om vold er der evt. mulighed for psykologhjælp. Proceduren for psykologhjælp findes på www.ansatibronderslev.dk

Registrering, analyse og forebyggende tiltag:

- Arbejdsmiljøgruppen sørger for, at arbejdsskaden indberettes i EASY, uanset om medarbejderen har fravær i forbindelse med hændelsen eller ej. Der sendes en kopi til Contea og HR. Procedure findes på www.ansatibronderslev.dk
- Arbejdsmiljøgruppen laver en grundig analyse af arbejdsulykken for at sikre, at der bliver igangsat tilstrækkelige forebyggende tiltag og for at sikre at arbejdsulykken ikke sker igen

Juni 2018