

# Retningslinjer for håndtering af vold, trusler, chikane og høje følelsesmæssige krav

## Værdiformulering:

Det er vores holdning, at vold, trusler chikane ikke accepteres.

Vi tror på åbenhed, tillid og respekt, som væsentlige forudsætninger for at forebygge og for at vold og trusler ikke opstår.

I det omfang vold, trusler og chikane alligevel forekommer, anser vi det for et fælles problem, af både arbejdsmiljø og faglig karakter, som skal løses i fællesskab.

Det er medarbejderens vigtigste opgave i disse situationer at passe på sig selv og kollegerne, så man også på længere sigt kan fungere på arbejde og i resten af sin dagligdag.

At arbejde med mennesker der har det svært eller har en udfordrende adfærd, stiller ofte høje følelsesmæssige krav til medarbejderne. Det er vigtigt at vi har et arbejdsmiljø der tager hånd om høje følelsesmæssige krav med åbenhed, tillid og respekt og sikre at kommunikationen omkring oplevelsen af høje følelsesmæssige krav forgår i en nysgerrig, anerkendende og ikke-dømmende tone.

Alle forventes på ansvarligvis at være loyale i forhold til den vedtagne politik, og at konkrete retningslinjer efterleves i praksis.

Borgerne på botilbuddet Søhuset er orienteret via samtale om at vold, trusler og chikane ikke er acceptabel og at i tilfælde heraf kan meldes til politiet.

## Formålet med politikken:

Det er hensigten, at alle medarbejdere er bevidste om og opmærksomme på, hvordan volds, trussel og chikane situationer forebygges, og hvordan der skal handles, hvis en sådan situation alligevel opstår.

Målet er, at situationer, hvor personalet udsættes for vold, trusler eller chikane forebygges mest muligt.

Det overordnede mål er at:

- Forebygge og mindske vold, trusler og chikane.
- Sikre tryghed og åbenhed i personalegruppen.
- Sikre fælles forståelse af og kendskab til strategier til imødegåelse af vold, trusler og chikane.
- Sikre at volds, trussels- og chikane ramte medarbejdere får den nødvendige hjælp og mulighed for at bearbejde eventuelle voldelige episoder. (Se afsnit efterbehandling af vold og trusler)

Det er hensigten, at alle medarbejder er bevidste om og opmærksom på at når man arbejder med mennesker der har det svært eller har en udfordrende adfærd, stiller det ofte høje følelsesmæssige krav. Derudover er hensigten at alle medarbejderne ved hvordan man

# Botilbuddet Søhuset

## Viborg kommune

arbejder forbyggende og hvordan man handler hvis man oplever og/eller føler sig påvirket af høje følelsesmæssige krav.

Det overordnet mål er at:

- Sikre tryghed og åbenhed i personalegruppen.
- Sikre at kommunikationen omkring oplevelsen af høje følelsesmæssige krav forgår i en nysgerrig, anerkendende og ikke-dømmende tone.
- Sikre fælles forståelse af og kendskab til hvordan der arbejdes med høje følelsesmæssige krav.
- Sikre at de medarbejder der bliver påvirket af høje følelsesmæssige krav, får den nødvendige hjælp og mulighed for at bearbejde episoder.

## Hvad forstår vi ved vold, trusler, chikane og følelsesmæssige høje krav?

### Ved vold forstås:

- Adfærd der indebærer en krænkelse eller risiko for en andens persons sikkerhed.
- Det kan være skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande (våben, knive, flasker), bid, niv, krads, spyt, slag, spark, kvælningsforsøg, angreb mod kroppen i form af overfald, knivstik m.m.
- Anden udadreagerende adfærd i form af hærværk og smadring af ting, vinduer mv. i ens umiddelbare nærhed.
- Generelt alt hvad der indebærer en risiko for medarbejderens sikkerhed.

### Ved trusler forstås:

- Verbale trusler, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk, eller trusler der vedrører ens familie, venner, andre nærtstående personer eller ejendele.
- Truende adfærd med knytnæve eller genstande der kan gøre skade, afspærring af flugtveje, bevægelse af finger over halsen mv., eller tegning, SMS, mail mv. med truende indhold.
- Vold og trusler om vold forekommer typisk på arbejdspladsen, men kan også ske i ansattes fritid og på hjemadressen.

### Ved chikane forstås:

- Kan også kaldes psykisk vold. Formålet med chikane er at diskriminere, svække, ydmyge eller true og det kan defineres som regelmæssig onskabsfuld mobning og forfølgelse af personer. (Borger medarbejder relation)
- Kan være sexchikane, etnisk chikane, religiøs chikane ect.
- Chikane kan være henvendelser på forskellige måder, som fx personligt, mundtligt eller skriftligt gennem breve, telefonopkald, sms eller e-mails.

### Det psykiske arbejdsmiljø kan også påvirkes af negativt utrygge episoder som fx:

Ubudne gæster i huset, "vilde fester" i huset, misbrugsproblematikker, overtrædelser af husregler, selvskadende adfærd. Hændelser hvor medarbejdere føler sig utrygge ved at være i huset, og ikke har kunnet handle eller agere på det, på en måde som har været sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarligt.

**Ved høje følelsesmæssige krav forstås:**

- Kan bl.a. komme til udtryk ved, at medarbejderen skal sætte sig ind i borgerne problemer eller rumme borgernes følelser samtidigt med at skulle håndtere egne følelser.
- At aflæse og sætte sig ind i menneskers tilstand
- At rumme grænseoverskridende eller negativ adfærd
- At navigere i vanskelige dilemmaer, fx at udvise autoritet og myndighed samtidig med forståelse og omsorg
- At optræde smilede og anerkendende, selv om man bliver mødt med kritik.

**Ansvarsfordeling:**

Det er Lokalt-MED og ledelsens ansvar, at fastlægge den overordnede politik for tilrettelæggelsen af indsatsen i forhold til vold, trusler, chikane og høje følelsesmæssige krav. Arbejdsmiljøgruppen/Lokal-MED har ansvaret for det konkrete arbejde, herunder at vurdere og afgøre hvilke initiativer, der bør iværksættes på en samarbejdsbaseret måde, og udvikle arbejdsmiljø praksis, hvor forbyggende tiltag mod vold, trusler, chikane og høje følelsesmæssige krav tænkes sammen med øvrige forhold i det psykiske arbejdsmiljø, etik, magtanvendelse og organisationens værdigrundlag.

Det er medarbejdernes ansvar at holde sig opdateret på de overordnede politikker og komme med input og stille sig nysgerrig over for evt. uklarheder eller forslag til nye tiltag.

**Forebyggelse af vold, trusler og chikane:**

Nye medarbejdere, inklusive vikarer, elever og studerende, introduceres til retningslinjer for håndtering af vold, trusler, chikane og høje følelsesmæssige krav som en del af introduktionsprogrammet. Denne introduktion foretages af arbejdsmiljørepræsentant og leder.

Der arrangeres løbende konflikthåndteringskurser for fast ansatte. Vikarerne, elever og studerende vil efterfølgende få tildelt et fast personale der videreformidler det der er blevet lært ved kurset.

Til forebyggelse af vold og trusler episoder benyttes risikovurderingsværktøjet Brøset.

De borgere der er kendt med en udadreagerende adfærd af verbal samt fysisk karakter stjernemarkeres på tavlen på kontoret. Disse borgere bliver systematisk risikovurderet i hvert vagtlag – dag, aften og nat.

De resterende borgere risikovurderes når der opstår en afvigelse fra den habituelle adfærd og proceduren er her at når man påbegynder en risikovurdering, så skal borgerne risikovurderes minimum én gang i hvert vagtlag, lig med mindst 3 gang i døgnnet. Når borger har scoret 0 i et døgn stoppes risikovurderingen.

Det er vigtigt at der i alle borgernes risikovurderings profiler/ handleplaner tydeligt fremgår handleanvisninger med hensyn til hvordan ansatte skal varetage deres egen sikkerhed

# Botilbuddet Søhuset

## Viborg kommune

omkring borgeren. Det kan bla. være hvornår medarbejderne skal trække sig fra kontakten, hvornår de skal tilkalde hjælp, hvordan man taler til borgen og hvordan de ansatte skal placere sig fysisk i forhold til borgeren.

Der bliver kontinuerligt arbejdet med risikoprofiler på teammøderne hver 4 uge, der er her stort fokus på, at de aftaler der er lavet i forhold til fælles tilgange og sikkerhed efterleves eller om der er brug for justeringer.

Risikovurderings profil er ligeledes et punkt på personalmøderne under punktet "arbejds-miljø" hvor der igen vil blive samlet op på om aftaler i forhold til fælles tilgange og sikkerhed efterleves. Det er arbejdsmiljøgruppen der er facilitator på dette.

Endelig skal der løbende læres af de episoder der opstår. Beskrives i afsnittet **Registrering og indsats ift. vold og trusler** nedenfor.

### **Forebyggelse af høje følelsesmæssige krav:**

På teammøderne er der fokus på at alle medarbejder under "tjek in runde" får rum til at sætte ord på de udfordringer de som faglige personer kan stå i, når vi arbejder med mennesker med psykiske udfordringer. Der er fokus på faglige udfordringer og høje følelsesmæssige krav.

Ligeledes på teammøderne er der under hver borger gennemgang særlig fokus på borgeren adfærd der stiller høje følelsesmæssige krav til medarbejderne, kortlægning af disse samt analyse med henblik på at finde strategier for forebyggelse. Der vil yderlig være fokus på løbende evaluering på om de forebyggende tiltag virker og er tilstrækkelige. Efterfølgende vil punktet blive overført til personalemøderne for at videns dele. Der er fokus på psykologisk tryghed så kommunikationen omkring oplevelsen af høje følelsesmæssige krav forgår i en nysgerrig, anerkendende og ikke-dømmende tone.

### **Anmeldelse/registrering i Insubiz af vold og trusler:**

Ved hændelsesforløb, hvor der er behov for akut handling fra afd. leders side kontaktes denne altid via opkald og der aftales altid yderligere handling.

For at registrere en hændelse eller arbejdsskade ligger der links til blanketterne på VICKI. Ledelsen på botilbuddet Søhuset har ligeledes besluttet at linkene til blanketterne ligger i Teams, da dette er personalets primære kommunikationsredskab.

Når medarbejderne har udfyldt hændelsesblanketten får afd. leder automatisk besked via mail, mailen sendes videre til AMR til orientering, samtidig sættes der en dato i kalender for udfyldes af forebyggelsesskema i Insubiz.

Afd. leder kontakter den pågældende medarbejder den næst kommende hverdag med henblik på behov for yderligere handling.

- Episoder der medfører sygedage og/eller udgifter til behandling skal indberettes i Insubiz. (registrering se nedenfor)

# Botilbuddet Søhuset

## Viborg kommune

- Øvrige episoder skal ligeledes registreres i Insubiz, herunder også episoder hvor der "ikke er sket noget", men man har følt sig personligt ramt eller utryg. Det er forskelligt hvad vi som personer reagerer på. Har den enkelte medarbejder oplevet sig truet, chikaneret eller belastet af høje følelsesmæssige krav skal det indberettes.

På personalemøder er der fokus på indberetning af hændelser som ligger under punktet "arbejds miljø". Formålet med dette er at få behandlet de hændelser der har været samt at være obs på om der er hændelser der mangler at blive indberettet. Det er aftalt i personalegruppen at der indføres en makker ordning. Opgaven går ud på at sikre indberetning. Den kollega der er på arbejde med en forurettet, er tovholder for at den hændelse man har stået i bliver indberettet indenfor 48 timer. Hvis ikke denne kollega har mulighed for det, så overlevers makker ordningen til en anden kollega.

Vi vil systematisk analysere de hændelser der har været således at der kan drages læring ud af disse. Vi opdaterer risikovurderingsprofilen hvis analysen giver anledning til ny viden i forhold til forebyggelse af vold, trusler, chikane eller høje følelsesmæssige krav. Arbejds miljøgruppen faciliterer dette

### **Registrering og indsats ift. Vold, trusler, chikane og høje følelsesmæssige krav.**

Det er serviceteamet SSO i Viborg kommune der er ansvarlig for registrering/anmeldelse i Insubiz. Afd. leder på botilbuddet Søhuset får tilsendt en kopi af hændelsesforløbet. Det er vigtigt, at episoden beskrives på en måde, så udenforstående kan forstå hændelsen.

- Indberetning af arbejdsskader foregår via skema på VICKI link via Teams. Afd. leder er behjælpelig med at udfylde denne hvis der er et behov for dette.
- Indberetning af hændelser sker via blanket på VICKI eller link på Teams.
- Hændelserne tages op på personalemøder, hvor de gennemgås med henblik på fremtidig læring.

### **Overvågning og evaluering**

Arbejds miljøgruppen evaluerer fortløbende og holder fælles møde mindst 1 gange årligt, eller efter behov.

Resultatet af disse evalueringer videreformidles på MED-møder og P-møder.

### **Efterbehandling af vold og trusler om vold:**

Ved hændelsesforløb, hvor der er behov for akut handling fra afd. leders side kontaktes denne altid via opkald og der aftales altid yderligere handling.

Den præcise efterbehandling er ud fra konkret vurdering mellem leder og medarbejder. Det kan f.eks. indeholde:

## Botilbuddet Søhuset

### Viborg kommune

- Ved akut opstået hændelse krisepsykolog,
- Efterfølgende forløb hos psykolog eller HR.

Når der afholdes opfølgende samtale med afd. leder aftales der dag og tidspunkt.

Ved hændelser ydes der altid psykisk førstehjælp ved kolleger

Kollegial psykisk førstehjælp:

Det vil være naturligt man som kollega, yder omsorg og tager vare på den voldsramte. Det kan f.eks. ske ved:

- Lad ikke den voldsramte være alene
- Skab ro og tryghed
- Lyt til den voldsramte – lad vedkommende fortælle, hvad der er sket
- Undgå at bagatellisere
- Undgå at kritisere den voldsramtes handlinger
- Undgå at belære om, hvad man kunne have gjort i stedet
- Hjælp evt. med at kontakte familie og pårørende
- Følg evt. den voldsramte hjem
- Sørg evt. for at den voldsramte ikke er alene det første døgn

Er medarbejderens tilstand således, at kollegaer på arbejde vurderer at der er brug for ovenstående, skal man også åbne medarbejderens ambulancebrev. Denne findes på Teams under Søhuset – dokumenter.

Efterbehandling skal indeholde samtale med nærmeste leder, og sagsbehandling af episoden i den lokale arbejdsmiljøgruppe og på personalemøder.

Der vurderes om der skal politianmeldes (se afsnit politianmeldelse af episoden)

Episoden registreres i Insubiz i henhold til gældende retningslinjer.

### **Politianmeldelse af episoder:**

Leder og forurettede vurderer i fællesskab om der skal foregå politianmeldelse.

Aftales det, at der skal ske politianmeldelse, kan lederen gøre det i forurettes navn, medmindre den forurettede ønsker at gøre det selv. Den forurettede vil dog under alle omstændigheder skulle afhøres, hvis det skal føre til en sag og det vil altid være den forurettes navn der vil fremkomme på sagen

Er der uenighed mellem lederen og den forurettede, om hvorvidt episoden skal resultere i politianmeldelse, har forurettede altid ret til selv at foretage anmeldelse og kan regne med arbejdspladsens opbakning til dette.

## Hvordan beskytter vi os og passer på hinanden

Vi har altid en alarmbrik på os så vi tilkalde hjælp. Vi har alle pligt til at reagerer på tilkald af alarm. Vi stiller aldrig spørgsmål tegn ved en kollegas brug for hjælp og sørger for at hjælpen kommer hurtigt. Ved voldsomme episoder ringer vi 112 og alarmerer politiet. Vi skal altid huske at passe på os selv og altid trække os hvis det er muligt.

### Procedure:

1. Alarmen bruges når man føler sig utryg eller truet på sin sikkerhed og ikke kan gå fra situationen og har brug for assistance. Medarbejderen skal så vidt muligt undgå at komme i en situation, hvor sikkerheden er truet. Det er vigtigt at være opmærksom på eventuelle signaler om at situationen er ved at optrappe. (Risiko-vurdering)

Det kan også være situationer hvor to borgere komme i konflikt med hinanden og man har brug for assistance.

Ligeledes kan alarmbrikken bruges hvis man har brug for akut hjælp ex. ved fund af en borger i kritisk tilstand.

2. Man går altid to personer til en opgave hvis der har været optræk til en konflikt eller man er i tvivl om mødet kan skabe konflikt.
3. Hvis man modtager et alarmkald, reagerer man straks på dette, uanset hvad man er i gang med. Et alarmkald kan ikke aflyses! Der skal altid være minimum 2 alarmtelefoner i brug og alle der har en alarmtelefon løber til alarm.
4. Når du når frem til stedet, gør du dig synlig og gør opmærksom på, at du er til stede. Dan dig overblik over situationen. Er du den første er det dig der i første omgang er i front, de næste tilløbende holder sig i baggrunden indtil anden besked gives. Det er den medarbejder der har tilkaldt alarm der fortæller hvad der er brug for, med mindre denne ikke er i stand til det så er det den først kommende der tager føringen. Er du den første der kommer frem, så tænk på din egen sikkerhed og vurder, hvad det er relevant at gøre. Ring til politiet, hvis du/I skønner det nødvendigt.  
Er der nogen der kender beboeren bedre end andre, vil det ofte være relevant, at den der kender beboeren bedst, tager føringen.
5. Når den akutte situation er afviklet, så er det vigtigt at få afrundet på en ordentlig måde. Evaluer i fællesskab, hvordan I har klaret situationen.  
Der laves en skriftlig beskrivelse af forløbet. Hvis det er muligt, sidder de involverede sammen og bliver enige om indholdet, evt. vælges en interviewer/skriver, som samler historien. Alternativt vælges 1-2 medarbejdere til at lave første udkast til beskrivelsen. Beskrivelsen rundsendes efterfølgende til de øvrige involverede til

## Botilbuddet Søhuset

### Viborg kommune

kommentering. Hver medarbejder indberetter hændelsen via blanket (se tidligere punkt).

6. Vurdér om det er nødvendigt med yderligere opsamling. Kontakt afd. leder hvis dette er aktuelt.  
Ring efter hjælp, hvis I skønner det, er nødvendigt (vikarer til at tage over osv)  
Yde psykisk førstehjælp, aktiver evt. "ambulancetjeneste brev" hvis et sådan er udfyldt.

HR og Arbejdsmiljø tilbyder krisesamtaler og lederrådgivning til ansatte efter overfald, vold og voldsomme hændelser. Afd. leder der anmoder om dette.

Hele døgnet kan Falck Healthcare kontaktes på tlf. 70 10 20 12. Det er afd. leder der rekviderer dette.

Se mere om [psykologisk krisehjælp](#) (link til intranet) til ansatte ved Viborg Kommune.

Herefter er det afdelingslederens opgave at vurdere, hvordan der samles op. Der kan f.eks. 1 – 2 dage senere afholdes (kollegial) debriefing og der kan henvises til professionel samtale i HR-afdelingen.

---

Revideret af arbejdsmiljørepræsentant og afd. leder marts 2025