# **Retningslinjer for håndtering af vold, trusler og chikane**

**Retningslinjer for håndtering af vold, trusler og chikane, er delt op i tre procedure:**

1. **Retningslinjer for vold, trusler** **og chikane** (denne)
2. Procedure for overfaldsalarm
3. Procedure for risikovurdering

**Værdiformulering:**

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

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

I det omfang vold og trusler 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.

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

**Formålet med politikken:**

Det er hensigten, at alle medarbejdere er bevidste om og opmærksomme på, hvordan volds- og trusselsituationer forebygges, og hvordan der skal handles, hvis en sådan situation alligevel opstår. Målet er, at situationer, hvor personalet udsættes for vold og trusler forebygges mest muligt.

Det overordnede mål er at:

* Forebygge og mindske vold og trusler.
* Sikre tryghed og åbenhed i personalegruppen.
* Sikre fælles forståelse af og kendskab til strategier til imødegåelse af vold og trusler om vold.
* Sikre at volds- og trusselsramte medarbejdere får den nødvendige hjælp og mulighed for at bearbejde eventuelle voldelige episoder.

**Hvad forstår vi ved vold, trusler og chikane:**

Vold og trusler kan optræde i 3 forskellige former:

1. Fysisk vold
2. Psykisk vold
3. Chikane og negativt utrygge episoder

**1: Ved fysisk vold** **er der tale om aktivt påført vold som fx:**

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.

Generelt alt hvad der indebærer en risiko for medarbejderens sikkerhed.

**2: Ved** **psykisk vold** **er der tale om episoder som fx:**

Hvor medarbejderne bliver udsat for verbale trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler der vedrører medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller ejendele.

Truende adfærd kan fx være med knytnæver eller med genstande (våben, knive, nåle, flasker), afspærring af flugtveje – trængt op i et sted, man ikke kan komme fra.

Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger, krænkelser, truende adfærd, systematisk fornedrelse, ydmygelse, mobning/chikane, beskyldninger/ mistænkeliggørelse m.m.

Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail og hjemmesider.

**3: 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.

**Ansvarsfordeling:**

Det er lokal-MED og ledelsens ansvar, at fastlægge den overordnede politik for tilrettelæggelsen af indsatsen i forhold til vold og trusler.

Arbejdsmiljøgrupperne/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 voldsforebyggelse tænkes sammen med øvrige forhold i det psykiske arbejdsmiljø, etik, magtanvendelse og organisationens værdigrundlag.

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

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

Hvert andet år afholdes en temadag med emnet ”Vold, trusler og chikane”, hvor Retningslinjer for håndtering af vold, trusler og chikane, gennemgås. Der er også mulighed for at invitere eksterne underviser ind til at understøtte emnet.

Alle faste medarbejdere med beboer relation deltager i supervision.

Hvis der har været en episode, sættes punktet på til næst kommende personalemøder, hvor episoden drøftes for at drage læring.

Risikovurderingsværktøjet Brøset Violence Checkliste (BVC) bruges til forebyggelse. Der risikovurderes i alle vagtlag. **Se procedure for ”Risikovurdering”**

Ved beboere med særlige udfordringer ift. det ovenstående beskrevet, eller hvis der habituelt på psykotisk basis fremkommer adfærd og tale, der er uhensigtsmæssig eller uacceptabelt, laves en særlig APV, hvor det også beskrives hvorledes arbejdet organiseres og hvordan man skal tilgå opgaven.

**Anmeldelse/registrering af vold, trusler og chikane, indberettes i Insubiz:**

* Alle episoder/hændelser, skal indberettes i Inzubiz, uanset om der har været sygedage eller ej.
* Har den enkelte medarbejder oplevet sig truet eller chikaneret skal det også indberettes.
* Er den faglige tolkning, at beboeren har haft til hensigt at ville intimidere eller chikanere, skal det indberettes, uanset om den pågældende medarbejder, faktisk følte sig intimideret, chikaneret eller ej.
* Som medarbejder er man juridisk dækket ind lige godt ift. evt. erstatningssag, uanset om det er en episode med sygedage eller en hændelse uden sygedage.

**Registrering og indsats ift. Vold, trusler og chikane:**

Den lokale arbejdsmiljøgruppe (leder og AMR) er ansvarlig for anmeldelser bliver journaliseret i Insubiz. Det er vigtigt, at episoden beskrives på en måde, så udenforstående kan forstå hændelsen. Lederen sender det udfyldte skema, til en administrativ medarbejder, som efterfølgende lægger det ind i Insubiz.

**Overvågning og evaluering**

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

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

**Politianmeldelse af episoder:**

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

Aftales det, at der skal ske politianmeldelse, gør lederen det, medmindre den forurettede ønsker at gøre det selv. Den forurettede vil dog under alle omstændigheder skulle afhøres, hvis det skal føre til en sag.

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.

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

Det er Lederens ansvar at iværksætte efterbehandling ud fra den konkret episode og behov. Det kan f.eks. indeholde, psykisk førstehjælp til kolleger (se nedenfor) eller psykolog, efterfølgende forløb hos psykolog og debriefing mv.

Efterbehandling kan indeholde samtale med nærmeste leder, og sagsbehandling af episoden i den lokale arbejdsmiljøgruppe og Lokal-MED.

Der vurderes om der skal politianmeldes, hvilket tilbuddet gør på forurettedes vegne, medmindre denne ønsker at gøre det selv.

Episoden skal journaliseres i Insubiz i henhold til gældende retningslinjer.

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
* Hjælpe evt. med at kontakte familie og pårørende (evt. åbne den berørte medarbejderes ambulancebrev)
* Følg evt. den voldsramte hjem

**Vold og trusler mod borgere:**

**Situation**

En borger udsættes for vold eller trusler om vold.

**Alarmering**

Alarmering kan komme fra direkte involverede eller vidner.

Alarmering kan ske via anråbelse, telefonopkald eller tryk på alarmenhed hvis en sådan findes på tilbuddet.

**Opgaver**

Den primære opgave er så vidt muligt at forhindre at nogen kommer til fysisk eller psykisk skade.

Kommer nogen til skade er opgaven at sikre den bedst mulige opfølgning, for at forebygge varigt traume.

**Handling**

Tryk evt. alarm for hjælp til situationen.

Ring 1-1-2 hvis det er en akut situation.

Anråbe overfaldsmanden om at stoppe.

Ring 1-1-4 hvis det er en episode, der er sket tidligere, og efterfølgende kommer til medarbejdernes opmærksomhed.

Hjælp borgeren med at få anmeldt overfaldet.

Yd psykisk hjælp til den voldsramte borger.

* 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
* Hjælpe evt. med at kontakte familie og pårørende
* Følg evt. den voldsramte hjem
* Sørg evt. for at den voldsramte ikke er alene det første døgn

**Ledelse og organisation**

De medarbejdere der bliver opmærksomme på episoden, underretter ledelsen ved første givne lejlighed.

Medarbejderne tager ledelsen i håndtering af situationen, indtil det tidspunkt der er ledelse til stede.

Alle episoder dokumenteres i den pågældende beboeres journal i Nexus.

**Overfaldsalarm og risikovurdering:**

Se særskilt ”Procedure for overfaldsalarm” og

”Procedure for risikovurdering”

Udarbejdet af AMG August 2023