|  |  |
| --- | --- |
| **Indsatsplan – Vold og trusler om vold** | |
| **Situation** | Vold er den adfærd en person viser, når han/hun truer, skader eller ødelægger genstande eller skader andre personer.  Voldelig adfærd er fysisk og/eller psykisk overskridelse af et andet menneskes grænse, hvorved personen føler sig truet eller krænket.  Indsatsen skal virke forebyggende, således at volden/truslen om vold optimalt set undgås. |
| **Alarmering** | Vurdere situationen og tag beslutning om hvad der skal ske.   Alarmering kommer fra involveret personale enten direkte eller indirekte. Eksempelvis kan kollegaer anråbes hvis det er nødvendigt.  Alarmering sker   * via det interne alarmsystem * Når alarmen lyder i huset, forlader alle (med undtagelse af gravid personale og studerende) deres arbejdsopgave, og løber til stedet hvor alarmen er udløst |
| **Opgaver** | Konflikten skal forsøges nedtrappes/afviklet.  Forlad om muligt stedet – vær altid opmærksom på flugtveje.  Forsøg at tale borgeren til ro og skab ro omkring situationen.  Forsøg at skærme andre borgere – få dem fjernet fra stedet. |
| **Handling** | Medarbejderne, der er involveret i hændelsen, er ansvarlig for at de aftalte procedurer sættes i værk.  Afdelingslederen følger op på hændelsen og er ansvarlig for den efterfølgende dokumentation, arbejdsskaderegistrering, eventuel politianmeldelse med videre.   * Den ramte forlader situationen, men ikke arbejdspladsen uden først, at have kontaktet en leder eller en kollega. * Lederen eller en anden ansvarlig koordinerer iværksættelsen af kriseplanen, når en medarbejder har været udsat for chikane, vold eller trusler og befinder sig i en krisetilstand. * Kollegaen der er ønsket som psykisk førstehjælper yder støtte og omsorg til den kriseramte, i henhold til kriseskema. * Tilkald pårørende i henhold til kriseskema, eller følg den ramte hjem og sørg for at han/hun ikke er alene. * Arbejdsmiljøgruppen skal sammen med øvrige kolleger vurdere om hændelsen bør politianmeldes af den ramte medarbejder. Rusmiddelcenter Viborg kan ikke som institution stå som anmelder. Den ramte medarbejder skal informeres om at en anmeldelse vil medføre at den sigtede lovgivningsmæssigt vil kunne få adgang til personlige data, som ex. personnummer og adresse.   Lederen kontakter den kriseramte, for at vurdere dennes tilstand. Sammen med den kriseramte lægges en plan for det videre forløb, fx tilbagevenden til arbejdet, aflastning i ansvarsområder, undgåelse af alene arbejde og lignende.   * Arbejdsmiljøgruppen sikrer opfølgning på den kriseramtes tilstand og justerer planen for det videre forløb, hvis der er behov for ændringer. * Arbejdsmiljøgruppen vurderer behov for samtaler med ekstern konsulent. * Arbejdsmiljøgruppen foretager i samarbejde med den kriseramte en intern registrering af hændelsen, samt en anmeldelse af arbejdsskade, hvis det har medført en dags fravær eller mere. * Der udføres kollegial debriefing af involverede og vidner.  Tilkald af ekstern konsulent:  * Hvis en eller flere har været ude for en voldsom hændelse på arbejdspladsen, er der mulighed for, at få en opfølgende samtale med en konsulent fra HR. En voldsom hændelse er fx fare, sygdom, død, ulykke, vold eller trusler om vold. Krisesamtaler har til formål, at forebygge psykiske vanskeligheder og længerevarende problemer som følge af hændelsen. Samtaler mellem kriseramte og konsulenten foregår i fortrolighed. Indenfor kontortiden kontaktes HR afdelingen. (ydelsen er omkostningsfri) * Ved akut behov for krisesamtale kan beredskabsafdelingen kontaktes. De formidler kontakt til Dansk Krisekorps, som yder bistand indenfor 24 timer. (ydelsen er forbundet med egenbetaling). Der er også mulighed for at kontakte krisepsykolog - Peter Bilgrav Nielsen. * Håndtering af vold og traumatiske hændelser - Trin for Trin 1) yde kollegial psykisk førstehjælp til den/de kriseramte. 2) vurdere om der er akut behov for professionelle samtaler med kriseramte. 3) ved behov for yderlige samtaler, tager leder eller en anden ansvarlig kontakt til HR-afdelingen. 4) afklarende samtaler med kriseramte i HR-afdelingen. |
| **Ledelse og organisation** | Medarbejderne er ansvarlige for at følge de procedure der er bestemt i tilbuddets/tilbuddenes Lokal-MED.  Lokal-MED er som arbejdsmiljøansvarlige forpligtiget til at sikre der findes procedure på tilbuddet/tilbuddene  Ledelsen i Rusmiddelcenter Viborg orienteres |
| **Bemanding og udstyr** | Der er alarmsystem på alle samtalekontorer, samt møderum. Herudover flugtdøre. |
| **Kommunikation** | Alle episoder drøftes efterfølgende i AMR-regi og evt. på personale møder.   Eksterne samarbejdspartnere orienteres i det omfang, det giver mening. |
| **Kontaktoplysninger** | Der henvises til lokal action card med relevante telefonnumre |
| **Evt. andre vigtige opmærksomhedspunkter** | * Hvis det er lederen der er kriseramt er det hans/hendes nærmeste leder, der har ansvar for at planen følges.   Registrering og anmeldelse af arbejdsskader:  Alle episoder, hvor personalet oplever brugernes adfærd som truende eller personligt krænkende, skal registreres i via <https://intranet.viborg.dk/Tvaergaaende/Arbejdsmiljoe-og-trivsel/Arbejdsskader> |
| **Oprettelse/revision** | Foretages årligt i lokal TRIO med relevante deltagere. |
| **Action cards** | Der henvises til lokal action card |