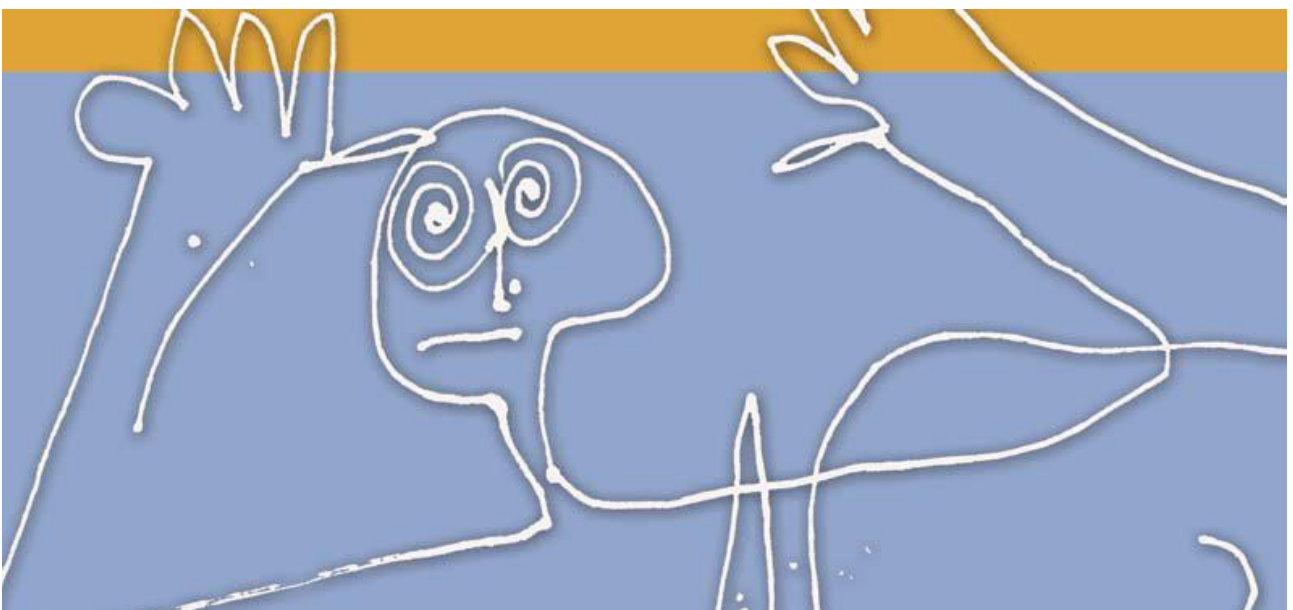


Beredskabsplan for Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune

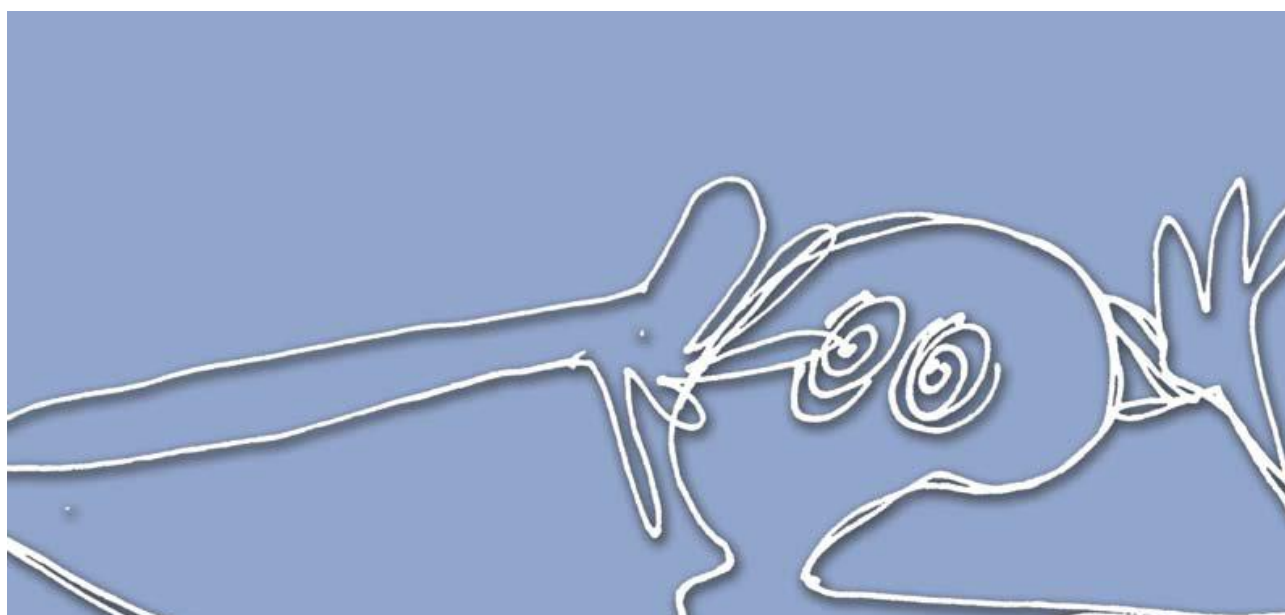
(ved vold og trusler om vold)

Marts 2019



Indholdsfortegnelse

Indledning	side 3
Ansvar for håndtering af overgreb	side 4
Definition på vold	side 5
Forebyggelse af vold udenfor arbejdstid...	side 7
Chikane og vold udenfor arbejdstid.....	side 7
Når episoden finder sted - huskeliste	side 8
Når episoden er overstået	side 10
Psykologisk rådgivning og krisehjælp, voldsomme hændelser.....	side 11
Registrering og opfølgning	side 15
Orientering til afdelingen	side 16
Orientering om hændelser til andre afd. ..	side 17
Beredskabsplan og opdatering	side 18



Indledning

Selv om vi arbejder på at forebygge vold og trusler om vold, er det umuligt helt at undgå at sådanne episoder finder sted. Derfor har vi nu udarbejdet en "Beredskabsplan for Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring kommune", der skal sikre, at der bliver taget hånd om den eller de medarbejdere i Arbejdsmarkedsforvaltningen, som bliver udsat for vold og trusler om vold.

Beredskabsplanen skal også være med til at sikre, at der efterfølgende bliver fulgt op på episoden. Både i forhold til den medarbejder det er gået ud over og i forhold til at få beskrevet, indberettet og anmeldt episoden de rigtige steder.

Vold og trusler om vold kommer altovervejende fra borgere, pårørende til borgere eller andre af vores interessenter.

Denne beredskabsplan relaterer sig som udgangspunkt til situationer, hvor det er en borger der truer eller udøver vold mod en medarbejder.

I det følgende benævnes "vold og trusler om vold" som "overgreb".

Alle nyansatte skal ved deres tiltræden have oplyst, hvor de kan finde:

"Beredskabsplan for Arbejdsmarkedsforvaltningen i Hjørring Kommune".

Beredskabsplanen findes i:

SBSYS, sagsnummer 87.15.00-G01-2-16 "Beredskab i Arbejdsmarkedsforvaltningen". Her findes også kontaktiliste til nærmeste pårørende i tilfælde af ulykke/alvorlig hændelse. På samme sag ligger lister over ledelsen, tillidsrepræsentanter, arbejdsmiljørepræsentanter og arbejdsmiljøgrupper. Derudover findes Beredskabsplanen på medarbejderweb under ABM.



Ansvar for håndtering af overgreb

Ansvar for håndteringen af en situation, hvor en medarbejder i Arbejdsmarkedsforvaltningen har været udsat for overgreb, går som udgangspunkt "opad" i systemet:

1. Kollega
2. Nærmeste leder
3. Leders leder
4. Gruppen

Den, der typisk har den første kontakt med den ramte medarbejder, er en kollega. Denne kollega har pligt til med det samme at kontakte den nærmeste leder til den ramte eller få en anden kollega til det.

Hvis den nærmeste leder er fraværende går ansvaret videre til dennes leder.

Til håndtering af situationer hvor ledelsen er fraværende, skal de forskellige afdelinger inddeles i *mindre grupper*, så vi sikrer, at der altid er en fra den ramte medarbejders gruppe, der kan håndtere situationen, indtil der er oprettet kontakt til en ledelsesrepræsentant.

De *mindre grupper* skal bestå af de teams, som afdelingerne i Arbejdsmarkedsforvaltningen allerede er inddelt i. Hvis der er teams, der enten er for små eller for store, er det op til disse teams at blive inddelt i større eller mindre grupper efter opgavemæssige relationer.



Definition på vold

Vold har mange udtryksformer. Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

Fysisk vold kan være

- Slag
- Spark
- Bid
- Kvælningsforsøg
- Knivstik
- Skaller
- Kast med genstande
- At blive spyttet på
- Hærværk

Psykisk vold kan være

- Verbale trusler
- Krænkelser
- Truende, provokerende eller højlydt adfærd
- Systematisk fornædrelse og ydmygelser
- Mobning

Begge typer vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte mod den ansattes familie, venner eller nærtstående personer.

Både fysisk og psykisk vold er alvorlige overgreb og skal i alle tilfælde behandles i henhold til den beredskabsplan.

Trusler fremført gennem elektroniske medier – Telefon, E-mail, SMS, Sociale medier mv. - skal håndteres på samme måde som trusler fremført direkte.



”Vold” opleves forskelligt fra menneske til menneske, men uanset vores forskellige grænser er der ingen af Arbejdsmarkedsforvaltningens medarbejdere, der skal acceptere krænkende eller voldelig adfærd fra andre.

Borgere, der udøver en sådan adfærd, kan inddrages i 3 kategorier:

- A. Borgere der optræder voldeligt, truende eller udøver hærværk
- B. Borgere der optræder højlydt og provokerende
- C. Borgere der benytter de elektroniske medier til at udøve elektronisk chikane

Mulige tiltag og sanktioner overfor de 3 kategorier:

Kategori A

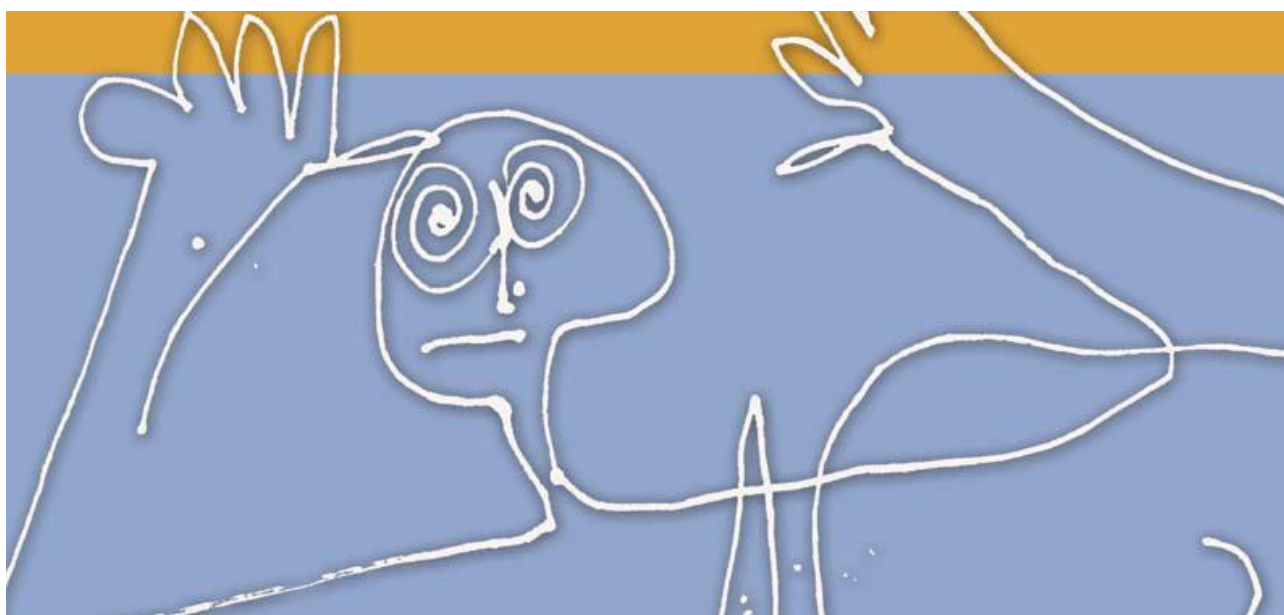
- Politianmeldelse og muligt erstatningskrav
- Adgangsforbud i Jobcentret og på Kompetencecentret eller som minimum en skriftlig advarsel
- Kun adgang efter særlig aftale. Tilrettelæg eventuelt fremtidige samtaler med den pågældende borger således, at der altid er en anden kollega tilstede.

Kategori B

- Klar skriftlig tilkendegivelse af at vi i Jobcentret og på Kompetencecentret ikke accepterer den form for adfærd
- Tilrettelæg eventuelt fremtidige samtaler med den pågældende borger således, at der altid er en anden kollega tilstede.
- Ved telefoniske chikanerier gives borgeren én chance for at ændre adfærd. Hvis ikke det hjælper, kan samtalen afbrydes uden videre varsel.

Kategori C.

- E-chikane over nettet kan udmøntes på mange forskellige måder i takt med de elektroniske mediers muligheder. Af samme årsag kan det være vanskeligt at få beskrevet, hvordan man skal forholde sig i den enkelte situation. Udsættes du for elektronisk chikane over nettet, skal det anmeldes til nærmeste leder, der herefter tager stilling til, hvorledes sagen skal gribes an.
- Hvis du oplever chikane over nettet kan følgende paragraffer i Straffeloven bruges: § 264 d og § 267



Forebyggelse af vold udenfor arbejdstid

Som medarbejder på jobcentret kan du møde borgere uden for arbejdstiden. Som udgangspunkt gælder de samme principper i forholdt til chikane, trusler og vold udenfor arbejdstiden som inden for arbejdstiden.

- Tag ikke initiativ til kontakt med borgere udenfor arbejdstiden.
- Hils kun på borgere udenfor arbejdstiden, hvis du bliver hilst på først
- Anonymiser eventuelt dit navn i breve til borgere. For eksempel ved at fjerne et mellemnavn eller andet, der gør dig let at finde og opsøge.
- Undgå at gå med dit adgangskort synligt, når du forlader jobcentret.
- Undgå at kommunikere arbejdsmæssigt fra din private e-mail eller dine private profiler på sociale medier.
- Beskyt dig selv på sociale medier; tænk over, hvilke indstillinger, du bruger, og hvilke oplysninger, du deler om dig selv offentligt.
- Vi har ytringsfrihed, men tænk alligevel over, om det du skriver på sociale medier kan påvirke dig i arbejdsmæssig sammenhæng.
- Føler du dig truet, overvej da at oprette beskyttet adresse på folkeregistret.
- Overvej at få hemmeligt nummer hos dit teleselskab.
- Har der været episoder med vold eller trusler i løbet af dagen, er det en god idé at følges med en anden, når du går hjem.

Chikane og vold udenfor arbejdstid

- Ved digitale krænkelser og trusler skal du sikre dig beviset – lav skærmdumps eller tag billeder
- Gem mails, sms og tlf. nummer – undgå at slette truslen
- Undgå at gå i dialog med den der truer eller krænker dig
- Orienter din leder
- Politianmeld
- Tag kontakt til en kollega, hvis du har brug for det
- Søg læge (for udarbejdelse af skadesanmeldelse, undersøgelse samt journalnotat).
- Kontakt dit forsikringssselskab for evt. erstatning ved hærværk
- Ring 112, hvis borger møder op på din bopæl og du føler dig utryg.



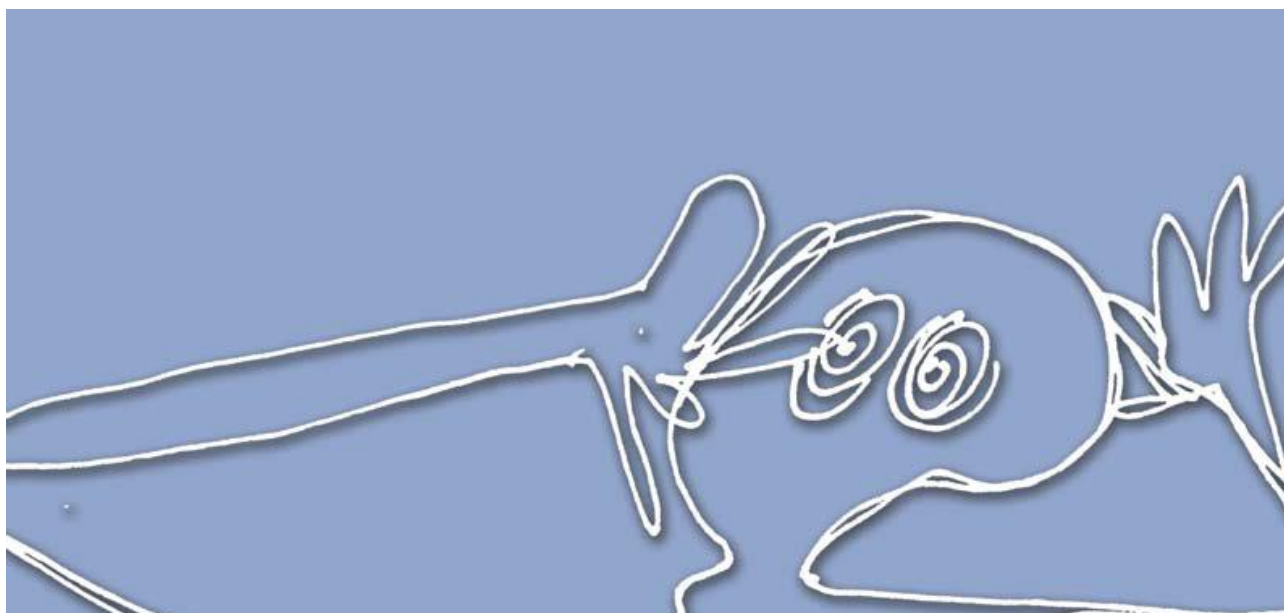
Når episoden finder sted - huskeliste

Huskeliste med råd til dig, der oplever en truende eller provokerende borger:

- Optræd og tal roligt
- Lyt og observer
- Vær hjælpsom
- Giv dig god tid
- Forklar tydeligt og venligt hvad der er muligt og hvad der ikke er muligt
- Giv borgeren mulighed for selv at bakke ud af situationen
- Undgå at blive vred og aggressiv selvom borgeren provokerer dig
- Afklar med dig selv, hvor dine grænser går – vi har forskellige grænser og grænsen er afhængig af, hvor afbalanceret du selv er i øjeblikket.
- Fortæl borgeren, når din grænse er overskredet
- Hold afstand

Lykkes det ikke at få kontrol over situationen og denne udvikler sig faretruende, skal du først og fremmest beskytte dig selv. Du kan vælge et eller flere af nedenstående forslag:

- Afbryde samtalen for at sikre dig hjælp/opbakning fra en kollega eller leder
- Fortsætte samtalen med deltagelse af en kollega eller leder
- Ved trusler afbrydes samtalen og pågældende borger bedes om at forlade Jobcentret/Kompetencecentret. Hold stille og roligt fast i din beslutning og meddel borgeren, at du kontakter politiet, hvis ikke anmodningen efterkommes.
- Forlad rummet, hvis episoden foregår i et enkeltkontor eller i et samtalerum.



Hvis en kollega udsættes for truende adfærd:

Hvis du opfatter, at en kollega er udsat for en truende borger eller bliver udsat for overgreb, skal du henvende dig til kollegaen - eller få en anden til det - og stille og roligt spørge kollegaen om han/hun har brug for hjælp.

Du skal ikke overtage ansvaret, men bliv eventuelt på stedet som støtteperson indtil, der er styr på situationen.

Sørg for at situationen ikke udvikler sig til en kollektiv skueproces i afdelingen. Når situationen bliver håndteret af mere en én person, bør de øvrige medarbejdere trække sig tilbage og orientere ledelsen – og så selvfølgelig være opmærksomme på, om der opstår behov for yderligere bistand.

Tilkaldelse af politi:

Du skal om nødvendigt ringe efter **politiet på 112**

Politiet har selv anbefalet brug af 112 ved episoder med vold eller trusler om vold. Du skal således *ikke* forsøge at ringe 114.

I henholdsvis sygedagpengeafdelingen og jobbutikken findes 2 ”Lommyer” hvert sted, som kan medtages, når der holdes samtale i et samtalerum, på et kontor, eller ude af huset.

Der er en alarm monteret under skrivebordet i Unge- og Uddannelsesafdelingens visitationslokalet, og derudover også monteret en alarm under skrivebordene i hvert af de 4 oprindelige samtalerum (a, b, c, d).

For Jobbutikken gælder:

Et tryk på Lommy'en kalder op til G4S alarmcentral og forholdsordren er, at politiet skal tilkaldes. Lommy'en fungerer som en mobiltelefon. **Alarmen kan afmeldes ved at sige kodeordet ”Knud”.**

For sygedagpengeafdelingen gælder:

Et tryk på Lommy'en kalder op til G4S alarmcentral og forholdsordren er, at politiet skal tilkaldes. Lommy'en fungerer som en mobiltelefon. **Alarmen kan afmeldes ved at sige kodeordet ”Sct. Knud”.** Hvis truslen er umiddelbar og **alarmen ikke skal afmeldes, siges panikordet ”solsort” til Lommy'en.**



Når episoden er overstået – herunder ledelsens opgave

Opfølgningen efter et overgreb skal afpasses efter episodens omfang, den ramtes individuelle behov og situationens alvor. Støtte og omsorg kan gives af kolleger, ledere og af professionelle.

En hurtig, sikker og effektiv indgriben og bearbejdning af hændelsen øger medarbejderens sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

Kollegial og omgående 1. hjælp:

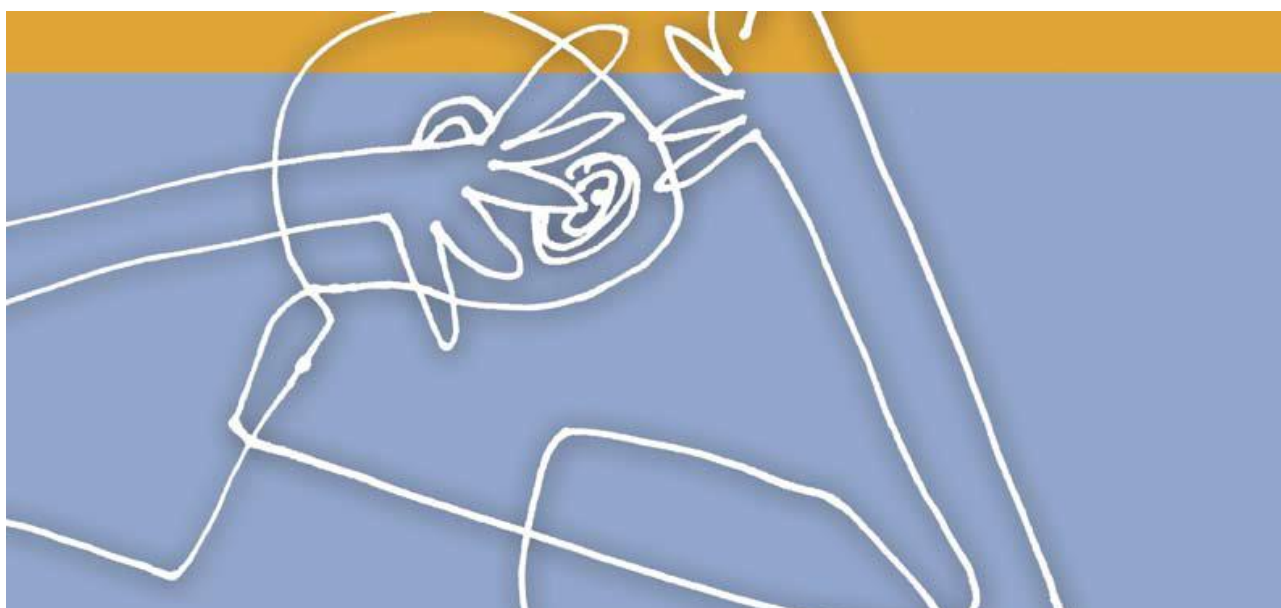
- Lad ikke din kollega være alene.
- Skab ro og tryghed.
- Lad din kollega fortælle om oplevelsen igen og igen.
- Styr ikke samtalen, men spørg gerne ind til hændelsen.
- Lyt og undgå at bagatellisere.
- Undgå at kritisere.
- Afbryd ikke gråd og pauser.

Den nærmeste leder - eller i dennes fravær arbejdsmiljørepræsentanten - overtager herefter ansvaret for det videre forløb.

Den ramte må ikke forlade huset og tage hjem før situationen er talt igennem med lederen/arbejdsmiljørepræsentanten.

Den ramte kollega skal tilbydes, at situationen kan drøftes i fællesskab med de øvrige kolleger eller med enkelte repræsentanter.

Kontakt evt. pårørende for at sikre, at vedkommende ikke er alene, når han/hun kommer hjem. (Se "Kontaktliste" bagerst i mappen).



Psykologisk rådgivning og krisehjælp, voldsomme hændelser:

Ind imellem opstår der situationer, hvor der er brug for at gøre mere end at yde kollegial førstehjælp.

Her kan du læse om mulighederne for at få hjælp i situationer, hvor en eller flere medarbejdere har brug for psykolog eller krisehjælp. Oplysningerne er primært rettet til dig, der som leder eller arbejdsmiljørepræsentant blandt andet skal tage hånd om det psykiske arbejdsmiljø.

Muligheden for at rekvirere psykologhjælp kan inddeles i a) situationer, hvor der er brug for hjælp til en enkelt eller få medarbejdere, der mistrives og b) situationer med behov for akuthjælp og krisestyring.

Hjørring Kommune samarbejder med to firmaer, der begge bruger psykologer med speciale i arbejds- og organisationspsykologi. Begge firmaer har døgn-dækning og ydelsen er i stor udstrækning den samme.

For akut bestilling af psykolog – ring til Falck Healthcare på tlf 70 10 20 12 eller til Nordisk krisekorps på tlf.: 60 11 11 44

Den akutte bestilling af psykologhjælp skal ske gennem en leder. Hvis du eller andre ledelsesansvarlige ikke er til stede, må en medarbejder kontakte Nordisk krisekorps.

Ved rekvisition skal rekvirenten kunne oplyse følgende:

- Arbejdsstedets navn, afdeling, institution, område.
- Beskrivelse af hændelsen
- Beskrivelse af behov
- Hvad er omfanget (dvs. hvor mange er involveret)
- Navn og opholdssted for den eller de involverede
- Dit telefonnummer, så der kan ringes til dig i de kommende timer
- Den/de involveredes telefonnumre
- EAN-nr. 5798003595443 (Administration og Service)



Psykologisk rådgivning

Hvis en medarbejder mistrives i sit arbejde, kan du tilbyde psykologisk rådgivning. Du kan f.eks. hente hjælp, hvis en medarbejder:

- får stress, depression eller angst i forbindelse med arbejdet
- har været udsat for alvorlige psykiske voldelige hændelser
- bliver udsat for mobning eller chikane
- får uventede psykiske reaktioner (f.eks. i forbindelse med samarbejdsforhold, konflikter, omstrukturering, afskedigelser)

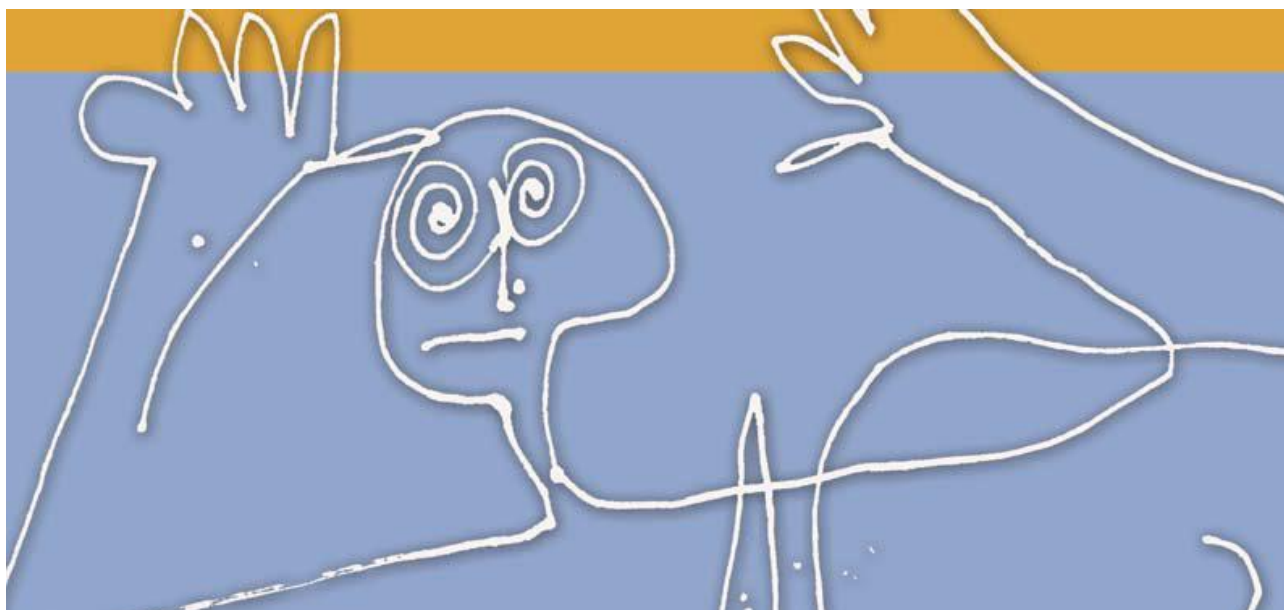
Det er lederens opgave at kontakte Nordisk Krisekorps eller Falck. Andre kan også gøre det, men det skal ske med lederens viden og accept.

Når lederen har rekvireret hjælp, kontakter psykologen medarbejderen og aftaler tid, sted og dato for eventuelt første samtale. Samtaler mellem psykologen og medarbejderen er fortrolige.

Samtaleforløbet vil afhænge af den aktuelle problematik og medarbejderens situation og består typisk af 3 til 4 samtaler. Du vil som leder blive kontaktet, hvis det vurderes, at medarbejderen har behov for flere samtaler.

Samtalerne drejer sig om de arbejdsrelaterede forhold. Psykologen kan rådgive, hvis der er behov for yderligere hjælp; for eksempel via egen læge eller privatpraktiserende psykolog.

De 3-4 samtaler kan i visse tilfælde blive fulgt op af et arbejdspladsmøde. Et arbejdspladsmøde er et møde mellem den ansvarlige leder, medarbejderen og psykologen og iværksættes af de to sidstnævnte. Her handler det om at sikre en fælles forståelse af den aktuelle problematik og planlægge en hensigtsmæssig og realistisk tilbagevenden til arbejdet for medarbejderen.



Akuthjælp og krisestyring

Ved voldsomme hændelser eller akutte krisesituationer kan der fås hjælp hos Nordisk Krise-korps eller Falck. Det er i situationer med

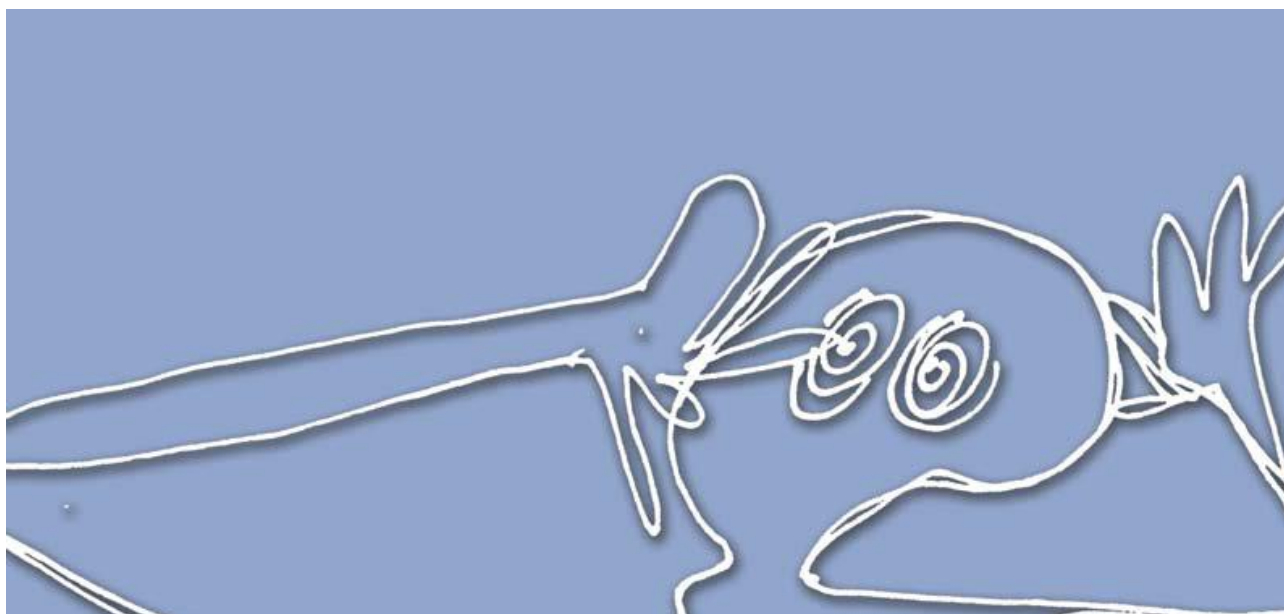
- behov for støtte ved voldsomme hændelser i form af krisestyring
- arbejdsrelateret vold og trusler om vold herunder røveri og røveriforsøg
- arbejdsulykker, herunder trafikulykker under udførelse af arbejdet
- arbejdsrelateret pludselige dødsfald (også afdødes nærmeste pårørende, dvs. husstanden, forældre og udeboende børn)

Du kan få hjælp til medarbejdere, der har været direkte eller indirekte impliceret og er påvirket psykisk eller fysisk. Hvis der er tale om et dødsfald, kan Nordisk Krisekorps eller Falck også yde hjælp til de pårørende.

Ifølge aftalen med Nordisk Krisekorps og Falck kan du som leder tage kontakt efter en ulykke eller krisesituation. Hvis du eller andre ledelsesansvarlige ikke er til stede, må en medarbejder tage kontakt.

Ved akut assistance på arbejdspladsen ved større hændelser er det akutvagthavende Nordisk Krisekorps eller Falck-leder, der kommer. Akutvagthavende hjælper med organisering, rådgivning i forhold til afvikling af situationen og håndtering af omgivelserne, psykisk førstehjælp til den eller de ramte medarbejdere.

Krav om akuthjælp medfører efterfølgende fakturering af akut- eller hastetillæg.



Gratis psykologisk hotline

Alle medarbejdere og ledere kan benytte sig af et tilbud om at bruge firmaernes hotline, som er gratis rådgivning om psykologiske spørgsmål og problemer. Det kan f.eks. være mobning, stress eller samarbejdsproblemer. Ledere kan for eksempel også henvende sig med særlige psykologiske problemstillinger indenfor ledelse.

Der er tale om kortevarende telefonisk rådgivning og er ikke en erstatning for længerevarende psykologiske sagsforløb.

Nordisk Krisekorps Hotline Hele døgnet Alle dage 60 11 11 44	Falck Healthcare Hotline Hverdage kl. 8.00 – 16.00 70 10 20 12
---	---

Økonomi

Bortset fra den psykologiske hotline er ingen af de nævnte muligheder gratis. Regningen skal derfor betales af den arbejdsplads, der henter hjælpen. Rekvirerende leder skal derfor oplyse EAN-nr. 5798003595443, når firmaerne kontaktes.



Registrering og opfølgning:

Den ramte kollega og dennes nærmeste leder (eller lederens leder) gennemgår episoden og udarbejder i fællesskab en rapport over hændelsesforløbet.

Den udarbejdede rapport sættes i en mappe, der opbevares på Arbejdsmarkedschefens kontor.

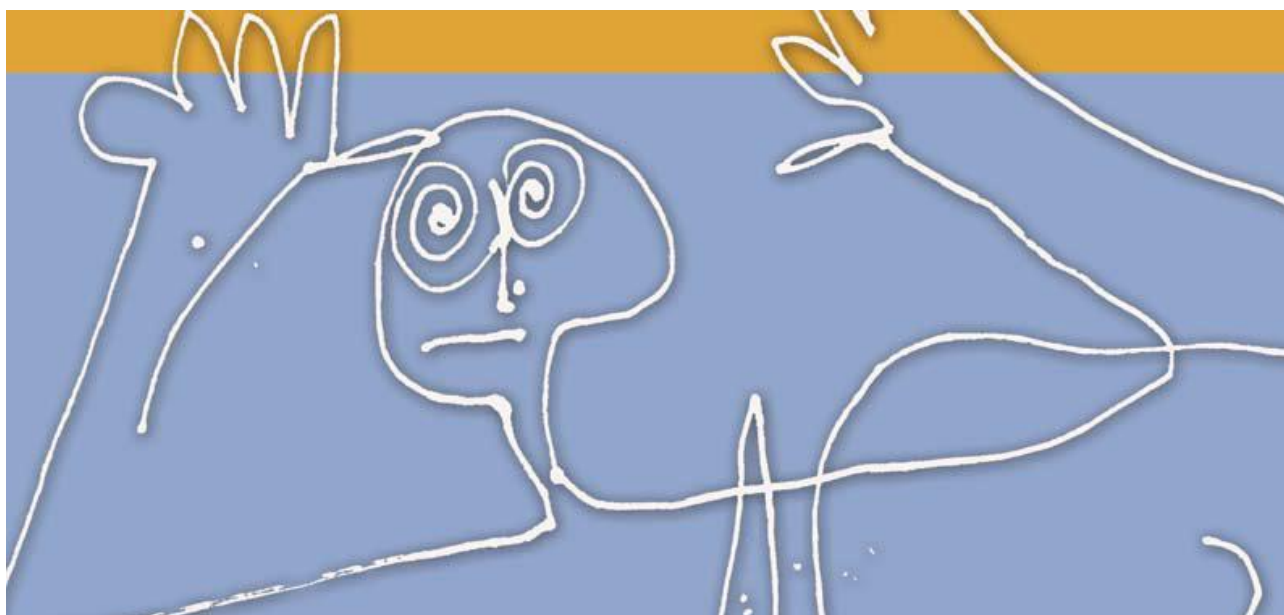
Til intern registrering udarbejder lederen desuden et kortfattet notat om hændelsen i borgerens journal samt angiver hvilken sanktion, der er iværksat.

Den ramte kollegas nærmeste leder afgør, om hændelsen er af sådan en karakter, at den skal anmeldes til politiet.

Ledelsen har ansvaret for, at der ved voldsepisoder sker anmeldelse til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadeforsikringen. Hvis en hændelse har medført fravær og/eller behandlingsbehov, indberettes hændelsen til EASY.

Ledelsen sender brev til den pågældende borger om eventuel sanktion.

Ledelsen tager stilling til, om der skal tages særlige initiativer i forhold til den ramtes tilbagevenden til arbejdet.



Orientering til afdelingen:

For at undgå usikkerhed og mytedannelse hos de øvrige ansatte i afdelingen bør ledelsen samle de ansatte til en orientering om det skete og hvor der efterfølgende er mulighed for at stille spørgsmål og snakke om de forskellige reaktioner, der har været på hændelsen og det evt. efterfølgende forløb. Tidspunktet kan være lige efter den voldsomme oplevelse, men kan også være senere i form af fælles bearbejdning af følgerne.

Formålet med en sådan orientering er, at skabe klarhed over det skete og styrke følelsen af, at der bliver taget hånd om overgrebet og at ledelsen - ud fra de erfaringer, der er gjort - vil gøre, hvad der er muligt for at forebygge, at en lignende situation kan opstå igen.

Hvis der er givet en sanktion til borgeren, skal ledelsen orientere de øvrige ansatte i afdelingen herom. Ledelsen orienterer desuden tillids- og arbejdsmiljørepræsentanten om hændelsen.



Orientering om hændelse til andre afdelinger.

Da Arbejdsmarkedsforvaltningen består af både kolleger på Nestlé samt kolleger på Kompetencecentret er det vigtigt, at vi i situationer, hvor der er risiko for at en vred/frustreret/-voldelig borger går fra én afdeling til en anden, orienterer de øvrige afdelinger om hændelsen, for at sikre, at den pågældende borger ikke kommer uanmeldt derhen. Orienteringen omfatter også Borgerservice.

Dette betyder, at når en kollega - i eksempelvis Jobbutikken - har været udsat for et overgreb og borgeren er bedt om at forlade stedet og at der anses for sandsynligt, at borgeren vil opsøge en af vores andre afdelinger, skal kollegaens nærmeste leder - eller lederens leder - sørge for hurtigst muligt at orientere ledelsen på Kompetencecentret, CKUV eller Borgerservice alt efter, hvor man forventer at borgeren vil søge hen.

Telefonisk orientering.

For at sikre en hurtig orientering skal den ske telefonisk. Her oplyses borgerens navn og cpr-nummer samt baggrund for borgerens henvendelse i den pågældende afdeling. Der gives desuden en kort orientering om selve hændelsen.

Derefter skal ledelsen i den modtagende afdeling orientere relevant personale – for eksempel ved skranken eller den pågældendes sagsbehandler - om situationen, så de/den ansatte er forberedte, hvis/når den pågældende borger møder op hos dem.

I disse situationer er det vigtigt, at have overvejet den måde, man som ansat vil modtage borgeren (se side 6) og også forud have overvejet om lederen skal tilkaldes og deltage i samtalen fra starten.

Hvis det er nødvendigt kontaktes politiet på 112.



Opdatering af Beredskabsplanen

Det er vigtigt, at Beredskabsplanen altid er opdateret – særligt med hensyn til "Kontaktliste" og oversigten over henholdsvis ledelsen og tillids/arbejds miljørepræsentanter.

Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at få lavet ændringer/tilføjelser til egen "Kontaktliste" og skal sørge for at aflevere en kopi til nærmeste leder og til de personer han/hun sidder tæt ved.

I SBSYS, sagsnummer 87.15.00-G01-2-16 "Beredskab i Arbejdsmarkedsforvaltningen" kan du finde den sidst ajourførte Beredskabsplan samt blank kontaktliste.

Ajourførte oversigter over ledelsen, tillids- og arbejds miljørepræsentanter samt arbejds miljøgrupper finder du ligeledes i SBSYS, sagsnummer 87.15.00-G01-2-16 "Beredskab i Arbejdsmarkedsforvaltningen"

Beredskabsplanen findes ligeledes på medarbejderweb under ABM

