



**Beredskabsplan for
Center for børn, unge og familier
Hjørring Kommune**

Fysisk og psykisk vold og anden krænkede adfærd som
udøves mod medarbejdere



Vejledning for håndtering af arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold samt anden krænkende adfærd, som udøves mod medarbejdere. Volden kan forekomme i eller udenfor arbejdstiden.

I denne vejledning benyttes begrebet "vold" som fælles betegnelse for både fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd.

Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmeside og sociale medier. Begge dele kan være rettet mod medarbejderen, selvom de fremsættes overfor medarbejderens familie eller nærtstående.

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
- krænkelse
- truende, provokerende eller højlydt adfærd
- systematisk fornægtelse og ydmygelser
- mobning

Målgruppe:

Der er stor forskel på, hvordan og hvor længe den enkelte reagerer efter at have oplevet fysisk eller psykisk vold.

Udsættelse for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden kan være en større psykisk belastning for medarbejderne end udsættelse for vold i arbejdstiden,



fordi medarbejderne bliver angrebet i fritiden, som normalt er forbundet med tryghed.

Det er vigtigt at være opmærksom på, at kolleger der er vidner til vold, også kan få alvorlige helbredsmæssige reaktioner.

Arbejds miljøorganisationens opgave:

Arbejds miljøgruppen skal en gang om året udarbejde en oversigt over ulykker i virksomheden, herunder voldsepisoder. Arbejds miljøgruppen skal opstille principper for tilstrækkelig og nødvendig oplæring og instruktion.

Registrering og undersøgelse af voldsepisoder:

Arbejdstilsynet definerer en arbejdsulykke som en pludselig, uventet og skadevoldende hændelse i forbindelse med arbejdet, som medfører personskade. Arbejdsgiveren har pligt til at registrere og undersøge ulykker, herunder voldsepisoder, og tilløb hertil, også kaldet nærved-ulykker.

Voldsepisoder indberettes i EASY som er arbejdsmarkeds Erhvervsforsikring (AES) og Arbejdstilsynets fælles elektroniske system til at registrerer og anmelde arbejdsulykker.

Det skal ligeledes vurderes om hændelsen skal anmeldes til Politiet.

Falck Healthcare psykologisk krisehjælp

Hjørring Kommune har indgået aftale med Falck Healthcare om krisehjælp til medarbejdere og andre i forbindelse med bl.a. voldsomme hændelser eller akutte krisesituationer på arbejdspladsen.

Beredskabet kan udløses ved såvel fysisk som psykisk tilskadekomst.

På Hjørring Kommunes intranet kan du bl.a. finde mere om beredskabsplaner for psykisk krisehjælp for ansatte ved Hjørring Kommune.

Hensigtsmæssig planlægning af arbejdet:

Hvis en medarbejder er påvirket af en voldsepisode skal arbejdsgiveren tage hensyn til medarbejderens psykiske tilstand i planlægningen af arbejdet.

Oplæring og instruks:

Hvis der er risiko for vold, skal arbejdsgiveren sørge for, at medarbejderne får oplæring og instruks i, hvordan arbejdet skal udføres på en ufarlig måde, herunder hvordan arbejdet kan udføres, så risiko for at medarbejderne udsættes for arbejdsrelateret vold i arbejdstiden forebygges.

Oplæring og instruktion skal gentages regelmæssigt, og være opdateret.

Foranstaltninger om førstehjælp i arbejdstiden:



Arbejdsgiveren skal sørge for, at medarbejdere, der under arbejdets udførelse har været udsat for en voldsepisode, enten direkte eller som vidner, har adgang til både fysisk og psykisk førstehjælp.

Der skal udarbejdes en dataliste med telefonnumre på ansvarlige ledere der skal stå for førstehjælpen, samt kontakt til alarmcentral og politi – denne hænge op i personalerum, hvor den er synlig for alle medarbejdere.

Bearbejdning og opfølgning efter voldsepisode:

Det er vigtigt, at opfølgning af en voldsepisode både omfatter handling i forhold til dem, det er gået ud over, og eventuelle kollegaer, der har været vidner til episoden. Efterfølgende skal der laves en analyse og evaluering af omstændighederne omkring volden og indsatsen efter voldsepisoden.

Det er en god ide, at medarbejderen ikke lades alene det første døgn tid efter episoden. Herudover er det i nogle tilfælde en god ide at gennemføre en opfølgende samtale med de personer, der har været involveret i voldsepisoden, et til tre døgn efter episoden.

Det er en god ide at virksomheden afklarer, hvordan medarbejderne kommer hjem, og at de ikke er alene, når de kommer hjem. Hvis medarbejderne er chokerede eller omtågede, er det vigtigt, at hjælperen sørger for, at de bliver kørt hjem.

Opfølgende samtaler efter voldsepisoden:

Det kan være en god ide at gennemføre en opfølgende samtale med de medarbejder, der har været involveret i voldsepisoden. Man skal være opmærksom på også at følge op med de medarbejdere der har fulgt episoden på sidelinjen, samtalen skal helst finde sted relativt kort efter episoden, indenfor 3 døgn dog ikke samme dag.

Handlevejledning:

Når en medarbejder i Center for børn, unge og familier har oplevet arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold eller anden krænkende adfærd skal vedkommende kontakte:

- Nærmeste leder
- Centerleder
- Øvrige leder i Center for børn, unge og familier
- Arbejdsmiljørepræsentant



Det vil ofte være en kollega der først får kontakt med den ramte kollega, denne har pligt til at kontakte nærmeste leder som tager over herfra.

Ledelsen kontakt informationer:

Centerleder [REDACTED]

Kløvergården [REDACTED]

Korpset [REDACTED]

Hirtshalsvej 17 [REDACTED]



Handleplan:

I ekstreme tilfælde tilkald politiet tlf.nr. 112.

Ekstreme situationer kan være, hvor man vurderer, at det ikke er tilstrækkeligt at leder er til stede, eller man ikke kan vente på, at leder når frem.

Kontakt nærmeste leder:

Centerleder [REDACTED]

Kløvergården [REDACTED]

Korpset [REDACTED]

Hirtshalsvej 17 [REDACTED]

Kan du ikke træffe en leder, så kontakt din omsorgsperson eller en kollega

Vigtige numre:

AMR [REDACTED]

Lægevagt 70 15 03 00

Politiet 112

Psykologhjælp:

Den/ De medarbejder der er ramte har krav på psykologhjælp i forbindelse med voldsepisoder eller alvorlige trusler.

Den akutte bevilling af psykologhjælp skal ske gennem en leder, eller hvis denne ikke er til stede af den medarbejder, der har højest anciennitet.

Ved rekvisition skal rekvirenten kunne oplyse følgende:

- Arbejdsstedets navn, afdeling, adresse og område (Børne- og Familieområdet)
- 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 [REDACTED]

For akut bevilling af psykolog ringe til:

Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12, eller

Nordisk krisekorps på tlf. 60 11 11 44

Der kan ringes til Falck Healthcare døgnet rundt.