

Instruks i forbindelse med vold og trusler om vold

1. Indledning	2
2. Forebyggelse af vold eller trusler om vold	2
3. Hvis forebyggelse ikke hjælper	3
3.1 Omgående foranstaltninger	3
3.2 Medarbejderens adfærd i voldssituationer	3
3.3 Forholdsregler overfor personer, der har udvist uacceptabel adfærd	4
4. Anmeldelser – håndtering af en voldssituation	4
4.1 Politianmeldelse	4
4.2 Lægeundersøgelse	4
4.3 Anmeldelse som arbejdsskade	4
5. Psykisk førstehjælp ved vold eller trusler om vold	4
6. Professionel hjælp	5
7. Psykiske reaktioner efter overfald	5

1. Indledning

Vold og trusler om vold kan forekomme på alle arbejdspladser i Thisted Kommune.

Det er ledelsens ansvar at gennemføre foranstaltninger, der sikrer et optimalt og sikkert arbejdsmiljø.

Myndighedsudøvelse, kontrol- og magtfunktioner

Vold og trusler om vold forekommer typisk på arbejdspladser, hvor den ansatte i kraft af sin funktion forbindes med en myndighedsudøvelse, kontrol- eller magtfunktion, f.eks. i administrationen, på skoler og ældrecentre samt psykiatriske institutioner.

Særlig risiko ved arbejde med udadreagerende personer

Der er dog en særlig risiko for de grupper, som arbejder med muligt aggressive eller voldsomt udadreagerende personer, f.eks. arbejde med psykisk udviklingshæmmede eller senil demente personer.

Risikoen er brancheorienteret

Det er meget brancheorienteret, hvor stor risikoen for vold og trusler om vold er, og der kan være stor forskel på, hvorledes forebyggelse på de enkelte arbejdssteder skal ske.

Nyansatte

Instruksen skal gennemgås med jævne mellemrum, idet opmærksomheden henledes på, at nyansatte har et særligt behov for at blive instrueret.

Nøgleord

Gennem resten af dokumentet vil betegnelserne: klient, borger, patient, elev, beboer, pårørende, forældre, ansøger, kollega, leder blive beskrevet som person.

2. Forebyggelse af vold eller trusler om vold

Hvert enkelt arbejdssted skal selv udarbejde procedure / handleplan i forhold til vold og trusler om vold, såfremt nedenstående ikke er fyldestgørende. [Se forslag til indhold i hand-leplanen her.](#)

Som et led i forebyggelse kan man udfylde registreringskemaer samt lave en risikovurdering af borgeren og/eller arbejdssituationen

Eksempler på generelle foranstaltninger ved hjemmebesøg

- Placér dig i lokalet, så du har en flugtvej åben.
- Fjern tunge og skarpe ting.
- Tilkald evt. en kollega i forvejen.
- Telefonen skal være indenfor rækkevidde.

Eksempler på generelle foranstaltninger ved samtaler

- Vurdér om samtalen kan finde sted i et fælles areal, eller i et lokale, hvor der er andre til stede.
- Undersøg muligheder for at låne et "strategisk" godt beliggende lokale.
- Lad døren til lokalet stå åbent.
- Fjern tunge og skarpe ting.
- Placér dig i lokalet, så du har en flugtvej åben.
- Lad evt. en kollega overvære samtalen.
- Gør kolleger opmærksom på forholdet, inden personen kommer.

3. Hvis forebyggelse ikke hjælper

3.1 Omgående foranstaltninger

Gælder alle situationer:

- Medarbejderen skal forlade lokaliteten og – så vidt muligt – opsøge kolleger.
- Kolleger skal komme hinanden til undsætning, hvis det muligt uden at bringe sig selv i fare.
- Anvend de nødvendige tekniske hjælpemidler f.eks. telefon, alarm, nødkald osv.
- Tilkald politiet, såfremt der opstår, eller er, overhængende risiko for situationer, der ikke kan kontrolleres.

3.2 Medarbejderens adfærd i voldssituationer

Gælder alle situationer:

- Udvis altid en venlig, rolig og neutral adfærd over for personen.
- Lyt.
- Diskutér ikke, hvis du føler at en truende situation er ved at opstå – brug sprog der trapper konflikten ned.
- Kom fri af situationen hurtigst muligt.
- Forsøg at berolige personen.
- Kald altid på hjælp, hvis du følger dig truet.
- Gør så vidt muligt, som personen beder dig om, indtil hjælpen når frem.
- Hold en passende afstand – trød tilbage – giv plads – pas på med kropslig kontakt.
- Undgå konfronterende kropssprog – ingen opfarende bevægelser.
- Tilbyd den anden en udvej af konflikten – "byg din modstander en forgyldt bro, hvor han kan gøre sit tilbagetog".
- Spil ikke helt og forfølg ikke personen.

3.3 Forholdsregler overfor personer, der har udvist uacceptabel adfærd

Hvis en person har fremsat trusler eller udvist voldelig adfærd, skal forholdet straks drøftes i gruppen/med lederen med henblik på udarbejdelse af forslag til forholdsregler, der kan forebygge yderligere episoder.

Det er ledelsens ansvar - i fornødent omfang - at gennemføre sådanne foranstaltninger.

4. Anmeldelser – håndtering af en voldssituation

4.1 Politianmeldelse

Udsættes medarbejdere for vold eller trusler om vold, eller der sker overtrædelse af straffeloven, er det ledelsens ansvar at der sker politianmeldelse.

Ved afhøring af en medarbejder, kan afhøringen overværes af en kollega, tillidsvalgt eller en repræsentant for ledelsen, såfremt medarbejderen ytrer ønske herom. Evt. indblanding i afhøring fra bisidder må dog ikke finde sted.

Ved afhøringer i retten af medarbejdere, der indkaldes som vidner, kan der ligeledes være en bisidder tilstede, såfremt dette ønskes.

I forbindelse med afhøring oplyses kun arbejdsstedets adresse og telefonnummer, og altså ikke privatadresse. Lederen for det respektive område medvirker til, at medarbejders privatadresse ikke oplyses under retsmøder.

4.2 Lægeundersøgelse

Såfremt den ansatte har været udsat for vold eller trusler om vold, skal det vurderes, om det vil være relevant med en lægeundersøgelse. Eventuelt kan der tages billeder til dokumentation.

4.3 Anmeldelse som arbejdsskade

I arbejdsmiljølovgivningen betragtes voldsepisoder i forbindelse med arbejdet som arbejdsulykker. Arbejdsgiveren har pligt til at anmelde voldsepisoder til Arbejdsskadestyrelsen, såfremt der er fravær ud over skadedatoen. Hvis der ikke er fravær, anmeldes hændelsen som en intern arbejdsskade, dog har skadelidte krav på at få hændelsen anmeldt som en anmeldelsespligtig arbejdsskade, såfremt dette ønskes. [Der henvises i øvrigt til regelsættet vedr. anmeldelse af arbejdsskade på intranettet.](#)

5. Psykisk førstehjælp ved vold eller trusler om vold

I tilfælde af at en kollega bliver udsat for en voldelig episode, er der en række ting, man skal være opmærksom på, når man skal hjælpe:

- Hjælpen skal ydes hurtigst mulig
- Vær klar over, at den ramte er en dårlig modtager af information
- Sørg for tryghed
 - menneskelig kontakt
 - fysisk og psykisk nærhed
 - omsorg

- Accept af følelsesmæssige reaktioner
 - støt den ramte i at disse reaktioner er naturlige
 - støt den ramte i at udtrykke følelserne
- Accept af både fysiske og psykiske symptomer
 - støt, at disse reaktioner er naturlige
 - undgå overdreven medlidenhed
- Undgå moralisering og bagatellisering
 - ingen bebrejdelser
 - ingen råd om, hvordan situationen kunne have været tacklet
- Lad den ramte fortælle
 - gerne mere end én gang
 - hjælp med at strukturere tid og rum
- Berolige og opmuntre
 - men realistisk og naturligt
 - opmuntre til at modtage nødvendig hjælp

Øvrige gode råd:

- Prøv ikke at få den ramte til at glemme hændelsen. Det er vigtigt, at hændelsen bliver bearbejdet.
- Lad ikke den ramte være alene, hverken på arbejdspladsen eller hjemme. Træf evt. aftale om afhentning næste dag.
- Få den ramte til at skrive hændelsen ned umiddelbart efter det skete. Både for at huske men det er også godt at støtte sig til, hvis man senere skal være vidne i en retssag.
- Orientér familie/pårørende om situationen, og om mulige eftervirkninger.
- Undersøg, om der er praktiske spørgsmål, man kan hjælpe med at løse, f.eks. børneafhentning/pasning.

6. Professionel hjælp

Erhvervspsykologerne i Thisted Kommune tilbyder alle ansatte, der har været udsat for vold eller trusler psykologisk krisehjælp- [se procedure under "Intern Erhvervspsykolog"](#). Psykologerne har dagligt akuttid til psykologisk krisehjælp.

Hvis krisehjælpen ikke kan vente kan ekstern krisehjælp benyttes - [se procedure under "Akut psykolog"](#)

7. Psykiske reaktioner efter overfald

Professionelle, der har arbejdet med mennesker i krise er stort set enige om, at der er mange fælles træk i vores reaktioner på en krise, og at kriseforløbet kan opdeles i følgende 4 faser:

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. Chok | 3. Bearbejdning |
| 2. Reaktion | 4. Nyorientering |

Chokfasen udløses, når en person konfronteres med noget truende, og denne tilstand varer som regel fra få sekunder til et par dage. Kendetegnende for denne fase er, at den/de kriseramte af al kraft forsøger at afvise eller benægte det indtrufne. Den kriseramte kan ikke forstå, hvad der er sket. Tids- og virkelighedsopfattelsen kan desuden være markant påvirket.

Chok kan medføre *kropslige reaktioner* som hjertebanket, kvalme, svimmelhed, svedeture, anspændthed, akut hovedpine, træthed og søvnproblemer samt *psykiske reaktioner* som voldsom angst, gråd, forvirring, unaturlig opstemthed eller tristhed, irritabilitet, rastløshed, lydfølsomhed, koncentrationsbesvær, hukommelsessvigt og humørsvingninger.

Reaktionsfasen kan siges at afløse chokfasen. Denne indtræder, når den/de kriseramte ikke længere kan afvise eller benægte det, der er sket. Reaktionsfasen varer som oftest 4 til 8 uger, men der er store individuelle afvigelser.

Reaktionsfasen er præget af intense følelser og genoplevelse af den traumatiske hændelse. Mens tids- og virkelighedsopfattelsen i reaktionsfasen er blevet normaliseret, mærker de fleste kriseramte i denne fase fortsat fysiske og følelsesmæssige reaktioner samt ændringer i deres måde at tænke og håndtere informationer på.

Bearbejdningsfasen varer fra flere uger til nogle måneder og går gradvist over i nyorienteringsfasen. Den/de kriseramte har i denne fase erkendt og accepteret det skete og begynder nu realistisk at forestille sig, hvordan tilværelsen kan forme sig fremover.

Nyorienteringsfasen er kendetegnet ved, at den kriseramte gradvis bliver i stand til at sætte oplevelsen i perspektiv til sit liv som helhed, og oplevelsen vil ikke fylde mere end mange andre betydningsfulde oplevelser, man har haft.