



---

## Retningslinjer ved vold, trusler og/eller krænkelser fra borgere/klienter

### Formål

Vold, krænkelser og trusler på jobbet er ikke en privat sag, men et fælles anliggende for arbejdspladsen.

I Egedal Kommune tolereres det ikke, at ansatte udsættes for voldelig, truende eller krænkende adfærd fra borgere eller andre. Formålet med disse retningslinjer er at fastlægge, hvad vi forstår ved vold, trusler og/eller krænkelser, hvordan vi forebygger vold, trusler og/eller krænkelser, samt hvordan vi skal handle såfremt der er forekommet en hændelse, hvor en ansat har følt sig krænket/truet.

Der kan i de enkelte centre/enheder være behov for uddybende retningslinjer. Det lokale MED-udvalg skal tage stilling til dette, og derefter evt. udforme og vedtage sådanne lokale retningslinjer, samt sikre at de lokale retningslinjer er kendt af alle ansatte.

Det er vigtigt at både ledere og medarbejdere er bekendt med både disse overordnede samt evt. udformede lokale retningslinjer, således at der kan handles hurtigt og rigtigt i tilfælde hvor kolleger føler sig truet/krænket eller udsat for vold. Retningslinjerne skal derfor være lette at finde på EgeNettet. Det er den enkelte ansatte som har ansvar for at holde sig orienteret om retningslinjerne.

### Hvad er vold, trusler og krænkelser

- Fysisk vold kan eksempelvis bestå af en forsætlig handling, så som slag, spark, skub, krads, at blive forhindret udgang, kast med ting m.m.
- Psykisk vold kan eksempelvis være udtalte og ikke udtalte trusler mod de ansatte eller deres familier. Det kan dreje sig om verbale trusler, trusselsbreve, telefonterror og lignende, der kan fremkalde frygt for liv, helbred eller velfærd.
- Krænkelser kan eksempelvis være uønsket berøring/befamling, gå for tæt på (fysisk & psykisk), blottelser, verbale seksuelle ytringer, kommentarer eller invitationer, nedgjort fagligt og/eller personligt, man oplever at regler for "almindeligt samvær" overskrides, mv.

### Pårørende lister

Der skal på hver enkelt arbejdsplads udarbejdes pårørendeliste, som den forurettede ønsker skal/kan tilkaldes (navne + telefonnumre) i tilfælde af, at pågældende person har været udsat for vold og trusler.

### Hvordan kan vi forebygge og/eller understøtte hinanden

- Ophold dig nærmest døren, når du har ekspeditioner på et kontor.
- Hvis du sidder med borgeren på kontoret, så brug et påskud til at forlade kontoret, hvis du føler dig utryk.
- "Vær synlig" for din kollega, hvis du oplever optræk til voldsomme situationer, men undgå at stille dig op og se på, og lad vær med at blande dig unødigt, da dette kan føre til yderligere ophidselse.
- Hvis du på forhånd ved, at der er risiko, så allier dig med en kollega, så I er to – eller "ekspeder" borgeren på fællesarealer.
- Hvis en kollega beder om hjælp, så tag det alvorligt og giv det første prioritet.
- Tilkald Rådhusbetjent eller anden kollega, såfremt der er behov for det.

## Handleplan hvis en ansat er blevet udsat for vold, trusler og/eller krænkelser

Såfremt en ansat er blevet udsat for vold, trusler og/eller krænkelser meldes det straks til lederen. Dette gælder alle situationer, hvor man som ansat har følt sig bange.

Alle er ansvarlige for at yde kollegial omsorg.

### Lederen eller stedfortræderen har ansvar for:

- At der ydes hjælp til den forurettede. Fx sikre at;
  - den forurettede ikke er alene,
  - at der ydes hjælp til hjemtransport,
  - at der er nogle i hjemmet til at tage imod den forurettede
  - evt. henvisning til psykologisk krisehjælp straks eller på et senere tidspunkt efter den forurettede ønske.
- At sikre notatpligten bliver overholdt.
- At underrette familien/pårørende hurtigst muligt.
- At underrette tillids- og sikkerhedsrepræsentant hurtigst muligt.
- At underrette kollegaer og andre relevante personer snarest, dog senest dagen efter hændelsen.
- At orientere centrets/institutionens medarbejdere snarest, dog senest dagen efter hændelsen.
- At anmelde episoden til politiet.
- Anmeldelse til Arbejdsskadeforsikring.
- At afholde opfølgningssamtale med den person, der har været udsat for overgrebet, senest inden for en uge efter hændelsen.
- At vurdere hvor og hvordan den fremtidige klient/borgerbetjening kan foregå.
- Overveje forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssig og/eller organisatorisk art, der kan imødegå lignende hændelser.
- Ved evt. sygdommelding at sørge for løbende kontakt i henhold til retningslinjer om håndtering og forebyggelse af fravær.

I tilfælde af ledelsens fravær er det nærmeste kollega, der kontakter tillids- og/eller sikkerhedsrepræsentanten, der vil varetage ovenstående procedure.

Hver enkelt center/institution kan udarbejde mere konkrete handleplaner med uddybninger af ovenstående, så alle ved, hvordan de skal forholde sig og hvem de skal kontakte i tilfælde af vold og trusler.

Såfremt der er brug for yderligere vejledning kontaktes Personalecentret.

### Vedtaget

Vedttaget på H-MED d. 13.08.2008  
Nyt forslag udarbejdet af FællesMED/adm. på møde 21.02.2008  
Oprindelig version godkendt af Direktion og MTMU den 23.11.2006

---

**Det er vigtigt at både ledere og medarbejdere er bekendt med både disse overordnede samt evt. udformede lokale retningslinjer.**

### Definition

1. **Regler** er forhold, der er fastsat af ledelsen (direktionen). Dvs. at det er ufravigelige for ansatte i Egedal Kommune.
2. **Retningslinjer** er ofte noget, der indgår i rammeaftalerne for overenskomsten, og er dermed forhold som H-MED kan forhandle. Dvs. at det er gensidige aftaler, der er ufravigelige for ansatte i Egedal Kommune.
3. **Vejledning** er "inspirationsmateriale", ledere og medarbejder ikke nødvendigvis skal følge, men vejledningerne indeholder oplysninger om metoder, gode råd mv. om procedure og processer i forbindelse med en opgave/arbejdsforhold, der kunne være hensigtsmæssigt at følge, men som er mulig at fravige.