



FREDENSBORG
KOMMUNE



Handleplan i tilfælde af vold og trusler på Rådhuset

Acadresag 18/27412

ÉN KOMMUNE – FEM UNIKKE STEDER
• FREDENSBORG • HUMLEBÆK • NIVÅ • KOKKEDAL • LANDET



November 2018

Handleplan i tilfælde af vold og trusler på rådhuset

Inden møde med borger

- Så vidt muligt dagen før gennemførelse af samtale, får rådhusbetjentene besked om, at de skal være tæt på kontaktrum i tilfælde af nødkald
- På opfordring og i særlige tilfælde skal samtaler overvåges af rådhusbetjente
- Book med fordel svære samtaler mandage i tidsrummet kl. 15.30-16.30, hvor politiet er på rådhuset. Hvis rådhusbetjente skal tilkaldes er det mandage kl. 7.30-18.00, tirsdage-torsdage kl. 7.30-16 og fredage kl. 7.30-13.00.
- Husk at rådhusbetjentene ikke er politibetjente men servicemedarbejdere
- Hvis en borger melder sin ankomst på forhånd uden at have en aftale, og vedkommende er truende, er det lederens ansvar af det respektive center evt. assisteret af rådhusbetjentene, at give besked til borgeren og sørge for en aftale
- Tjek at du ved, hvor alarmtryk er placeret, og hvordan du tager det ud, hvis du skal have det i hånden, og hvordan alarmtrykket virker

Det skal være sikkert og trygt at gå på arbejde i Fredensborg Kommune

Når der opstår en kritisk situation i kontaktrumene

- Husk at placere dig, så du hurtigt kan komme ud af rummet, hvis det bliver nødvendigt.
- **Du skal trykke på alarmknappen under bordet i min. 2 sek.,** når der opstår en situation, hvor borgeren opleves som truende eller har en uacceptabel adfærd. Alarmen vil blive aktiveret hos

rådhusbetjentene og lederne. Det er også muligt at holde trykket i hånden, og så aktivere det i min. 2 sek.

- Stop sagsbehandlingen og forlad kontaktrummet. Kom væk fra situationen – lyv om nødvendigt. Hvis du har behov for at komme hurtigt væk, kan du bruge flugtvejen, der er døren mellem kontaktrummen
- Når rådhusbetjentene ankommer, afbryder de sagsbehandlingen med besked til rådgiver om, at der er trykket på alarmknappen. Borgeren vil blive anmodet om at forlade rådhuset. Sagsbehandlingen kan **ikke** fortsætte. Husk at være konsekvent
- Det er i orden, at **andre** trykker på alarmknappen, når de vurderer, at der behov for, at borgeren forlader rådhuset. I dette tilfælde skal den pågældende medarbejder, hvis det er muligt, orienteres om, at alarmeren er blevet aktiveret
- Det er rådhusbetjentene, som beder borgeren om at forlade rådhuset. Rådhusbetjentene tilkalder politiet, hvis borgeren ikke vil forlade rådhuset
- Hvis en borger melder sin ankomst på forhånd, uden at have en aftale og vedkommende er truende, er det lederen af respektive center som skal give besked til borgeren, om at der ikke vil blive afholdt møde.
- Lederne bliver automatisk alarmeret, når der bliver trykket på alarmknappen
- Efter episoden har fundet sted, foretages en debriefing med nærmeste leder eller centerchef og de involverede sagsbehandler(e) og rådhusbetjent(e). Efter behov kan professionel hjælp til bearbejdning af episoder fås via Mølholm Forsikring.
- 1 gang om året gennemføres en ikke anmeldt "overfalds" øvelse på rådhuset, som risikokoordinatorer er ansvarlig for at gennemføre
- Hvis du har været udsat for en trussels- og/eller voldsepisode, bliver du efterfølgende kontaktet af din nærmeste leder til debriefing.
- Hændelsen vil med det samme blive indberettet til sikkerhedsorganisationen (I CEIS: arbejdsmiljøleder og arbejdsmiljørepræsentanten)

- Hvis vedkommende, der har været udsat for en trussels- og/ eller voldsepisode, er i krise, og derfor har behov for at modtage akut krisehjælp, vil din nærmeste leder tage kontakt til Mølholm forsikring på telefon: 65 20 21 20 og bestille psykologisk krisehjælp
- Nærmeste leder vil efter en volds- eller trusselsepisode, og efter aftale med dig, kontakte dine pårørende for at sikre, at du ikke skal være alene hjemme. Eventuelt behov for afhentning af dine børn i institution/skole aftales med din leder

Efterfølgende:

- Efter en trussels- og/ eller voldsepisode anmelder lederen altid den pågældende til politiet efter aftale med den berørte medarbejder
- Der er opsat videoovervågning i jobcenterets venteområde og i de to akutrum. I forbindelse med en anmeldelse kan videomateriale indgå. Lederen skal derfor rette henvendelse til sikkerhedskoordinator Anders Phil-Jensen lokale. nr.: 5922.
- Borgere, der har udvist en truende eller voldelig adfærd, kan tildeles et skriftligt fremmødeforbud af centerchefen og områdets direktør. Ved udstedelse af fremmøde forbud skal brevet lægges på sagen i Acadre
- Nærmeste leder orienterer centerchef Henrik Vendelbo om udstedelse af fremmødeforbud. Henrik Vendelbo vil herefter opdatere listen over, hvem der har fået fremmøde forbud i Acadre.
- Arbejdsmiljørepræsentanten vil herefter orientere de respektive centre om, at der er en ny borger, der har fået fremmødeforbud. Det sikrer, at de respektive centre på rådhuset er informeret
- En borger med fremmødeforbud må kun rette telefonisk eller skriftlig henvendelse. Borgeren må ikke møde op på rådhuset, i den periode hvor fremmødeforbuddet gælder. Er en personlig samtale påkrævet, kan denne afvikles i samarbejde med politiet på politistationen

Vær opmærksom på følgende:

- Fremmødeforbuddet gives kun for en tidsbegrænset periode - typisk 6 mdr.
- Inden fremmødeforbuddet udløber skal der gøres forsøg på at normalisere forholdet til borgeren
- Hvis der optages politirapport, skal Fredensborg Kommune stå som anmelder. Som medarbejder må du **aldrig** opgive dit cpr.nr. og privat adresse. Krænkeren/voldspersonen har nemlig ret til at læse politirapporten. Politiet godtager Fredensborg Kommunes CVR nr. 29188335 ved anmeldelse.
- Skal du afhøres i forbindelse med en episode, kan leder eller arbejdsmiljørepræsentant deltage som bisidder ved afhøringen
- Alvorlige sager om vold mod personer i offentlig tjeneste vil normalt hurtigt blive afgjort i retten. Forbered dig på at blive indkaldt som vidne
- Eventuel anmeldelse i Contea A/S i samarbejde med din leder eller arbejdsmiljørepræsentant. Info på FREDE.
- Mølholm Forsikring kan kontaktes af en leder på hverdage mandag-torsdag mellem kl. 8.00-16.00 og fredag mellem kl. 9.00-16.00 på tlf. 65 20 21 20. Er der brug for akut psykologisk krisehjælp uden for åbningstiderne, kan Falck Healthcare kontaktes på 70 10 20 12. Oplys: Navn, virksomhed og hvilken bistand der ønskes.

Hvis du oplever vold og trusler uden for arbejdstiden

- Oplever du trusler eller vold uden for arbejdstid, som hænger sammen med, at du er ansat i Fredensborg Kommune, skal du rapportere det til din nærmeste leder og arbejdsmiljørepræsentant
- Du får samme tilbud stillet til rådighed, som hvis hændelsen havde fundet sted i arbejdstiden

- Vold og trusler uden for arbejdstid har dog ikke noget med arbejdsmiljøloven at gøre. En hændelse uden for arbejdstiden anmeldes som en arbejdsulykke, på samme måde, som hvis det var sket i arbejdstiden.
- Medarbejderen står selv for anmeldelsen af episoden til politiet, da den har fundet sted i fritiden. Anmeldelsen bør dog altid drøftes med en leder, som sørger for ulykkesanmeldelse i EASY.
- Lederen informerer medarbejderne om hændelsen, så der kan træffes eventuelle forholdsregler.

Arbejdsrutiner der forebygger volds- eller trusselsepisoder

- At borgeren føler sig velkommen
- At borgeren oplever, at du som medarbejder er velforberedt
- At borgerne er sikret diskretion
- At borgerne føler sig forstået - at der er tid til at lytte og forklare
- At du undgår bureaukratisk sprog - forklar grundigt årsag til afslag i en god tone
- At du har flugtvejen stående åben
- Anvend altid kontaktrum – og eventuelt kontaktrum 1 og (2), der er videoovervåget, hvis du anser det for nødvendigt
- Forbered rådhusbetjentene på, at du skal have en samtale med en borger, der eventuelt kan blive truende
- At du kun taler med borgerne i almindelig arbejdstid, altså når betjentene er på rådhuset.
- Fjern ting der kan anvendes til kasteskyts
- Placer dig altid tættest på udgangsdøren eller ved flugtvejen
- Få en kollega til at deltage i samtalen, hvis du føler dig utryg



FREDENSBORG
KOMMUNE

Fredensborg Kommune
Rådhus, Egevangen 3B

Telefon 72 56 50 00
fredensborg@fredensborg.dk
fredensborg.dk