

Handleplan i tilfælde af vold og trusler

Center for Job og Uddannelse

Sag 33820-16

Når der opstår en kritisk situation i kontaktrummen

- **Du skal trykke på alarmknappen under bordet**, når der opstår en situation, hvor borgeren opleves som truende eller har en uacceptabel adfærd. Alarmen vil blive aktiveret hos betjentene, og lederne får samtidig besked
- Stop sagsbehandlingen og forlad kontaktrummet eller visitationen. 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 betjentene 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
- 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 alarmen er blevet aktiveret
- Det er rådhusbetjentene, som beder borgeren om at forlade rådhuset. Politiet bliver tilkaldt, hvis borgeren ikke vil forlade rådhuset
- Lederne bliver automatisk alarmeret, når der bliver trykket på alarmknappen
- Efter episoden har fundet sted, bliver du kontaktet af din nærmeste leder eller af centerchefen.

Handleplan i tilfælde af vold og trusler

Center for Job og Uddannelse

Hvad du skal gøre, når episoden har fundet sted

- Hvis du har været udsat for en trussels- og/ eller voldsepisode, bliver du efterfølgende kontaktet af din nærmeste leder
- Hændelsen vil med det samme blive indberettet til sikkerhedsorganisationen
- 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
- Alle der har været en del af hændelsen mødes for at evaluere situationen – en krisepsykolog kan eventuelt deltage i mødet.

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 arbejdsmiljørepræsentant om udstedelse af fremmødeforbud. Arbejdsmiljørepræsentanten 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 kan 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
- Når et fremmødeforbud skal ophæves er centerchefen ansvarlig for, at berørte medarbejdere informeres for at skabe den nødvendige tryghed i teamet/ afdelingen.

Vær opmærksom på følgende:

- Fremmødeforbuddet gives kun for en tidsbegrænset periode
 - 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
 - Skal du afhøres i forbindelse med en episode, skal du altid tilkalde din leder eller arbejdsmiljørepræsentant 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 til forsikringsselskabet (Mølholm Forsikring) sker i samarbejde med din leder eller arbejdsmiljørepræsentant
 - Anmeldelsesblanket fås hos arbejdsmiljørepræsentanten. Centerchefen er ansvarlig for at skemaerne udfyldes
 - Alle anmeldelser skal ske via sikkerhedsorganisationen
 - Anmeldelse skal som hovedregel ske til forsikringsselskabet senest ni dage efter arbejdsulykken.
- 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.

Handleplan i tilfælde af vold og trusler

Center for Job og Uddannelse

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 har noget med arbejdsmiljøloven at gøre. En hændelse udenfor arbejdstiden, vil ikke kunne anmeldes som en arbejdsulykke/arbejdsskade, da episoden ikke er sket i arbejdstiden. Medarbejderen vil derfor ikke være dækket af kommunens arbejdsskadeforsikring. En eventuel erstatning er et civilretsligt spørgsmål
- Medarbejderen står selv for anmeldelsen af episoden, da den har fundet sted i fritiden. Anmeldelsen bør dog altid drøftes med en leder
- Informer dine kollegaer om hændelsen, så der kan træffes eventuelle forholdsregler, hvis personen er kendt.

Handleplan i tilfælde af vold og trusler

Center for Job og Uddannelse

Arbejdsrutiner der forebygger volds- eller trusselsepisoder

- At borgeren føler sig velkommen
- At borgerne føler sig ventet
- 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
- 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 aldrig taler med en borger efter almindelig lukketid, altså efter betjentene er gået hjem.
- 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