

Håndtering af trusler

Action cards

VEJLEDNING I BRUG AF ACTION CARDS I FURESØ KOMMUNE

Furesø Kommune skal være en tryk arbejdsplads, hvor alle medarbejdere kan udføre deres arbejde uden at blive udsat for chikane, trusler eller vold.

Men vores arbejdsdag påvirkes til stadighed af årsager, vi ikke altid har den fulde kontrol over, og det kan forårsage at ubehagelige og utrygge situationer opstår. Forebyggelse og efterbehandling af hændelserne kan findes i de personalepolitiske retningslinjer. Det er endvidere besluttet, at alle lokale enheder skal have drøftet og udarbejdet retningslinjer for, hvorledes man griber en situation an, hvor der er en medarbejder, der har følt sig utryg. Se

<http://intranet/Furesikring/Forebyg/ForebygArbejdsskader/ForebygVoldOgTrusler.aspx>

Arbejde med forebyggende tiltag – et lokalt ansvar

Handlinger:

- Alle enheder skal udarbejde retningslinjer og procedurer for, hvad man gør i tilfælde af voldelige hændelser. Denne skal jævnligt gennemgås i personalegruppen, og justeringer skal foretages.
- Retningslinjerne skal indeholde oplysninger om, hvilken leder medarbejderen kan rette henvendelse til, hvis der opstår en voldsom episode, herunder hvordan samarbejdet/arbejdsdelingen med kommunen er defineret på området.
- Lederens opgave er at håndtere medarbejderens personlige situation i den umiddelbare situation og umiddelbart efter yde sparring på situationen, hvordan den håndteres, og hvordan man undgår gentagelse.
- Retningslinjer og procedurer skal gøres tilgængelige for medarbejderne.
- Retningslinjerne skal indeholde en plan for, hvordan MED-udvalget formidler politik, handleplan og konkrete forhold, jf. krav i Arbejds miljøloven, § 17, stk. 2, til medarbejdere og særligt hvordan nye medarbejdere gives information og handlekompetence.

Rådhusets action cards skal ses som en hjælp i konkrete situationer, hvor borgere udviser truende adfærd. De udarbejdede action cards er eksempler på processen. På hver højre side findes et skema, som skal udfyldes og tilpasses den enkelte arbejdsplads i samarbejde med ledelsen. Det er den enkelte leder og arbejdsmiljørepræsentant, som er ansvarlig for at arbejdsgangen altid er opdateret.

Servicevagten er en væsentlig samarbejdspartner når vi forbygger trusler og trussels situationer, men vær opmærksomme på at servicevagten er alene et uniformeret signal til borgere som ikke opfører sig inden for normalen.

Servicevagten kan ikke træde i stedet for lederens/medarbejderens dialog med borgeren eller Politiets indgriben i grove og tilspidsede situationer.

Trusler ved telefonisk samtale

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truende indtelefonerer trussel til den truede medarbejder.	Nærmeste leder orienteres af den truede.
2.	Det er accepteret at den truede afbryder samtalen. Afhængig af situationen, og hvordan en truede er påvirket, gøres den truende opmærksom på at samtalen afbrydes.	
3.	Afhængig af truslens alvor og karakter tages stilling til, om rådhusene skal lukkes/vagter placeres ved indgangsdørene, eller der på anden måde skal ske skærpet tilsyn.	Beslutning om lukning af rådhus eller skærpet tilsyn tages af nærmeste leder.
4.	Politianmeldelse	Morten Ulrik (muj@furesoe.dk / 72165050) og arbejdsmiljørep. orienteres. AMR på Svanepunktet og Overgangsboligerne: Jannie Mathiesen (janm@furesoe.dk /72164171) AMR på Langkærgård og Kontaktordningen: Pernille Andersen (pea@furesoe.dk /72164782)

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Trusler ved direkte samtaler med klienter

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truede markerer, at samtalen slutter, og beder den truende forlade rummet.	Morten Ulrik kontaktes - evt. af den kollega der er tættest på episoden.
2	Hvis den truende fremsætter yderligere trusler eller gør tegn til vold forlader den truede rummet. Sørg så vidt det er muligt for, at andre beboere også forlader rummet.	
3	Forlader den truende ikke lokalet tilkaldes politiet.	Nordsjællands Politi tlf. 49 27 14 48 Akut 112
4	Der tages stilling til yderligere forholdsregler (lukning af rådhus, vagt overvåget tilsyn)	Beslutning træffes af Morten Ulrik (muj@furesoe.dk/72165050)
5	Truslen beskrives af hensyn til politianmeldelse	Nærmeste leder har ansvar for beskrivelse af episoden. Beskrivelsen skal ikke foretages af den truede, men udarbejdes efter dennes forklaring. Arbejds miljørepr. orienteres. AMR Janni (janm@furesoe.dk/72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk/72164782)

Det forudsættes, at alle forebyggende tiltag er afklarede forud for mødet; såsom fjernelse af spidse, skarpe genstande samt lokalevalg efter forholdene. Eksempelvis lokaler med etablerede flugtveje og overfaldsalarmer.

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Trusler på botilbuddets fællesarealer

Trusler på rådhusenes fællesarealer

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truende bliver bedt om at forlade fællesrummet, evt. af en anden tilstedeværende kollega.	Morten Ulrik kontaktes. (muj@furesoe.dk /72165050)
2.	Forlader truende ikke lokalet kontaktes politi.	Nordsjællands Politi tlf. 49 27 14 48 Akut 112
3.	Der tages stilling til yderligere forholdsregler: lukning af rådhus/vagt andre forholdsregler.	Morten Ulrik tager stilling til yderligere forholdsregler Arbejdsmiljørepr. orienteres. AMR Jannie (janm@furesoe.dk /72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk /72164782)

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Trusler via brev eller e-mail

Trusler via brev eller e-mail

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truende skærmes mhp. ny mailadresse, indskærpelse over for den truende at al skriftlig kommunikation går via sikker mail.	Morten Ulrik kontaktes.
2.	Truslen beskrives af hensyn til politianmeldelse	Morten Ulrik inddrages hvis der overvejes videregående forholdsregler. Evt. inddragelse af IT afdeling.
3.		Arbejdsmiljørepr. orienteres. AMR Jannie (janm@furesoe.dk/72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk/72164782)

Det forudsættes, at man benytter den fælles mail/postkasse.

Forebyggelse: Ved mistanke omkring borgerens adfærd benyttes altid fælles mail/postkasse i forbindelse med elektronisk kommunikation.

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Trusler i form af læserbreve eller andre sociale medier eksempelvis facebook

Trusler og chikane på Facebook og andre sociale medier er ved at dukke op.

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1.	I tilfælde af injurier og trusler foretages en politianmeldelse – dette står Morten Ulrik for	Afhængig af graden og truslens karakter skærmes medarbejderen efter drøftelse med Morten Ulrik (muj@furesoe.dk/72165050)
2.	Den truende orienteres om at bruge en ordentlig omgangstone.	Dette gøres af Morten Ulrik (muj@furesoe.dk/72165050)
3.	Mulighed for lukning af hjemmesider mv. afklares.	Inddragelse af IT-afdelingen
4.		Orientering til arbejdsmiljørepr. AMR Jannie (janm@furesoe.dk/72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk/72164782)

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Trusler i privatlivet

Lokal arbejdsgang:

	Handling	Kontaktperson
1	<p>Den truede foretager politianmeldelse. Må behandles som overtrædelse af straffeloven og medføre politianmeldelse.</p> <p>Da trussel er knyttet til den truedes ansættelsessituation må sanktionerne følge retningslinjer for telefoniske trusler og personlige trusler. (se action card for trusler pr. telefon)</p>	<p>Morten Ulrik (muj@furesoe.dk/72165050) informerer med et samme, og foretager eventuelt i samarbejde med centerchefen nødvendige foranstaltninger.</p>
2		<p>Arbejdsmiljørepr. orienteres. AMR Jannie (janm@furesoe.dk/72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk/72164782)</p>

Definition

- Fysisk vold: overgreb, slag, spark, skub, bid, spyt, niv, riv, kast med ting omklamring o.l.
- Psykisk vold – trusler om vold: råben og skrigen, verbale og/eller nonverbale trusler, telefonterror, nedværdigende handlinger (som at blive spyttet på), trusler med kropssproget.
- Personlig krænkelse, f.eks. chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller Internet.

Ødelæggelser af privat ejendom på privatadressen eller ved arbejdsstedet – ødelæggelse af kommunal ejendom

	Handling	Kontaktperson
1.	Den truede foretageren politianmeldelse	Morten Ulrik kontaktes (muj@furesoe.dk/72165050)
		Arbejdsmiljørep. orienteres. AMR Jannie (janm@furesoe.dk/72164171) AMR Pernille (pea@furesoe.dk/72164782)

Furesø Kommune

Stiager 2

3500 Værløse

www.furesoe.dk

Oplag: [Antal]

Udgivet: [Dato]

Redaktion: [Navn]

Foto: [Navn]