



## Retningslinje for indsats ved vold og trusler

### Indledning

Ishøj kommune ønsker, at alle ansatte sikres størst mulig tryghed på arbejdspladsen. Derfor anses indsatsen i forhold til vold og trusler for værende et fælles ansvar. Dette sker ved at sætte fokus på identificering, forebyggelse og håndtering af vold og trusler. Retningslinjen for indsats ved vold og trusler omfatter fysisk og psykisk vold. For at kunne identificere, forebygge og håndtere vold og trusler, er det vigtigt, at den overordnede retningslinje for indsats ved vold og trusler bliver omsat til konkrete handlinger af både medarbejdere og ledere.

### Formål

Ishøj Kommune ønsker at fastholde et positivt, trygt og udviklende arbejdsmiljø. Den grundlæggende holdning til vold og trusler mod ansatte i Ishøj Kommune er, at det under enhver form er uacceptabelt. Retningslinjen er derfor ligeledes en markering overfor borgere og brugere om, at man ikke tolererer vold, trusler om vold eller anden uacceptabel adfærd overfor kommunens medarbejdere.

### Beskrivelse

Voldsbegrebet dækker over episoder, hvor ansatte **af en borger**<sup>1</sup> trues, krænkes, chikaneres eller overfaldes i forbindelse med arbejdets udførelse<sup>2</sup>. Retningslinjen dækker også vold og trusler, som relaterer sig til arbejdets udførelse, udenfor arbejdstiden. Det vil altid være den enkelte medarbejders egen oplevelse af handlingen, der er afgørende og bør respekteres.

Vold kan være af både fysisk og psykisk karakter:

**Fysisk vold** er en handling, som forvolder skade på en ansat fx: overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt<sup>3</sup>.

**Psykisk vold** er trusler om vold og anden krænkende adfærd fx: hån, ydmygelser, krænkelser, chikane mod en ansat eller dennes familie, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejderens familie eller trusler, der vedrører medarbejderens ejendele<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Begrebet borger er en fælles betegnelse for de mennesker, som medarbejderne kommer i kontakt med gennem deres arbejde, men som ikke er ansat i virksomheden. "Borgere" omfatter bl.a. patienter, beboere, kunder, pårørende, brugere og elever. Kilde "AT-Vejledning D 4.3-4 februar 2018 "Vold".

<sup>2</sup> Definitionen tager udgangspunkt i Arbejdstilsynets definition af vold som findes i "AT-Vejledning D. 4.3-4 februar 2018 "Vold".

<sup>3</sup> Kilde: "AT-Vejledning D 4.3-4 februar 2018 "Vold".

<sup>4</sup> Kilde: "AT-Vejledning D4.3 februar 2018 "Vold".



### Håndtering

Alle centre/driftssteder er forpligtede til at udarbejde lokale retningslinjer med henblik på, at minimere risici, registrere og indberette tilfælde af vold og trusler samt afhjælpe følgerne i tilfælde af vold og trusler. Hvis det vurderes, at der er risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, har leder pligt til at sikre, at arbejdet planlægges, tilrettelægges og udføres, så risikoen for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid minimeres. Som udgangspunkt skal alle hændelser, der involverer vold eller trusler om vold politianmeldes. Politianmeldelsen underskrives af kommunaldirektør og borgmester

Alle medarbejdere skal orienteres om hændelsen på personalemøde eller lign.

Forebyggelsesdelen *skal* inkludere:

- Udarbejdelse af lokal retningslinje og procedurer for indsats (identificering, forebyggelse og håndtering) ved vold og trusler.

Forebyggelsesdelen *kan* inkludere:

- Oplæring og instruktion, særligt for nye medarbejdere, samt uddannelse om vold og trusler som udtryksform samt konfliktdæmpende teknikker og foranstaltninger.

Center for Ledelse og Strategi/HR vil til enhver tid være behjælpelige med råd og vejledning.

### Lokal forankring

På lokale MED-udvalgsmøder og ved personalemøder med MED-status skal der udarbejdes en lokal retningslinje for indsats ved vold og trusler, samt træffes beslutning om hvor ofte emnet skal drøftes.

### Værktøjer

- Guide til håndtering af vold og trusler
- Guide til udarbejdelsen af lokal retningslinje for indsatser mod vold på arbejdspladsen
- Revideret notat om håndtering af sager om vold mod ansatte – i relation til offererstatningsloven<sup>5</sup>
- MED aftale

Alle ligger på Uglen under Center for Ledelse og Strategi/Arbejds miljø/Vold og trusler.

---

<sup>5</sup> Lovbekendtgørelse 2014-11-18 nr. 1209 om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser