



**Forslag til**

21-01-2009

**Københavns Kommunes politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler fra borgere.**

Sagsnr.  
2008-145136

Dokumentnr.  
2008-704218

*Hvorfor en politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler?*

Sagsbehandler  
Charlotte Kjær

Det skal være trygt at gå på arbejde i Københavns Kommune. Derfor accepterer København Kommune ikke vold og trusler mod de ansatte.

*Hvad er vold og trusler?*

Vold og trusler om vold omfatter

- fysisk vold; det vil sige en handling, som forvolder skade på en ansat – uanset om skaden forvoldes med fortsæt eller ved uagtsomhed
- trusler om vold mod medarbejdere eller dennes familie
- Psykisk vold, herunder krænkelse, truende adfærd, hån, ydmygelse, chikane rettet mod en ansat eller dennes familie.

*Hvad skal politikken bruges til?*

Københavns Kommunes politik for forebyggelse og håndtering af vold og trusler er en fælles ramme og vejledning i fht. forvaltningernes indsats for at;

**Center for HR**

H.C. Andersens  
Boulevard 25, 2.sal  
1553 København V

Telefon  
3366 2888

Telefax  
3366 7025

E-mail  
ckj@okf.kk.dk

EAN nummer  
5798009800152

www.kk.dk

- forebygge hændelser med vold og trusler mest muligt
- håndtere hændelser med vold og trusler, hvis de opstår, så der sker mindst mulig skade og skadeslidte efterfølgende støttes bedst muligt
- arbejde målrettet og systematisk med stadig at blive bedre til at forebygge og håndtere vold og trusler.

Kommunen løser en række opgaver i forhold til borgerne. Selvom arbejde med andre mennesker rummer en risiko for vold og trusler, er det afgørende, at disse forpligtelser overholdes, uden at det er utrygt for de ansatte at gå på arbejde. Derfor er Københavns kommune, ved forvaltningerne forpligtet til at tage de forholdsregler, der er bedst egnede til at skabe tryghed.

Politikken er særligt tænkt som en vejledning til forvaltningerne om hvilke initiativer, der skal tages i forhold til udsatte arbejdspladser, og lægger således op til en konkret vurdering af behovet på de enkelte arbejdspladser.

#### *Hvordan følges der op på politikken?*

Både ledelsen, samarbejdsorganisationen og sikkerheds- eller arbejdsmiljøorganisationen har et ansvar for at sikre, at der ud fra en vurdering af de konkrete behov i forvaltningen, arbejdes med at forebygge og håndtere vold og trusler om vold.

Den enkelte forvaltnings MED sikkerheds- eller hovedarbejdsmiljøudvalg skal med udgangspunkt i relevante, konkrete målgrupper fastsætte mål for indsatsen så medarbejderne kan udføre deres arbejde uden at blive udsat for vold eller trusler om vold. Politikken for forebyggelse og håndtering af vold og trusler evalueres af de enkelte forvaltningers MED sikkerheds- eller hovedarbejdsmiljøudvalg primo 2011.

#### ***Forebyggelse***

Forvaltningernes forpligtelse i forhold til forebyggelse af vold og trusler omfatter bla. ;

- klare og entydige standarder og procedurer for afgørelser og serviceydelser til borgerne
- information og uddannelse af ledere og medarbejdere
- fysisk indretning af arbejdspladsen og sikring af flugtveje
- øvrige sikkerhedsforanstaltninger

#### *Klare og entydige standarder og procedurer*

Forvaltningerne skal sikre, at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for deres serviceydelser til borgerne, og at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til den konkrete serviceydelse og afgørelse. Klare

retningslinier vil forebygge vold og trusler. Forvaltningen har i samarbejde med arbejdspladsen et særligt ansvar i.f.t. nyansatte.

#### *Information og uddannelse af ledere og medarbejdere*

Den enkelte forvaltning sikrer, at alle medarbejdere på udsatte arbejdspladser uddannes til at kunne forudse konflikter, nedtrappe dem samt håndtere situationer og følge op på dem.

#### *Fysisk indretning af arbejdspladsen og sikring af flugtveje*

Forvaltningerne sørger for indretning af arbejdspladser, så de signalerer åbenhed og imødekommenhed, og samtidig sikrer de ansatte mulighed for at komme væk, hvis der opstår konflikter.

#### *Øvrige sikkerhedsforanstaltninger*

Den enkelte forvaltning skal med udgangspunkt i en konkret risikovurdering sikre, at der bliver taget relevante initiativer til konfliktforebyggelse, og at der er tilstrækkelige muligheder for hurtigt at få hjælp.

### ***Når vold eller trusler alligevel forekommer***

#### *Tydelige og klare aftaler*

Forvaltningerne skal sikre, at der indgås tydelige og klare aftaler på arbejdspladserne, som omfatter beskrivelse af hvad der skal ske, hvis vold eller trusler opstår.

Dette kan fx ske ved, at der udarbejdes retningslinier, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse.

#### *Støtte og opbakning fra ledelsen*

Dette er afgørende for at give den ansatte tryghed for, at arbejdspladsen håndterer alle aspekter af situationen på den mest hensigtsmæssige måde, herunder ikke mindst, at ledelsen aktivt involverer sig og giver den ansatte støtte og opbakning.

#### *Professionel hjælp*

Ansatte, som udsættes for vold eller forsøg på vold, skal have adgang til professionel hjælp ved bearbejdningen af oplevelserne. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for en fælles bearbejdning af episoden.

#### *Anmeldelse til politiet*

Fysisk vold med forsæt skal altid anmeldes til politiet. I særlige situationer kan anmeldelse undlades, hvis hensynet til et ønske fra

medarbejderen er tilstrækkeligt tungtvejende.

Det afhænger af en konkret vurdering, hvorvidt

- vold på grund af uagtsomhed skal anmeldes
- trusler om vold og psykisk vold skal anmeldes
- hvorvidt det giver mening at gøre beboere på plejehjem, psykiatriske bosteder m.v. ansvarlige for handlinger som påfører de ansatte skade.

Der skal være faste procedurer i forvaltningen for politianmeldelse. Det er lederen af arbejdspladsen, som har ansvaret for, at anmeldelsen sker i overensstemmelse med disse procedurer og at den ansatte bliver omfattet af reglerne for privatadressebeskyttelse.

#### *Anmeldelse af arbejdsskader*

Vold og trusler skal anmeldes elektronisk til ”Forsikring og arbejdsskade” i Koncernservice (KS), som arbejdsskade. KS sørger for det videre arbejde ifh. til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadesstyrelsen, samt til Københavns Kommunes Arbejdsskadesforsikring. Det er lederen af arbejdspladsens ansvar og pligt, at anmeldelsen sker, selvfølgelig under forudsætning af lederen kender til hændelsen.

Sanktioner overfor borgerne af hensyn til den ansattes tryghed og sikkerhed (f.eks. midlertidigt fremmødeforbud) må ikke være mere indgribende end nødvendigt og beslutninger om sanktioner, skal træffes under hensyntagen til borgerens retssikkerhed (f.eks. adgang til personlig henvendelse).

#### **Læring**

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at hver enkel hændelse om vold og trusler følges op af en konkret vurdering af, om hændelsen skal give anledning til at justere på den lokale indsats overfor vold og trusler om vold. Derfor skal sådanne hændelser være et fast punkt på de lokale MED-udvalgs / arbejdsmiljøudvalgs dagsorden på de arbejdspladser, hvor man har direkte borgerkontakt.

På samme måde skal udviklingen i hændelser om vold og trusler hvert år følges op i forvaltningernes hovedarbejds miljøudvalg / MED eller HSU, hvor der ikke eksisterer hovedsamarbejds miljøudvalg eller MED, for at koordinere den samlede indsats og vurdere om den samlede indsats i forhold til vold og trusler skal justeres.