

Skive Kommune
Torvegade 10
7800 Skive

Sikkerhed på Rådhusene

- med vejledning i tilfælde af chikane, vold, trusler om vold mv.



SKIVEKOMMUNE

*Gældende for ansatte ved Skive Kommunes rådhus**

*inkl. Jobcenter og Myndighedsafdelingen på Resenvej

Vejledningen er godkendt i Rådhus-MED den 20. september 2017
Senest redigeret af arbejdsmiljøgrupperne på rådhusene maj 2020

Indhold

INDHOLD	2
1. SIKKERHED PÅ RÅDHUSENE	3
1.1 <i>Oversigt over alarmer.....</i>	3
1.2 <i>Procedurer ved brand, tyveri og overfald.....</i>	4
2 FOREBYGGELSE AF VOLD	5
2.1 <i>Fysiske rammer</i>	5
2.2 <i>Elektronisk tv-overvågning.....</i>	5
2.3 <i>Overfaldsalarm.....</i>	6
2.4 <i>Vagtordning med rådhusbetjentene</i>	6
2.5 <i>Generelt om en samtale</i>	6
2.6 <i>Lette risikosamtaler.....</i>	7
2.7 <i>Risikosamtaler</i>	7
2.8 <i>Højrisikosamtaler</i>	7
2.9 <i>Forebyggelse af arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden</i>	7
2.10 <i>Borgere, der er forment adgang til de kommunale kontorer.....</i>	8
3 I TILFÆLDE AF VOLD	8
3.1 <i>Fysisk vold.....</i>	8
3.2 <i>Sektionen/afdelingen kan lukkes midlertidigt.....</i>	9
3.3 <i>Vold i form af trusler, chikane, krænkelser mv.</i>	9
3.4 <i>Arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden</i>	10
4 EFTER EN VOLDSEPIDODE.....	11
4.1 <i>Psyisk førstehjælp.....</i>	11
4.2 <i>Pasning af telefon og aflysning af eventuelle aftaler.....</i>	11
4.3 <i>Professionel akut krisehjælp.....</i>	11
4.4 <i>Debriefing</i>	12
4.5 <i>Arbejdsskadeanmeldelse.....</i>	12
4.6 <i>Anmeldelse til politiet.....</i>	12
4.7 <i>Hvis borgeren skal have fremmødeforbud til de kommunale kontorer.....</i>	13
4.8 <i>Hvis borgeren skal have begrænset adgang til de kommunale kontorer eller til kommunikation med kommunen</i>	14
4.9 <i>Vær opmærksom på kollegaer, der har været udsat for en voldsepisode.....</i>	14
5 KONTAKT TIL POLITIET I FORBINDELSE MED VOLD OG VOLDSTRUSLER.....	15
6 EVALUERING AF DENNE VEJLEDNING.....	16

1. Sikkerhed på rådhusene

For at alle medarbejderne på Rådhusene i det daglige kan føle sig trygge, er det vigtigt, at vi hver især opfanger og reagerer på de signaler fra vore kollegaer, der fortæller os, at et eller andet ikke er, som det bør være.

Ind imellem opstår der imidlertid situationer, hvor en større gruppe skal advares, eller hvor der skal handles hurtigt. Derfor er der opsat forskellige former for alarmer på rådhusene.

For at vi kan få det fulde udbytte af alarmerne, skal vi alle vide, hvordan alarmerne lyder, og hvordan vi skal reagere, når de bliver aktiveret.

1.1 Oversigt over alarmer

Når alarmer afprøves, vil samtlige ansatte blive adviseret via Intranettet, hvor det vil fremgå af en NYHED for rådhusene. Nyhederne oprettes af Byrådssekretariatet efter besked fra leder, såfremt der er tale om en lokalafprøvning.

Brand- og evakueringsalarm (pulserende lyd, der fortsætter indtil manuel afstilling).

- Afprøves hver måned af Rådhuservice udenfor normal arbejdstid samt årligt i forbindelse med øvelse. Arbejdsmiljøgruppen kan henvende sig til Byrådssekretariatet, der kan være behjælpelig med en lokal afprøvning.

Tyverialarm (fast hyletone)

- Afprøves årligt, men udelukkende af servicefirmaet og uden for normal arbejdstid.

Overfaldsalarm – sagsbehandlere (høj pulserende hyletone, lyder i ca. 20 sekunder)

- Afprøves afdelingsvis efter den generelle og den i afdelingen fastsatte procedure.



På billedet ses signalgiveren til overfaldsalarmerne (til venstre). Hvis en overfaldsalarm aktiveres, blinker signalgiveren på den etage, hvor alarmen er udløst, og der lyder en høj pulserende hyletone.

1.2 Procedurer ved brand, tyveri og overfald

Brand

Evakueringsinstruks findes i den elektroniske beredskabsplan.

Afblæsning af alarm

Sker ved information fra beredskabets indsatsleder, arbejdsmiljøleder eller arbejdsmiljøansvarlig.

Flugtveje

Der er ved samtlige trapper opsat en plantegning, hvor der er indtegnet flugtvej.

Fejlalarmer - blindalarmer

Ved fejlalarmer vil der så hurtigt som muligt blive udsendt elektronisk post, hvori det meddeles, at der er tale om en blindalarm samt hvilken alarm, der ved en fejl har været aktiveret.

Afprøvning

Hvis der skal ske afprøvning ud over det, der er beskrevet ovenfor, vil personalet blive adviseret gennem NYHEDER på Intranettet – klokkeslæt for afprøvning skal angives.

Diverse

Kommunen har erstatningspligt i forhold til ødelagt tøj i forbindelse med evt. brandbekæmpelsesforsøg.

Tyveri

Tyverialarmen aktiveres for natten, og er aktiveret lørdage samt søn- og helligdage på rådhusene.

Hvis du har behov for at komme på rådhusene i den periode, alarmen er tilkoblet, skal du henvende dig til rådhusbetjentene. Her vil du kunne få oplysning om, hvordan du frakobler alarmen.

OBS: Alarmen tilkobles automatisk kl. 20.00. Du har 5 minutter til at koble den fra, inden alarmen går videre til kontrolcentral.

Overfald

Overfaldsalarmerne afprøves på foranledning af afdelingens leder.

Overfaldsalarmerne er en høj pulserende alarm. Den lyder på gangen og skal aflæses på display, der er opstillet/ophængt i de enkelte afdelinger – oftest kopirum. På displayet står nummeret på det kontor, hvor alarmen er aktiveret.

2 Forebyggelse af vold

Overordnet er samtlige ansatte ved Skive Kommunes rådhus forpligtet til at hente og bringe eksterne aftaler/borgere fra/til Borgerservice og Ydelse. For at sikre, at medarbejdere ikke udsættes for ubehageligheder, skal døre til samtlige afdelinger være låst – hvor intet andet er aftalt, så kun relevant personale har adgang. Det er yderst vigtigt, at du altid overholder ledsagerreglen.

Det er desuden betryggende for både ansatte og borgere umiddelbart at kunne se, om du er ansat, og det anbefales derfor, at du bærer navneskilt.

Af sikkerhedsmæssige årsager må du kun lukke dig selv ind af personaleindgangene. Er der håndværkere eller borgere, der beder om at komme med ind, skal de afvises og de skal selv kontakte den person, som de har en aftale med.

2.1 Fysiske rammer

Du skal som ansat være opmærksom på at indrette dit kontor på den mest hensigtsmæssige måde i forhold til:

- Gode fysiske rammer for en samtales forløb i en rar og venlig atmosfære.
- Din egen fysiske placering i forhold til – i tilfælde af trusler om vold – at kunne forlade rummet hurtigt. Det gælder også, hvis en samtale skal foregå udenfor eget kontor, f.eks. i en borgers hjem. I sådanne tilfælde skal du medbringe en mobiltelefon.
- Undgå synlige personlige effekter (f.eks. fotografier) på dit kontor og undlad at have ting stående, der kan kastes med.
- Politiets telefonnummer - 0114 - skal påklistres din telefon eller pc.

Hvis arbejdet er særlig risikofyldt, kan du overveje ikke at stå i telefonbogen, at have hemmelig adresse eller hemmeligt telefonnummer.

2.2 Elektronisk tv-overvågning

Der er etableret TV-overvågning i overensstemmelse med kommunens overordnede retningslinjer for TV-overvågning:

- i Borgerservice og Ydelse, Torvegade
- ved alle ind- og udgange på rådhuset Torvegade + Diamanten
- ved indgangen i Visitation og Hjælpemidler, Resenvej
- ved garageanlægget på Bomi, Viborgvej

2.3 Overfaldsalarm

Hvis der er installeret en overfaldsalarm under dit skrivebord, skal du sikre dig, at du ved, hvor alarmeren er installeret og hvordan den betjenes. I forbindelse med omrokering og ansættelser er det vigtigt at repetere procedure for anvendelse af alarm. Før afprøvning af alarm sker, er det yderst vigtigt, at din afdeling adviserer om dette på Intranettet i god tid.

Om alarmens anvendelse i tilfælde af vold – se afsnit 3.

2.4 Vagtordning med rådhusbetjentene

Der er etableret en vagtordning med rådhusbetjentene for Torvegade 10, så de kan tilkaldes, når en borger bliver højrøstet eller ophidset. Udgangspunktet er, at rådhusbetjentene stiller sig så tæt på situationen, at medarbejderen kan se vedkommende. Dette skaber tryghed for medarbejderen, og medarbejderen kan nemt og hurtigt bede rådhusbetjenten tage over, hvis det ønskes og evt. bede borgeren om at gå. Det kan evt. aftales på forhånd, at medarbejderen giver et bestemt tegn, hvis vedkommende ønsker, at rådhusbetjenten skal tage over. Hvis en medarbejder på forhånd ved, at det er en risikofyldt samtale, vil det være en fordel at forhåndsorientere rådhusbetjentene, så der kan tages de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger.

Rådhusbetjentene vil desuden reagere ved aktivering af overfaldsalarmer. De har trådløse displays, så de hurtigt kan se, hvor alarmeren lyder.

Arbejdstid og vagtplaner er tilrettelagt, så én af rådhusbetjentene er til stede i Borgerservices åbningstid.

Rådhusbetjente kan tilkaldes på: lokalnr. 99 15 55 40 eller 991 15 66 46.

2.5 Generelt om en samtale

Du skal tilstræbe at konflikter, der kan resultere i vold, så vidt muligt undgås. Dette kan du gøre ved at forsøge på forhånd at identificere aggressiv adfærd og forsøge at forebygge/neutralisere adfærden. Det anbefales at benytte et sprog, der rummer anerkendelse og respekt. Samtidig er det vigtigt, at du gør borgeren opmærksom på, hvordan adfærden påvirker dig i stedet for at anvende et sprog, der kan virke kritisk og nedgørende overfor borgeren.

Afdelingslederne er ansvarlige for, at der efter behov arrangeres kurser i konflikthåndtering i samarbejde med HR.

2.6 Lette risikosamtaler

Hvis du er usikker på, hvordan udfaldet af en samtale vil blive, skal du gøre din gruppe/afdeling opmærksom på det og lade din dør til kontoret stå lidt åben. Det skal på forhånd aftales, hvilke kollegaer, der skal være specielt opmærksomme.

Ved lette risikosamtaler udenfor de kommunale kontorer, fx i en borgers hjem, skal du overveje, om en kollega også skal deltage.

2.7 Risikosamtaler

I tilfælde, hvor du på forhånd mener, at der er risiko for aggressiv adfærd, skal situationen drøftes med lederen. I dennes fravær, skal situationen drøftes med en kollega.

Hvis det vurderes, at en risiko er til stede, skal følgende plan følges:

- Samtalen skal altid foregå i mødelokale 0-34 eller 0-33 i Borgerservice. (Lokale 0-34 bookes via Borgerservice – lokale 0-33 via Arbejdsmarkedsafdelingen)
- Lederen eller en kollega (den bedst egnede i den givne situation) skal deltage i din samtale.
- Der foretages som udgangspunkt ikke hjemmebesøg.
- Hvis hjemmebesøg er påkrævet, eksempelvis hvis barn/børn er truet, skal der altid deltage 2 ansatte og politiet skal – hvis det vurderes nødvendigt – anmodes om assistance.

2.8 Højrisikosamtaler

- Samtalerne skal som udgangspunkt altid finde sted i mødelokale 0-34 eller 0-33 og ikke ved hjemmebesøg, jfr. dog sidste punkt nedenfor.
- Udover 2 ansatte ved samtalen, skal der etableres "usynlig" støtte/vagt i nærheden af kontoret. Støtten/vagten skal gives klar besked om sin rolle i tilfælde af vold.
- Samtalerne kan foregå hos politiet med 2 ansatte og borgeren skal på forhånd i et brev orienteres om årsagen mm. – se krav til indhold af brevet i afsnit 4.7.
- Hjemmebesøg kan være påkrævet, eksempelvis hvis børn er truet. I sådanne tilfælde skal der deltage 2 ansatte og politiet kan efter konkret vurdering anmodes om assistance.

2.9 Forebyggelse af arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden

Hvis du har særlig risiko for arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden bør du overveje at have hemmelig adresse og telefonnummer.

Hvis du bliver udsat for en truende/agressiv adfærd fra en borger udenfor arbejdstiden skal du forsøge at forebygge/neutralisere adfærden med tilsvarende konflikthåndteringsmetoder, som du ville have anvendt, hvis episoden var sket i arbejdstiden, jf. afsnit 2.5.

Nedenfor er konkrete forslag til, hvad du kan gøre i forskellige situationer.

Generelt

- Undgå konfrontation, hils evt. kort og flyt dig væk fra borgeren
- Gå ind i en butik eller andre steder, hvor der er flere mennesker
- "Snak" i din mobiltelefon

Hvis borgeren kontakter dig om en problemstilling

- Tal venligt
- Sig, at du har fri nu, og bed borgeren kontakte dig i morgen/på mandag el.lign.
- Sig, at du har travlt og skal videre - gå fra stedet

Hvis borgeren er truende

- Flyt dig væk, hen mod andre mennesker og ring efter hjælp

2.10 Borgere, der er forment adgang til de kommunale kontorer

En borger, der er forment adgang til de kommunale kontorer, kan møde op til trods herfor. Møder vedkommende op, skal du venligt, men bestemt bede ham/hende om at forlade bygningen. Hvis borgeren nægter at forlade stedet:

- På rådhusene kontakter du rådhusbetjentene. Hvis rådhusbetjentene heller ikke kan få borgeren til at forlade stedet kontaktes politiet, borgeren orienteres evt. om det først.
- På Jobcenteret og i Myndighedsafdelingen kontakter du politiet, borgeren orienteres evt. om det først.

3 I tilfælde af vold

Hvis det vurderes hensigtsmæssigt kan afdelingerne udarbejde yderligere interne procedurer, baseret på nedenstående grundlag.

3.1 Fysisk vold

Hvis du er alene i et lukket rum sammen med den/de, der udøver vold:

- Du trykker øjeblikkelig på en eventuel overfaldsalarm. Hvis der ingen overfaldsalarm er, skal du forsøge at undslippe.
- Du råber om hjælp, hvis det ikke skaber yderligere fare.
- Din nærmeste leder eller kollega kontaktes hurtigst muligt.
- Politiet kontaktes
- Eventuelle kollegaer tager over, når du er undsluppet den vanskelige situation.

Hvis der er flere ansatte til stede:

- Du trykker øjeblikkelig på en overfaldsalarm, såfremt der er en sådan.
- Du råber om hjælp, hvis det ikke skaber yderligere fare.
- En af de øvrige tilstedeværende kollegaer skal ringe til politiet.

Alle har et ansvar for at komme en kollega til undsætning

- Når der lyder en overfaldsalarm, eller når der konstateres uhensigtsmæssig adfærd, har alle et ansvar for at tage affære.
- Alle er ansvarlige for øjeblikkeligt at finde frem til, hvor der er problemer.

3.2 Sektionen/afdelingen kan lukkes midlertidigt

Hvis leder af afdelingen/sektionen vurderer, at det er nødvendigt at afdelingen lukkes midlertidigt skal afdelingen orientere Borgerservice og Ydelse samt omstillingen.

Hvis episoden sker i Borgerservice og Ydelse, og det er nødvendigt med en midlertidig lukning af hele rådhuset i Torvegade, låses hovedindgangen og der skal skilt på døren, så besøgene bliver informeret. Borgerservice og Ydelse orienterer medarbejderne på rådhuset om lukningen via Intranettet.

3.3 Vold i form af trusler, chikane, krænkelser mv.

Vold er mere end fysisk vold, som fx trusler, chikane og anden krænkende adfærd. Trusler, chikane og anden krænkende adfærd kan forekomme på flere måder fx i det personlige møde, i telefonen eller digitalt på sms, e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

Håndtering af trusler/chikane fremsat under telefonsamtale:

- Du skal forsøge at neutralisere samtalen.
- Ellers lægges røret på.
- Ved akut trussel om fx voldeligt/bevæbnet fremmøde eller bombetrussel mod kommunens kontorer følges "Handleinstruks ved akutte trusler ..." i bilaget s. 17.

Håndtering af trusler/chikane fremsat ved personligt møde:

- Du skal forsøge at neutralisere samtalen med udgangspunkt i et sprog, der rummer anerkendelse og respekt. Derved kan du give udtryk for at forstå borgerens aggression og samtidig udtrykke din egen ubehagelighed ved situationen. Herefter kan du undskylde dig med, at "det skal jeg lige tale med min leder om" og forlade rummet.
- Herefter skal du sammen med din leder (i dennes fravær med en kollega) vurdere, om borgeren skal anmodes om frivilligt at forlade kontoret/afdelingen.
- Hvis borgeren ikke frivilligt forlader kontoret/afdelingen, kontaktes politiet for at hente borgeren - hvis det er på rådhuset kontaktes rådhusbetjentene dog først.
- Afhængig af situationen kan kontakten til politiet ske mere eller mindre synligt.
- Som hovedregel skal borgeren informeres om, at politiet kontaktes.

Håndtering af trusler/chikane fremsat på hjemmesider eller sociale medier:

- Du skal tage en udskrift af websiden som bevis, inden ytringen evt. fjernes fra nettet.
- Du skal informere din leder og I afklarer sammen, hvordan der skal reageres på de fremsatte ytringer
- Lederen bistår dig med evt. at rette henvendelse til ophavsmanden for at få vedkommende til at fjerne ytringerne fra nettet. Almindelige konflikthåndteringsværktøjer kan ofte bidrage til en større forståelse af situationens alvor hos ophavsmanden, og af hvordan sagen påvirker dig som medarbejder.
- Lederen kan alternativt rette henvendelse til hjemmesidens ejer for at få ytringen fjernet fra siden.

Uanset hvordan en trussel fremsættes, kan den, efter en konkret vurdering af, hvor alvorlig truslen er, anmeldes til politiet, jf. afsnit 4.6.

3.4 Arbejdsrelateret vold udenfor arbejdstiden

Bliver du i din fritid opsøgt af en borger og truet eller udsat for vold pga. dine arbejdsmæssige relationer til vedkommende, bør du altid informere din nærmeste leder om hændelsen. Lederen skal sørge for at voldsepisoden bliver anmeldt som arbejdsskade, jf. afsnit 4.5.

Du er som skadelidt selv ansvarlig for en eventuel anmeldelse til politiet, men din leder skal tilbyde bistand til at politianmelde hændelsen, hvis du ønsker det.

4 Efter en voldsepisode

Det er vigtigt, at afdelingerne følger op på alle voldsepisoder efter nedenstående retningslinjer.

4.1 Psykisk førstehjælp

Leder eller kollegaer til den, der har lidt overlast, skal sørge for at vedkommende placeres et sted med fred og ro.

Lederen (eller i lederens fravær en kollega, som den, der har lidt overlast, selv vælger) taler med den/de berørte sammen eller hver for sig, herunder bør lederen eventuelt – afhængig af medarbejderens tilstand - opfordre vedkommende til at få professionel krisehjælp (se afsnit 4.3.).

4.2 Pasning af telefon og aflysning af eventuelle aftaler

Hvis du har været ude for en ubehagelig situation og behøver tid til at komme dig, skal din telefon så vidt muligt passes af dine kollegaer.

De borgere, der ikke kan ekspederes af dine kollegaer, tildeles en ny tid, hvis de ønsker det, og hvis det er muligt.

Dine kollegaer aflyser dine aftaler for resten af dagen, idet den aktuelle hændelse gives som begrundelse.

4.3 Professionel akut krisehjælp

Leder (i lederens fravær en kollega, der ikke er berørt af situationen) kontakter en psykolog og aftaler konsultation samme dag eller dagen efter, afhængig af indholdet af sundhedsordningen.

- Den akutte psykologbistand er en del af sundhedsordningen, der administreres af HR. Institut for Relationspsykologi kontaktes på tlf. **97 52 00 95**.

Hvis der er tale om alvorlige tilfælde, skal alle i afdelingen modtage krisehjælp hurtigst muligt.

4.4 Debriefing

Efter en volds-, trussel- eller anden voldsom episode skal lederen altid vurdere, om der er behov for debriefing sammen med de øvrige medarbejdere, der har overværet episoden – herunder den/de rådhusbetjente, som evt. har været til stede. Dette kan ske både af hensyn til de pågældende medarbejdere, men også af hensyn til den medarbejder, som det er gået ud over, idet det for vedkommende også er vigtigt at høre, hvordan kollegaer har oplevet situationen.

Ved episoder med decideret vold skal der altid ske debriefing.

Der kan også være behov for debriefing af resten af medarbejderens team eller hele afdelingen, men lederen skal som minimum via mail informere alle medarbejdere om situationen, og hvordan der er taget hånd om den/de pågældende medarbejdere.

- Debriefing med deltagelse af psykolog eller psykoterapeut er en del af sundhedsordningen, der administreres af HR. Institut for Relationspsykologi kontaktes på tlf. **97 52 00 95** af leder.

4.5 Arbejdsskadeanmeldelse

Lederen skal sørge for, at enhver voldsepisode hurtigst muligt elektronisk bliver anmeldt som en arbejdsskade i det elektroniske indberetningssystem Insubiz. Det er vanskeligt både for den forulempede og psykologen at vurdere, om en hændelse kan give mén, og derfor bør man altid anmelde skaden.

Arbejdsrelaterede voldsepisoder, som sker udenfor arbejdstiden, skal også anmeldes som en arbejdsskade, såfremt lederen får kendskab til episoden.

Afdelingens arbejdsmiljøgruppe skal desuden foretage en undersøgelse af arbejdsskaden, herunder vurdere årsager og evt. handlingsplan for forebyggelse af lignende hændelser.

4.6 Anmeldelse til politiet

Lederen af afdelingen/sektionen vurderer, om der skal politianmeldes¹, efter samtale med den berørte medarbejder. Det er lederen, som politianmelder.

Anmeldelse til politiet skal ske inden 72 timer.

¹ Jf. de alm. forvaltningsretlige principper kan politianmeldelse foretages af kommunen, hvis det i det konkrete tilfælde vurderes at være sagligt og relevant

Når lederen har anmeldt, vil politiet efterfølgende kontakte den forurettede for at foretage besigtigelse og afhøring til sagen. Ender sagen i retten, er det kun den forurettede selv og evt. vidner, som skal forklare sig i retten. Dette kan ikke ske på vegne af en leder eller anden person. Lederen kan evt. deltage i retsmødet for at støtte medarbejderen.

4.7 Hvis borgeren skal have fremmødeforbud til de kommunale kontorer

Fagchef/direktør afgør - efter indstilling fra lederen af afdelingen/sektionen - om en borger skal have fremmødeforbud til de kommunale kontorer. Et fremmødeforbud gælder personlig henvendelse ved fysisk fremmøde og kan kun gælde i en begrænset periode, fx 1- 12 måneder. Det er en betingelse, at et fremmødeforbud

- har et sagligt formål
- er af mindst mulig indgribende karakter

Borgernes handling og grunden til fremmødeforbuddet journalføres i KMD Sag – gerne detaljeret (jf. almindelig notatpligt). Dette er vigtigt for at dokumentere baggrunden for kommunens handling. Lederen har ansvar for, at dokumentationen er i orden.

Der skal udarbejdes brev til borgeren, brevet kan evt. også sendes til politiet.

Af brevet skal det klart fremgå:

- Hvad har borgeren gjort: "Den[dat0] gjorde du/sagde du det og det" eller "du smed med ting – du truede" Gerne detaljeret.
- Hvad er konsekvensen ("du er forment adgang på afdeling, adresse" gælder det Rådhuset, Jobcenter, BOMI...?). "Du er forment adgang fra [dato] til [dato] hvor afgørelsen vil blive genovervejet".
- Hvordan borgeren så kommer i kontakt med kommunen.
- I det forvaltningens beslutning ligger inden for rammerne af faktisk forvaltningsvirksomhed er der ikke klageadgang til administrative klageorganer. Derfor skal følgende fremgå: "Hvis du mener, at forvaltningen har truffet en ulovlig afgørelse, kan du henvende dig til tilsynet via E-mail: ast@ast.dk. Tilsynet er ikke et klageorgan og beslutter selv, om de vil behandle en henvendelse."
- Herudover skal det fremgå at pågældende har 8 dage til at udtale sig og at kommunen, når en evt. udtalelse er modtaget, vil tage disse med i en samlet vurdering.

Der er jf. Forvaltningslovens § 32 b to muligheder vedrørende underskrift af brevet:

- Enten underskrives brevet af fagchef eller direktør
- Er det ikke muligt at få en underskrift fra ovenstående, kan brevet sendes uden. Det skal dog tydeligt fremgå af brevet, hvem der er afsender.

Lederen af afdelingen/sektionen har ansvar for at informere om fremmødeforbuddet og begrundelsen herfor til:

- Alle medarbejdere i afdelingen/sektionen
- Borgerservice og Ydelse

Borgerservice og Ydelse informerer andre relevante afdelinger.

Udløb af fremmødeforbuddet

- Lederen, som har indstillet til fremmødeforbuddet, har ansvar for at holde øje med, hvornår et forbud udløber (f.eks. advis eller kalendernote).
- Såfremt der ikke er sket yderligere i sagen ophæves forbuddet, og lederen skal informere borgeren skriftligt om det.
- Hvis borgerens fremmødeforbud skal forlænges pga. yderligere episoder, starter proceduren forfra: nyt brev fremsendes og episoden journalføres.

4.8 Hvis borgeren skal have begrænset adgang til de kommunale kontorer eller til kommunikation med kommunen

En borgers adgang til at rette personlig henvendelse kan begrænses til kun at ske

- efter aftale
- til en bestemt medarbejder
- med tilstedeværelse af vagter

En borgers adgang til at kommunikere med kommunen kan eksempelvis begrænses til

- at kommunikation kun kan ske på skrift
- at skriftlig kommunikation skal ske via digital post og ikke på mail
- at telefoniske henvendelser kun kan ske til en bestemt medarbejder

Borgere som får begrænset adgang til fremmøde eller kommunikation med kommunen, skal informeres skriftligt om det – proceduren i afsnit 4.7 skal følges.

4.9 Vær opmærksom på kollegaer, der har været udsat for en voldsepisode

Både ledere og kollegaer skal være opmærksomme på en kollega, der har været udsat for en voldsepisode, uanset om der er ydet krisehjælp eller ej.

En kollega, som har været udsat for en voldsepisode, kan udvise ændret adfærd uden at han/hun selv er bevidst om det. Vedkommende kan også selv opdage følgevirkninger – og bør i givet fald tale med nogen om det/gøre sine omgivelser opmærksom på det. Ændret adfærd kan indtræffe lang tid efter hændelsen.

Eksempler på ændret adfærd kan bl.a. være manglende koncentration, angst, opfarethed, isolation og dårlig søvn, og hvis dette sker bør vedkommende tilbydes psykologsamtaler.

5 Kontakt til politiet i forbindelse med vold og voldstrusler

0112: Dette nummer benyttes hvis det vurderes, at der foreligger en **reel akut** trussel mod én eller flere medarbejderes liv og lemmer.

112-alarmoperatøren vil som regel bede om at få oplyst:

- Hvad er der sket?
- Hvor er det sket?
- Hvornår er det sket?
- Hvilket nummer ringer du fra? - Dog kan 112 ofte se dit nummer, og så falder spørgsmålet bort.
- Hvor skal hjælpen sendes hen - helst en præcis adresse?
- Hvor mange tilskadekomne er der?

Alarmcentralerne videresender din anmeldelse til rette myndighed. Er der akut behov for politi, bliver opkaldet videresendt til politiets vagtcentraler.

0114: Dette nummer benyttes, hvis en borger har fremsat trusler mod én eller flere medarbejderes liv og lemmer. Dette nummer kan ligeledes benyttes, hvis det vurderes, at en borger er gået over stregen ift. almindelig god opførsel.

Når der ringes 0114 vil du via indtastning af postnummer blive ledt videre til nærmeste politistation.

Det betyder følgende:

Ved en reel, akut trussel:

Der tages kontakt til politiet ved brug af 0112

Hvem: Den nærmeste. Det vil sige, at den der har mulighed for opkald foretager dette - Vi har alle et ansvar for at tage vare på hinanden.

Ved fremsatte trusler:

Der tages kontakt til politiet ved brug af 0114

Hvem: Nærmeste leder foretager hurtigst muligt opkald efter orientering fra medarbejder/kolleger.

Ved opførsel, der går over stregen ift. almindelig god opførsel:

Der tages - efter en konkret vurdering af episoden - kontakt til politiet ved brug af

0114

Hvem: Vurdering foretages i samarbejde mellem ansat/ansatte og nærmeste leder. Nærmeste leder foretager herefter opkald til politiet.

6 Evaluering af denne vejledning

Afsnittene om vold og voldsforebyggelse er udarbejdet i overensstemmelse med Skive Kommunes *Voldspolitik*.

Evaluering og eventuel justering af vejledningen skal foretages én gang årligt af en bredt sammensat arbejdsgruppe. Byrådssekretariatet er som tovholder ansvarlig herfor.

Følgende afdelinger bør deltage i evalueringerne: KUFA – Skole- og dagtilbudsafdeling, KUFA – Familie, SAS – Borgerservice og Ydelse, SAS - Ungdommens Uddannelsesvejledning, SAS – Job og Kompetence, SAS – Sygedagpenge, SAS – Jobstart, SAS – Jobcenter Unge/Voksne, SAS - Social