



FOREBYGGELSE OG HÅNDTERING AF FYSISK OG PSYKISK VOLD FRA BORGERE MOD ANSATTE

DEFINITIONER

RETNINGSLINJE

VEJLEDNING

Indhold

Indledning.....	3
Formål	3
Definitioner og begreber	3
Fysisk vold	4
Psykisk vold	4
Trusler	4
Anden krænkende adfærd.....	4
Forekomst	4
Begrebsanvendelse	5
Retningslinje	5
Målgruppe	5
Roller, ansvar og opgaver.....	5
Fælles MED Udvalget.....	5
Magistratsafdelingen og Hoved MED Udvalget	5
Den lokale ledelse og Lokal MED Udvalget	6
Lederen på arbejdspladsen	6
Arbejdsmiljøgruppen.....	7
Medarbejderen	7
Ændring eller opsigelse af retningslinjen	8
Ikrafttrædelse	8
Vejledning.....	8
Forebyggelse af vold.....	8
Risikovurdering.....	9
Særligt udsatte medarbejdere	9
Håndtering af vold	9
Anmeldelse som arbejdsulykke og registrering.....	10
Politianmeldelse	10
Akut krisehjælp og psykologbistand	11
Særligt om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid	11
Særligt om forebyggelse og håndtering af digital chikane	12
Forebyggelse af digital chikane.....	12
Håndtering af digital chikane	13
Generelt om lyd- og videooptagelser af kommunalt ansatte.....	14
Bilag	15

Indledning

Aarhus Kommune vil være en attraktiv og bæredygtig arbejdsplads, hvor det er trygt at gå på arbejde som ansat og trygt at færdes som borger, pårørende og samarbejdspartnere m.fl. (omtales herefter under fællesbetegnelsen 'borgere') Det gode samarbejde med borgerne bygger på gensidig tillid og respekt, og at vi udfører vores arbejde med en faglig professionel tilgang, som skaber tryghed og forebygger konflikter og vold.

Aarhus Kommune accepterer ikke fysisk vold og psykisk vold i form af trusler, chikane og anden form for krænkende adfærd mod vores ansatte. Alle ansatte skal behandles med værdighed og ordentlighed.

Fysisk vold og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd skaber et utrygt arbejdsmiljø og kan lede til mistrivsel, som kan have negative konsekvenser for den enkelte ansattes værdighed og helbred, og for arbejdspladsen som helhed. Derfor er fysisk og psykisk vold mod ansatte noget, vi aktivt og systematisk forebygger på alle niveauer og reagerer på, når det forekommer.

Forebyggelse og håndtering af fysisk og psykisk vold er aldrig en privat sag for den forurettede, men et fælles anliggende og et fælles ansvar på arbejdspladsen. Derfor skal man på arbejdspladsen forholde sig til, hvordan man vil forebygge og håndtere vold, trusler og anden krænkende adfærd fra borgere mod ansatte. Ledere og medarbejdere har et fælles ansvar for at skabe en kultur i arbejdsfællesskabet, der understøtter en åben dialog samt forebygger og følger op på voldelige hændelser.

Materialet omfatter arbejdsrelateret fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd mod ansatte fra borgere, både i og uden for arbejdstid. Forhold vedr. forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger internt mellem ansatte i Aarhus Kommune er beskrevet i materialet 'Forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger mellem ansatte'.

Formål

Materialet understøtter Aarhus Kommunes personale- og arbejdsmiljøpolitik samt strategi for sunde arbejdspladser.

Materialet danner en fælles, overordnet ramme for magistratsafdelingernes konkrete arbejde med at identificere, forebygge og håndtere arbejdsrelateret vold.

Behovet for decentrale retningslinjer og initiativer på magistratsafdelings- og arbejdspladsniveau bygger på en konkret vurdering af omfang og karakter af risikoen for vold, trusler og chikane inden for det pågældende område.

Aarhus Kommune vil med materialet:

- definere begreber med henblik på at skabe en fælles forståelse af fysisk og psykisk vold mod ansatte. Fælles begreber kan understøtte en ensartet tilgang i arbejdet med at identificere, forebygge og håndtere problemer med vold fra borgere mod ansatte.
- forpligte til handling i forhold til at forebygge og håndtere fysisk og psykisk vold.
- angive roller og ansvar i arbejdet med at forebygge og håndtere fysisk og psykisk vold.
- vejlede til konkret forebyggelse og håndtering af arbejdsrelateret vold.

Definitioner og begreber

Arbejdsrelateret vold kan komme til udtryk på mange måder. Aarhus Kommune anvender følgende definition på vold, i overensstemmelse med Arbejdstilsynets definitioner.

Det er vold, hvis den ansatte udsættes for fysisk eller psykisk vold i forbindelse med dennes ansættelse i Aarhus Kommune, også arbejdsrelateret vold der udøves uden for den ansattes arbejdstid. Dette er uafhængigt af, om udøveren er bevidst om handlingens karakter og konsekvenser eller ej.

Fysisk vold

Fysisk vold er et angreb fra en anden person mod kroppen i form af f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstand, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold

Psykisk vold omfatter trusler og anden krænkende adfærd, som uddybes nedenfor.

Trusler

Trusler kan være mundtlige eller skriftlige trusler mod de ansattes sundhed og sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod den ansattes familie, venner eller andre nærtstående personer eller ansattes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

Anden krænkende adfærd

Anden krænkende adfærd omfatter krænkende handlinger som chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse, diskriminerende udsagn.

Sådanne krænkende handlinger kan være direkte relateret til en person eller til f.eks. personens køn, alder, handicap, fag, race, hudfarve, seksuel orientering, religion eller tro, politisk anskuelse samt national, social eller etnisk oprindelse. Det kan også forekomme indirekte i forhold til f.eks. personens familie eller ejendele.

Seksuel chikane

Krænkende handlinger betegnes som seksuel chikane ved alle former for uønsket seksuel opmærksomhed, herunder f.eks. uønskede berøringer, uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem, sjofle vittigheder og kommentarer, uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner, visning af pornografisk materiale. Eksemplerne er ikke udtømmende.

Forekomst

Alle former for psykisk vold kan udøves som direkte henvendelser, der kan forekomme ansigt-til-ansigt eller f.eks. telefonopkald, breve og digitalt i form af e-mail, sms, på hjemmesider eller sociale medier. Der kan også være tale om indirekte henvendelser, f.eks. hvis en person følger efter en ansat uden at kontakte vedkommende eller i form af cyberstalking¹, hadesider eller ulovlig offentliggørelse af uønskede og ubehagelige lyd- eller billedoptagelser på sociale medier.

Alle former for psykisk vold kan være rettet mod den ansatte, selvom de fremsættes overfor den ansattes familie eller andre nærtstående.

Fysisk og psykisk vold kan forekomme inden for og uden for normal arbejdstid, og kan forekomme som enkeltstående tilfælde eller gentagne handlinger og mere systematiske handlingsmønstre.

¹ Cyberstalking omfatter gentagen brug af internettet eller andre digitale/socialt medier til at chikanere eller skræmme udvalgte ofre, og kan være rettet mod enkeltindivider, grupper eller organisationer. Cyberstalking kan også omfatte f.eks. monitorering, identitetstyveri, falske beskyldninger eller indsamling af oplysninger uden offerets kendskab hertil med det formål at chikanere.

Begrebsanvendelse

Begrebet 'vold' anvendes herefter som en fælles betegnelse for arbejdsrelateret vold, der omfatter både fysisk og psykisk vold, herunder trusler og anden krænkende adfærd.

Begrebet 'borgere' anvendes herefter som en fælles betegnelse for de personer, ansatte i Aarhus Kommune er i kontakt med gennem arbejdet, men som ikke er ansat i Aarhus Kommune. Det gælder bl.a. børn og unge, beboere, pårørende, klienter, brugere, kunder, samarbejdspartnere m.fl.

Begrebet 'ansat' anvendes som en fælles betegnelse for alle ansatte, både medarbejdere og ledere. Begreberne 'medarbejder' og 'leder' anvendes respektivt, når denne skelnen er relevant.

Retningslinje

Dette afsnit indeholder den aftalte retningslinje for forebyggelse og håndtering af vold fra borgere mod ansatte. Retningslinjen er udarbejdet på baggrund af 'Aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladserne' (trivselsaftalen) fra 2008 indgået mellem KL og Forhandlingsfællesskabet.

Målgruppe

Retningslinjen gælder for alle ansatte i Aarhus Kommune, herunder også frivillige og midlertidigt ansatte, f.eks. vikarer, elever, studerende og praktikanter.

Roller, ansvar og opgaver

Hvis der er risiko for arbejdsrelateret vold, skal arbejdsgiver forebygge denne risiko samt sørge for at reducere forekomsten og alvorligheden af hændelserne mest muligt. Ledelsen har det formelle ansvar for at forebygge og håndtere vold mod ansatte. Men alle ansatte, har et ansvar for at bidrage til forebyggelse, håndtering og læring af voldelige hændelser. Såvel forebyggelse og beredskab skal svare til hændelsernes karakter. Nedenfor eksemplificeres og uddybes de enkelte roller i forhold til ansvar og opgaver.

Fælles MED Udvalget

Fælles MED Udvalget skal:

- udbrede retningslinjen til magistratsafdelingerne og sikre, at den anvendes til systematisk at identificere, forebygge og håndtere vold med henblik på at skabe fælles forståelse og fælles tilgang.
- følge op på og revidere retningslinjen med henblik på at sikre, at den er effektiv og dækkende i forhold til at identificere, forebygge og håndtere vold.
- kortlægge omfanget af vold gennem fælles trivselsmåling (psykisk apv) samt anmeldte arbejdsulykker og registrerede hændelser.
- fastsætte og evaluere eventuelle tværgående initiativer i til forebyggelse og håndtering vold i forbindelse med den årlige strategiske arbejdsmiljødrøftelse.

Magistratsafdelingen og Hoved MED Udvalget

Den øverste ledelse i den enkelte magistratsafdeling har, i samarbejde med Hoved MED udvalget, ansvar for at:

- implementere den overordnede retningslinje i ledelseslinjen samt i MED- og arbejdsmiljøorganisationen med angivelse af forventninger til den lokale indsats, herunder udarbejde egne tillæg, hvis der er behov for det.
- opstille principper for tilstrækkelig og nødvendig oplæring og instruktion, herunder at definere kompetencetilbud for relevante målgrupper med henblik på forebyggelse og håndtering af vold.
- kortlægge omfanget af vold mod ansatte gennem trivselsmåling/psykisk apv samt anmeldte arbejdsulykker og registrerede hændelser.
- drøfte samt følge op på mål og indsatser ved den årlige arbejdsmiljødrøftelse.

- sikre, at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for ydelser til borgerne, og at det fremstår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter de har i forhold til en konkret ydelse eller afgørelse.
- understøtte lokale ledere i at varetage de ledelsesmæssige opgaver vedr. forebyggelse og håndtering af vold mod ansatte.
- sikre, at der i arbejdsmiljøorganisationen er den nødvendige viden om voldsrisiko og kompetencer til at forebygge og håndtere hændelser med vold.

Den lokale ledelse og Lokal MED Udvalget

Ledelsen har, i samarbejde med det lokale MED udvalg, ansvar for at:

- implementere den overordnede retningslinje og eventuelt udarbejde lokale tillæg, hvis der er behov for det.
- drøfte forebyggelse af vold løbende og i forbindelse med den årlige arbejdsmiljødrøftelse.
- fokusere på forebyggelse i organisering og tilrettelæggelse af arbejdet.
- lokalisere forebyggelsesarenaer i samarbejde med arbejdsmiljøgrupper og medarbejdere.
- samarbejde med arbejdsmiljøgrupper og medarbejdere om udvikling af en stærk sikkerhedskultur i arbejdsfællesskabet og sikker adfærd på arbejdspladsen.
- sikre de nødvendige tiltag til håndtering og opfølgning på hændelser med vold eller optræk hertil, herunder f.eks. beredskabs-/kriseplan. Planen kan indeholde aftaler om hvem, der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en konkret hændelse.
- sikre en plan for fysisk og psykisk førstehjælp til offer og vidner.
- følge op på voldelige hændelser løbende ved at uddrage læring og drøfte arbejdspladsens plan for forebyggelse samt i forbindelse med trivselsmålinger (psykisk apv) og udarbejdelse af handleplaner.

Lederen på arbejdspladsen

Lederen på arbejdspladsen har det daglige ansvar for at arbejdet kan foregå sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, herunder at forebygge vold mod ansatte og håndtere det, hvis det forekommer.

Lederen skal forebygge vold ved at:

- vurdere risikoen for vold og tage alle relevante forebyggende tiltag til at forhindre vold.
- sikre systematiske risikovurderinger i forhold til borgerens situation, og inddrage borgeren i risikovurderingen, når det er muligt.
- sikre, at de ansatte har de nødvendige faglige kompetencer til at forebygge og håndtere vold fra borgere. Kompetencerne skal kunne matche de faglige udfordringer og sikre et godt kendskab til målgruppen, herunder f.eks. borgere med diagnoser og særlige behov.
- sikre, at de ansatte har de nødvendige kompetencer inden for konfliktforebyggelse og -håndtering, f.eks. frigørelses- og fastholdelsesteknikker, psykisk førstehjælp og opfølgning på konfliktsituationer.
- planlægge arbejdet hensigtsmæssigt med det formål at forebygge vold og derved reducere forekomsten og alvorlighed af voldsepisoder.
- indrette de fysiske rammer hensigtsmæssigt med henblik på at forebygge vold gennem fokus på konfliktnedtrappende omgivelser, mulig afskærmning, sikre flugtveje og fjernelse af genstande, der kan anvendes til udøvelse af vold.
- vurdere behovet for tekniske hjælpemidler som f.eks. kalde- og alarmsystemer samt sikre, at medarbejdere er tilstrækkeligt instrueret i at anvende systemerne.
- sikre oplæring og instruktion af medarbejdere, så arbejdet kan udføres sikkert samt reducere alvorligheden af og håndtere voldsepisoder bedst muligt.
- føre effektivt tilsyn med, at medarbejderne udfører arbejdet i overensstemmelse med instruktionen, samt at voldsepisoder i arbejdstiden håndteres i overensstemmelse med aftaler herfor.
- sikre skærpet opmærksomhed på og beskyttelse af særligt sårbare grupper som nyansatte (herunder vikarer, elever, studerende, praktikanter), gravide og medarbejdere, der arbejder alene.
- sikre at alle ansatte er bekendt med aftaler og beredskab i tilfælde af vold.

- være rollemodel og gennem sine handlinger rette sin opmærksomhed mod ønsket og uønsket adfærd af hensyn til medarbejdernes sikkerhed.
- understøtte en stærk sikkerhedskultur i arbejdsfællesskabet og sikker adfærd i på arbejdspladsen ved at være åben og synlig om risikoen for vold og systematisk tale om de hændelser, der opstår med henblik på at skabe fælles læring og bedre forebyggelse.

Lederen skal i tilfælde af vold reagere ved at:

- vurdere behov for aktivering af akutberedskab, f.eks. afskærmning, nedlukning, akut krisehjælp, anden form for tilbud til den ansatte og medarbejdergruppen m.fl.
- følge op på hændelser med vold mod en ansat samt aktivt yde støtte og omsorg for vedkommende.
- tage vare på den samlede gruppe af ansatte, der er berørt af hændelsen, herunder vidner.
- kommunikere til relevante parter f.eks. andre ansatte på arbejdspladsen, eksterne parter m.fl.
- orientere ledelsessystemet efter bestemmelser fastsat i magistratsafdelingen.

Lederen skal følge op på tilfælde af vold ved at:

- tage dialog med borgeren og/eller vurdere anvendelse af relevante sanktionsmidler over for borger.
- registrere vold og tilløb til vold i registreringssystemet for uønskede hændelser.
- anmelde hændelser med vold som en arbejdsulykke efter reglerne herfor.
- vurdere behov for politianmeldelse efter bestemmelser fastsat i magistratsafdelingen.
- vurdere om der er behov for justeringer i arbejdspladsens plan for forebyggelse og eventuel efteruddannelse.

Arbejdsmiljøgruppen

Arbejdsmiljøgruppen er ansvarlig for de daglige, operationelle opgaver i arbejdsmiljøet. Arbejdsmiljøgruppen har dermed opgaver både før, under og efter hændelser med vold.

Arbejdsmiljøgruppen skal tage initiativ til:

- det løbende forebyggende arbejde og sørge for, at dette arbejde sker med inddragelse af alle medarbejdere.
- at arbejde systematisk med risikovurderinger og inddrage borgerne i risikovurderingen, når muligt.
- inddrage statistik for arbejdsulykker og registreringer af nærved-ulykker relateret til vold samt data fra trivselsmålinger/psykisk apv i det forebyggende arbejde.
- løbende arbejde med arbejdspladsens samlede plan for, hvordan voldelige hændelser håndteres.
- at medvirke til god praksis for anmeldelse af arbejdsulykker og registrering af hændelser med vold.
- at understøtte registrering eller anmeldelse af vold eller tilløb hertil enten som hhv. en nærved-ulykke eller arbejdsulykke.
- undersøgelse af voldsepisoder og tilløb til voldsepisoder.
- analysere hændelsen med henblik på at afdække mønstre og styrke systematiske, forebyggende tiltag.
- rådgive ledelsen om løsninger i forhold til at forebygge og håndtere voldelige hændelser.
- kontrollere, om de valgte løsninger er effektive.
- påvirke den enkelte medarbejder og arbejdsfællesskabet til en adfærd og kultur, der fremmer sikkerhed og sundhed, både for én selv og for de andre på arbejdspladsen.

Medarbejderen

Alle ansatte på arbejdspladsen spiller en rolle i forhold til at være med til at forebygge vold og skabe en sikker og sund arbejdsplads. Medarbejdere på arbejdspladser med risiko for vold i arbejdet skal derfor aktivt bidrage til en god sikkerhedskultur og arbejdspladsens forebyggelse og håndtering vold. Medarbejdere skal i den forbindelse:

- bidrage til, at voldelige hændelser anmeldes som arbejdsulykke eller registreres ved at altid at oplyse leder og/eller arbejdsmiljøgruppen herom. Dette er en forudsætning for, at arbejdspladsen kan arbejde forebyggende, analysere mulige mønstre og søge at forhindre gentagelser.

- følge den oplæring, instruktion og de procedurer, der er givet i forhold til at løse opgaverne.
- risikovurdere i den konkrete arbejdssituation og handle i overensstemmelse hermed.
- følge arbejdspladsens plan for håndtering og opfølgning på voldelige hændelser, herunder aftaler for kollegial psykisk og fysisk førstehjælp.
- informere leder eller arbejdsmiljøgruppen, hvis man bliver opmærksom på forhold, der kan medføre risiko for vold.

Ændring eller opsigelse af retningslinjen

Retningslinjen er indgået i henhold til 'Rammeaftale om medindflydelse og medbestemmelse' § 8, stk. 6 og stk. 7. Retningslinjen gælder, indtil der er enighed om at ændre den. Opsigelse kan ske med tre måneders varsel. Inden opsigelse finder sted, skal det forsøges at opnå enighed om ændringer gennem forhandling.

Ikrafttrædelse

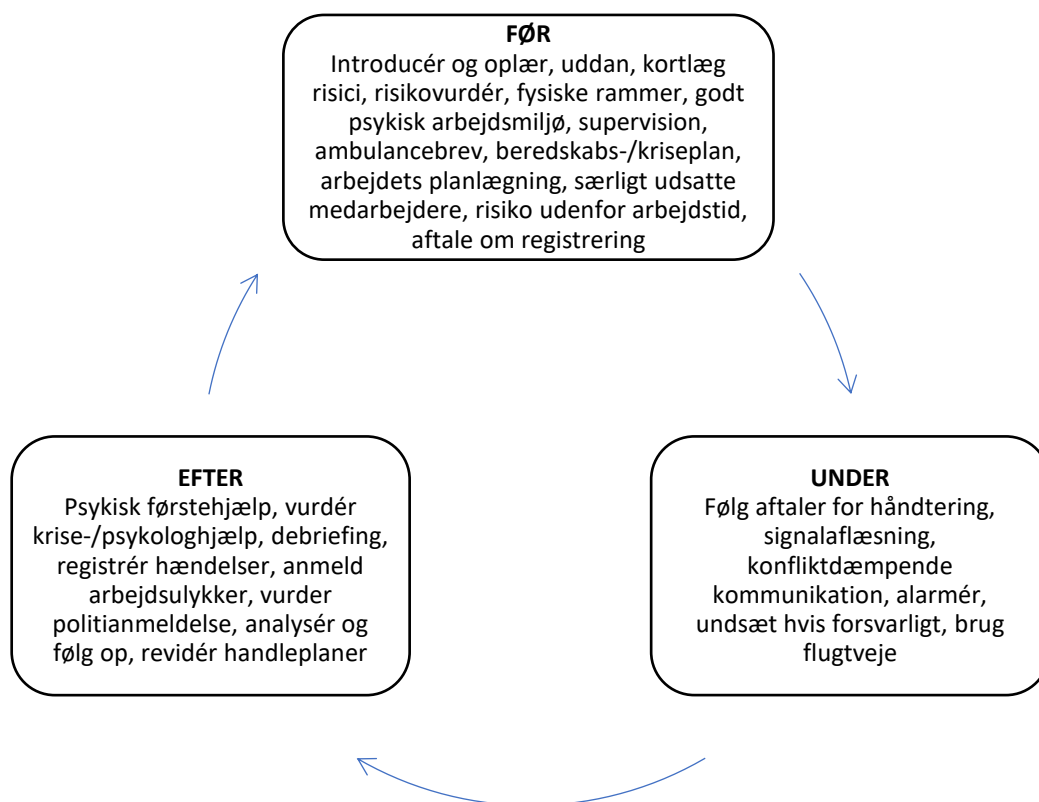
Retningslinjen er tiltrådt af Fælles MED Udvalget på mødet 03.03.2021.

Vejledning

Dette afsnit indeholder uddybende vejledning til forebyggelse og håndtering af vold fra borgere mod ansatte.

Forebyggelse af vold

En løbende, systematisk og effektiv forebyggelse af vold samt et godt beredskab til at håndtere hændelser med vold bidrager til at skabe klarhed og tryghed på arbejdspladser, hvor vold er en risiko i arbejdet, og kan være med til at reducere sygefravær. Forebyggelseshjulet understøtter dette arbejde ved at pege på en række centrale elementer i indsatsen:



På arbejdspladser, hvor vold er en risiko i arbejdet, er det vigtigt, at arbejdet med at forebygge vold og håndtere vold betragtes som en fælles opgave på arbejdspladserne, og at arbejdet bygger på en løbende, indbyrdes dialog for at opnå fælles forståelse og tilgang til forebyggelse og opfølgning.

Risikovurdering

Et af de centrale elementer i forebyggelsen er systematisk brug af risikovurderinger i arbejdet. Risikovurdering handler om at kortlægge risikofaktorer og sikre de nødvendige forholdsregler. Det kan f.eks. være nødvendigt at risikovurdere på situationer, personalemæssige ressourcer eller ændringer i hverdagen. Det kan i nogen tilfælde også være nødvendigt at risikovurdere på den enkelte borger med henblik på at fastlægge borgerens risikoprofil (også kaldet adfærdsprofil, mestringskema o lign.).

En grundig og systematisk risikovurdering kan være med til at give svar på, om der f.eks. er brug for at ændre den måde, man møder borgerne på, om der er behov for at ændre indretningen eller brug for faglig opkvalificering.

Risikovurderingen af de enkelte opgaver foretages løbende af:

- *lederen*, ved visitation af nye opgaver, hvor nødvendige kompetencer, nødvendige ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter i forhold til opgaveløsningen vurderes.
- *arbejds miljøgruppen* i forhold til særlige krav til sikkerhed og beskyttelse herunder f.eks. udarbejdelse af mestringskema/risikoprofil for en borger.
- *arbejds miljørepræsentanten*, som har ret og pligt til at påpege risici observeret i daglig drift overfor lederen.
- *den enkelte medarbejder* i den konkrete arbejds situation.

Særligt udsatte medarbejdere

Arbejdspladsen (lederen i samarbejde med MED- og arbejds miljøorganisationen) har et skærpet ansvar overfor særligt udsatte medarbejdergrupper i forhold til at:

Nyansatte sikres grundig oplæring og introduktion til risici i arbejdet, arbejdsgange og aftalte retningslinjer. Nyansatte omfatter også vikarer, elever, studerende og praktikanter.

Gravide skærmes mod påvirkninger, der kan volde fare for graviditeten. Hvis den gravides arbejde indebærer en særlig risiko for vold, skal lederen vurdere, hvornår og hvordan der er behov for at træffe foranstaltninger, der kan beskytte den gravide.

Alene-arbejde² skal tilrettelægges på en måde, så særlige farer som vold mod den ansatte kan imødegås. Er dette ikke muligt, må den ansatte ikke arbejde alene. Ledelsen skal sikre, at der udarbejdes retningslinjer for alene-arbejdet på arbejdspladser, som varetager opgaver i relation til borgere med en risikobetonet eller udadreagerende adfærd. Lederen skal sørge for, at medarbejderen er instrueret i, hvornår det er nødvendigt, at flere medarbejdere varetager kontakten med borgere, og hvilke forholdsregler der skal tages, når medarbejdere er alene om at varetage opgaven. Er det vurderet og aftalt, at medarbejdere skal være to omkring borgeren, må medarbejderen ikke udføre opgaven alene.

Håndtering af vold

Voldelige hændelser følges op af ledelsen i samarbejde med den berørte medarbejder og arbejds miljørepræsentanten.

² Alene-arbejde er defineret ved en arbejdsproces, hvor den ansatte er alene med borgeren og ved dette befinder sig i en særlig sårbar situation, hvor der ikke umiddelbart er mulighed for at få hjælp fra en kollega.

Anmeldelse som arbejdsulykke og registrering

Arbejdsrelaterede voldsepisoder betragtes som ulykker. Det gælder både fysisk og psykisk vold – herunder trusler og anden krænkende adfærd – både i og uden for arbejdstiden. Når det gælder vold, trusler og konflikter, kan det have forskellig karakter. For nogle hændelser kan der være tale om egentlige arbejdsulykker, men der for andre hændelser kan være tale om en nærved-ulykke. Uddybende information om de forskellige typer af hændelser og krav til registrering og/eller anmeldelse findes på kommunens intranet.

At være vidne til fysisk eller psykisk vold fra borger kan også medføre en belastning, der skal registreres som en uønsket hændelse eller arbejdsulykke.

Alle hændelser med vold, der kan betragtes som en arbejdsulykke, skal anmeldes som sådan efter reglerne herfor. Alle hændelser med vold skal ligeledes registreres i kommunens system registrering af uønskede hændelser og nærved-ulykker.

Registrering af uønskede hændelser er en vigtig del af det forebyggende arbejde, både i forhold til at skabe overblik over mønstre og indkredse voldens omfang, karakter og alvorlighed samt som redskab til at vurdere risikoen for vold. Registrering er desuden vigtigt som dokumentation i forbindelse med en eventuel arbejdsskadesag.

Det er ikke en betingelse i Arbejdsskadesikringsloven, at forholdet er anmeldt til politiet for at kunne opnå erstatning efter Arbejdsskadesikringsloven.

Politianmeldelse

Vold mod ansatte politianmeldes som udgangspunkt, hvis der er tale om en strafbar handling omfattet af straffeloven eller tilholdsloven.

Ved tvivl om, hvorvidt der er tale om vold i straffelovens forstand, kan Østjyllands Politi kontaktes på tlf. 8731 1148. Politiet står altid til rådighed for en politifaglig vurdering. Udfaldet vil altid bero på en konkret vurdering af, om hændelsen skal politianmeldes.

I tilfælde af politianmeldelse er lederen ansvarlig for, at der foretages politianmeldelse, i samarbejde med medarbejderen. Ved arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid er det dog en forudsætning, at lederen får kendskab til hændelsen.

Er der tale om strafbare forhold, findes der på kommunens intranet link til Politiets og Anklagemyndighedens procedurer til håndtering af vold, trusler og chikane. Der henvises i øvrigt til magistratsafdelingernes egne regler og procedurer.

En medarbejder har desuden altid mulighed for selv at politianmelde en hændelse, eventuelt i samarbejde med faglig organisation. Ønsker en medarbejder selv at politianmelde hændelsen, anbefales det, at medarbejderen inden politianmeldelse inddrager sin ledelse og eventuelt arbejdsmiljørepræsentant eller tillidsrepræsentant, men har ikke pligt til det.

Offererstatning og dispensationsmulighed for politianmeldelse

En ansat, der har været udsat for en voldelig hændelse, kan søge offererstatning for eventuel tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte mv. som et supplement til arbejdsskadeerstatning. En betingelse for at få erstatning fra Erstatningsnævnet jf. offererstatningsloven er, at der er tale om en strafbar handling og at forbrydelsen er anmeldt til politiet indenfor 72 timer.

Anmeldelsen kan dog udelades, hvis der er behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn vedrørende skadevolderen, som taler imod en politianmeldelse. Ledelsen vil i sådanne sager hos Erstatningsnævnet (i relevant

omfang) blive anmodet om en udtalelse vedr. det præcise hændelsesforløb samt en redegørelse for, hvorfor hændelsen ikke er politianmeldt. Ledelsen har ansvar for, at der udarbejdes tilstrækkelig dokumentation herfor.

Akut krisehjælp og psykologbistand

Aarhus Kommune har tilbud om akut krisehjælp og psykologbistand til ansatte i kommunen. Rekvirering kan ske gennem nærmeste leder jf. lokal aftale herom. Mere information findes på kommunens intranet.

Arbejdspladsen bør have en lokal aftale om, hvem der kan vurdere behovet for og rekvirere akut krisehjælp og psykologhjælp samt sikre, at kontaktoplysningerne findes på et tilgængeligt og kendt sted på arbejdspladsen.

Særligt om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid

Risiko for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid forekommer typisk, hvis der også er risiko for vold i forbindelse med arbejdet. Ledelsen har ikke pligter i forhold til forebyggelse og håndtering af vold uden for arbejdstid, hvis det er helt åbenbart, at der ikke er en risiko for, at medarbejdere kan blive udsat herfor.

Vurderingen af risikoen kan blandt andet bygge på om:

- ansatte har været udsat for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.
- der er kendskab til, at borgere bliver vrede over de ansattes beslutninger eller handlinger, og at de ansatte kan forvente at møde borgeren uden for arbejdstiden.
- ansatte i arbejdstiden er blevet udsat for trusler om vold uden for arbejdstid.

Hvis der er en risiko for, at ansatte udsættes for arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, har ledelsen pligt til at sikre, at der fastlægges retningslinjer for og vejledes i, hvordan ansatte på en hensigtsmæssig måde kan håndtere tilløb til og hændelser med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden, og at vejlede de ansatte heri. Medarbejderen er ikke forpligtet til at følge vejledningen, og ledelsen skal ikke instruere i eller på anden måde gennemføre forebyggelsestiltag i forhold til medarbejders private forhold eller ageren i fritiden.

Retningslinjer og vejledning kan f.eks. handle om:

- Hensigtsmæssig samtaleteknik, konfliktforebyggelse og konflikt nedtrappende kommunikation.
- Hvordan medarbejderne kan se og handle hensigtsmæssigt på advarselssignaler fra potentielt voldelige borgere.
- Konkret adfærd under optrappede arbejdsrelaterede voldsepisoder uden for arbejdstiden.
- Hensigtsmæssig håndtering af trusler og anden krænkende adfærd fremsat digitalt, f.eks. i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

I praksis gælder der de samme generelle forebyggelsesprincipper som ved forebyggelse af vold i arbejdstiden³ og forebyggelse af vold i arbejdstiden vil ofte også kunne forebygge vold uden for arbejdstiden. Forebyggelsen skal altså tage højde for, hvilken risiko det konkrete arbejde medfører i forhold til vold i arbejdet og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. Vurderingen laves i forbindelse med den almindelige vurdering af arbejdsmiljøet, det kan være i forbindelse med arbejdet vedrørende gennemførelse og revidering af APV samt i den daglige planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.

Risikoen for arbejdsrelateret vold i og uden for arbejdstid skal (re)vurderes løbende og justeres ved behov f.eks. ved konkrete hændelser med vold i eller uden for arbejdstiden.

³ F.eks. risikovurdering, fælles rammer og definitioner, planlægning af og tilsyn med arbejdet, oplæring og instruktion, kompetenceudvikling fagligt og konflikthåndtering, krise-/beredskabsplaner, handleplaner og procedurer.

Politianmeldelse og anmeldelse som arbejdsulykke

Ved hændelser med vold uden for arbejdstid er medarbejderen som udgangspunkt selv ansvarlig for en eventuel politianmeldelse. Lederen skal dog tilbyde medarbejderen bistand til en eventuel politianmeldelse af hændelsen, under forudsætning af at medarbejderen ønsker det og at lederen har fået kendskab til hændelsen. Lederen er dog ikke forpligtet til at være opsøgende med henblik på at få kendskab til, om en hændelse med vold uden for arbejdstid har fundet sted. For yderligere materiale henvises der til AT-vejledning D.4.3-3 om vold.

Hvis lederen får kendskab til hændelser med arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid, har lederen også pligt til at anmelde hændelsen som en arbejdsulykke eller registrere som nærvæde-ulykke.

Særligt om forebyggelse og håndtering af digital chikane

Det kan være strafbart at udøve chikane på internettet, herunder på hjemmesider, sociale medier, internet-fora, weblogs osv.

Offentligt ansatte er i udførelsen af deres hverv underlagt vide rammer for acceptabel kritik og må derfor tåle mere end private. Dette har sammenhæng med, at der i et demokratisk samfund skal være vide rammer for at kritisere myndighederne. Udgangspunktet er, at subjektive holdninger er lovlige, mens usande beskyldninger er ulovlige.

Straffeloven indeholder flere bestemmelser, som kan være relevante i situationer, hvor der udøves chikane rettet mod offentlige ansatte på internettet. Navnlig straffelovens § 119 a om chikane mod offentligt ansatte, § 264 a om uberettiget fotografering på ikke frit tilgængelige steder, § 264 d om videregivelse af meddelelser eller billeder vedrørende en andens private forhold m.v. og § 267 om ærekrænkelser kan være relevante bestemmelser (listen er ikke udtømmende).

Chikane⁴ mod offentligt ansatte skal forstås bredt og omfatter alle former for handlinger, herunder fysisk ageren og forskellige former for kommunikation, f.eks. e-mails, sms'er eller beskeder via sociale netværk, blogs, debatfora o.lign., men også tilfælde, hvor der oprettes hjemmesider eller Facebook-grupper med det formål at udstille offentligt ansatte med navn, billede, privatadresse eller telefonnummer.

Arbejdstilsynet definerer digital chikane som psykisk vold. Når digital chikane har relation til arbejdspladsen, er det et arbejdsmiljøproblem, som arbejdspladsen skal tage sig af. Forebyggelse og håndtering af digital chikane kræver, at både medarbejdere og ledere har et godt samarbejde og tager et fælles ansvar for situationen, og at der er åbenhed om, at digital chikane kan forekomme.

Forebyggelse af digital chikane

Følgerne af digital chikane kan være store for den enkelte ansatte og det kan påvirke det psykiske arbejdsmiljø på hele arbejdspladsen. Derfor er det vigtigt, at både medarbejdere og ledere forebygger konfliktsituationer, inden de optræder og fører til digital chikane. Digital chikane forebygges generelt med samme indsatser som ved andre former for vold. Det handler f.eks. om at have lokale planer for forebyggelse og håndtering, sikre klar kommunikation til borgere om rettigheder og pligter samt at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for serviceydelser, have en åben dialog om emnet på arbejdspladsen samt uddanne medarbejdere og ledere i konflikthåndtering.

Sikker adfærd på de sociale medier

Det anbefales alle ansatte at følge rådene nedenfor til god og sikker adfærd på de sociale medier:

- Beskyt private oplysninger - anvend privatlivsindstillingerne på sociale medier som Facebook etc.

⁴ Jf. Straffelovens § 119 a hvorefter den, der krænker en offentlig ansats "fred" ved at kontakte, forfølge eller på anden måde chikanere den pågældende under udøvelsen af hvervet som offentligt ansat, straffes med bøde eller fængsel i indtil to år.

- Undgå at blive venner med borgerne på de sociale medier – vær opmærksom på, hvem du inviterer indenfor.
- Udvis varsomhed med oplysninger du lægger de sociale medier, og hvordan du gør det.
- Udvis varsomhed med egne offentlige opdateringer og følelsesudbrud på de sociale medier.
- Publicér kun billeder på de sociale medier af borgere (eller kollegaer og andre personer), hvis de har givet samtykke til det.
- Husk tavshedspligten – del ikke fortrolige oplysninger, herunder person- og værdioplysninger om kommunens forhold eller sager, på sociale medier eller andre steder.

Håndtering af digital chikane

Der er forskel på, hvordan den enkelte ansatte bliver påvirket af digital chikane, men hændelserne skal tages lige så alvorligt, som hvis chikanen eller truslerne opstod i det fysiske møde. Digital chikane i relation til arbejdet er ligesom andre former for fysisk og psykisk vold aldrig en privat sag for den enkelte ansatte, men et fælles anliggende og fælles ansvar på arbejdspladsen.

Når en ansat oplever **uretmæssig** digital chikane, er det vigtigt at iagttage følgende:

Hurtig reaktion

En medarbejder, der chikaneres på nettet, skal straks orientere sin leder, så denne har mulighed for at reagere. Det er vigtigt, at lederen handler hurtigt, hvis en medarbejder bliver udsat for digital chikane, eller hvis en konflikt er ved at udvikle sig til chikane. Lederen skal støtte og drage den nødvendige omsorg for medarbejderen.

Bevissikring

Det er meget vigtigt, at beviset for chikanen sikres med det samme. Dette kan f.eks. gøres ved at udskrive ytringen mv. eller ved at foretage et skærmpoint og derefter indsætte billedet i et word-dokument. Der bør sikres bevis for krænkelsen, inden man går videre med anmeldelse til det relevante medie, politiet mv.

Bring chikanen til ophør

Chikanen af medarbejderen skal standses hurtigst muligt. Lederen skal – eventuelt med bistand fra medarbejderen – iværksætte de nødvendige tiltag til at få de chikanøse ytringer fjernet fra det digitale medie.

Lederen bør efter omstændighederne hurtigt kontakte den person, der står bag den digitale chikane og bede pågældende om at stoppe chikanen og oplyse om konsekvenserne ved fortsat chikane, f.eks. politianmeldelse.

Lederen kan, hvor det er relevant, samtidig forklare krænkeren, at medarbejderen er underlagt ledelsesmæssige beslutninger om f.eks. serviceniveau og beslutningskompetence.

Er der sket en ulovlig offentliggørelse af lyd- eller billedmateriale på internettet, undersøger lederen muligheden for at få materialet fjernet igen.

Lederen skal – eventuelt med hjælp fra magistratsafdelingens personaleafdeling – forsøge at få de chikanøse materialer fjernet fra internettet ved at rette henvendelse til de konkrete sider på internettet, hvor chikanen er fremsat, f.eks. på Facebook, hjemmesider eller via Googles søgeresultater.

Andre reaktionsmuligheder

I nogle tilfælde kan retsplejelovens regler om midlertidige afgørelser om forbud og påbud anvendes til at bringe chikanen til ophør, f.eks. ved at sikre, at en hjemmeside med krænkende indhold fjernes fra internettet.

Politianmeldelse af digital chikane

En politianmeldelse vil altid bero på en konkret vurdering. I tilfælde af politianmeldelse er lederen ansvarlig for at sikre og tage hånd om, at der foretages politianmeldelse, i samarbejde med medarbejderen.

Generelt om lyd- og videooptagelser af kommunalt ansatte

Alle ansatte i Aarhus Kommune skal være bevidste om, at de i arbejdsmæssig sammenhæng kan blive udsat for skjult overvågning af borgere, pårørende eller journalister.

For den enkelte ansatte kan det opleves meget ubehageligt og grænseoverskridende, hvis man er blevet lyd- eller videooptaget uden at være vidende herom som led i, at man har udført sit arbejde. Dette gælder ikke mindst hvis optagelserne efterfølgende bliver eksponeret i til offentligheden, og man herved bliver kritiseret for sit arbejde eller sin person. Borgere og pårørendes skjulte optagelser kan derfor skabe stor utryghed for den enkelte ansatte og generelt i organisationen.

Borgeres eller pårørendes ønske om at lyd- eller video-optage kommunalt ansatte *kan* være legitimt og sagligt begrundet, f.eks. i forhold til at sikre dokumentation for hvad der er sket eller sagt og/eller afdække uhensigtsmæssige forhold eller forhold af generel samfundsmæssig betydning.

Hvis det konstateres, at borgere eller pårørende foretager skjulte optagelser af kommunalt ansatte, skal lederen orienteres og inddrages henblik på at etablere (yderligere) dialog med den eller de pågældende. Dette blandt andet for at afdække, hvad årsagen er til, at der føles behov for at foretage optagelserne. Med afsæt heri bør der søges etableret en konstruktiv dialog.

Hvis optagelser bliver misbrugt bevidst for at krænke og chikanere, så er lederen forpligtet til at reagere.

Aarhus kommune accepterer lydoptagelser

Aarhus Kommune accepterer som udgangspunkt borgernes ønske om at lydoptage, men vi beder borgeren om at oplyse om det, hvis de ønsker at lydoptage.

Lydoptagelser af møder mellem borgere og forvaltning kan for borgeren tjene til at sikre dokumentation for hvad der er sagt og aftalt under mødet. Derfor skal et eventuelt afslag på at lade en borger lydoptage være konkret og sagligt begrundet i forhold til den enkelte borger.

Alle ansatte skal dog være bevidste om, at enhver samtale med en borger potentielt kan blive optaget – med eller uden vores viden herom. Det er vigtigt, at alle ansatte er tydelige i deres udtalelser og fagligt funderet i udførelsen af arbejdsopgaverne.

Skjulte lydoptagelser foretaget af borgeren, hvor denne selv indgår i mødet, er ikke ulovligt efter straffeloven.

Handlemuligheder ved lydoptagelser

Det anbefales at følge nedenstående, når:

Borgeren gerne vil lydoptage

Hvis en borger forud for en samtale oplyser, at han/hun ønsker at lydoptage f.eks. for at kunne huske, accepterer vi dette. Eventuelt optager vi også selv samtalen med borgernes samtykke for at sikre, at der ikke senere bliver ændret eller slettet noget i optagelserne.

Borgeren oplyses om, at en optagelse alene må anvendes til eget brug og kun må videregives til personer, der bistår borgeren i den konkrete sag.

Borgeren optager uden at have oplyst det

Vi oplyser, at borgeren altid er velkommen til at optage, men at vi skal vide det inden mødets start. Hvis samtalen kan fortsætte uproblematisk, så fortsætter vi samtalen, og vi optager eventuelt også samtalen med borgernes samtykke.

Hvis borgeren ikke giver samtykke og fastholder retten til selv at optage

Hvis en borger ikke giver samtykke til, at vi også optager samtalen, og fastholder retten til selv at optage, kan det være en god ide at tage en pause i mødet, og invitere en kollega eller leder ind for at finde en acceptabel løsning på problemet. Det kan f.eks. være at aftale et nyt mødetidspunkt, hvor rammen omkring samtalen fastsættes. Hvis det ikke lykkes at opnå enighed, kan en løsning være, at kommunikationen fremadrettet skal foregå skriftligt.

Billed- og videooptagelser kan afvises

Aarhus Kommune vil informeres, hvis en borger ønsker at video-optage en samtale eller et besøg i sit private hjem. Borgere og pårørende informeres om, at det følger af tv-overvågningsloven, at de ved skiltning eller på anden tydelig måde skal gøre opmærksom på, hvis der foretages video-overvågning i et privat hjem, hvor offentlige medarbejdere regelmæssigt udfører arbejde af en vis tidsmæssig udstrækning.⁵

Medarbejderen er ikke forpligtet til at acceptere videooptagelser. Medarbejderen kan vælge at give sit samtykke til optagelsen efter at have fået oplyst, hvad formålet med billed- og videooptagelsen er.

Hvis medarbejderen bliver bekendt med, at der bliver filmet uden at have givet samtykke, må medarbejderen ikke nægte at give nødvendig bistand i hjemmet. I en sådan situation skal medarbejderen straks orientere sin leder, der skal tage sagen op med de relevante borgere/pårørende med henblik på at finde en løsning.

Det kan være strafbart, når borgere eller journalister hemmeligt videooptager kommunens ansatte og videregiver optagelserne på internettet eller lignende.⁶ Efter omstændighederne kan skjulte optagelser dog være lovlige, hvis hensynet til den samfundsmæssige interesse og ytringsfriheden vejer tungt i den konkrete sag.

Borgerens samtykke til videoovervågning på offentlige institutioner

Som driftsherre af en række offentlige institutioner (plejehjem mv.) har Aarhus Kommune et ansvar for og en forpligtelse til at beskytte brugere og beboere på disse institutioner mod grove krænkelse, som f.eks. langvarig skjult overvågning, der afslører personlige, intime eller i øvrigt private forhold, herunder helbreds-mæssige forhold.

Aarhus Kommune kræver derfor som udgangspunkt, at beboere og brugere af kommunens institutioner mv. har givet samtykke, hvis der af pårørende eller journalister iværksættes video-overvågning af de pågældende brugeres/beboeres private lokaler på offentlige institutioner (fx lejligheder på et plejehjem eller lignende).

Bilag

Der henvises til følgende materialer, som udgør det lovmæssige og værdimæssige grundlag for materialet:

Arbejdstilsynets bekendtgørelse om arbejdets udførelse
AT-vejledning D.4.3-4 om vold
Aarhus Kommunes personalepolitik
Aarhus Kommunes arbejdsmiljøpolitik
Aarhus Kommunes strategi for sunde arbejdspladser

Niels Højberg
Formand i Fælles MED Udvalget

Mette Fuglsig
Næstformand i Fælles MED Udvalget

⁵ Jf. tv-overvågningslovens § 3, stk. 1.

⁶ Jf. straffelovens § 264 a og § 264 d.