

Vold, trusler og chikane

Udøvet af borgere mod ansatte

Forord

Formålet med retningslinjen er at medvirke til et sundt og sikkert arbejdsmiljø. Dette sker ved at forebygge, at medarbejderne i Frederikssund Kommune bliver udsat for vold, trusler og chikane og ved at have en konkret plan for, hvordan de hændelser, der kan opstå, håndteres bedst muligt. Indsatsen mod vold, trusler og chikane på arbejdspladsen sker både af hensyn til arbejdsmiljøet og af hensyn til at sikre alle borgere en god behandling og en god service

I det daglige arbejde, håndterer vi som kommunalt ansatte vanskelige opgaver og problemstillinger, hvor borgerne kan være i krise eller på anden måde følelsesmæssigt berørt. Disse opgaver og problemstillinger skal løses i et fællesskab på arbejdspladsen. Derfor er det også vigtigt, at det enkelte fagområde og den enkelte arbejdsplads forholder sig til de konkrete udfordringer på lige netop deres område. Som inspiration til arbejdet med håndtering og forebyggelse af vold, trusler og chikane indenfor de bestemte fagområder, se materialet på <https://www.arbejdsmiljoweb.dk/>

Vi arbejder i Frederikssund Kommune målrettet på at være en attraktiv arbejdsplads, hvor alle ansatte trives. Alle skal derfor føle sig trygge i deres arbejde.

I retningslinjen bruges ordet 'borger' som en fælles betegnelse for børn, voksne, ældre og deres pårørende. Ligeledes bruges ordet 'chikane' som en fælles betegnelse for både chikane og digital chikane, dog udspecificeres konkrete tiltag målrettet digital chikane.

Krænkelser begået af ansatte mod ansatte, behandles i retningslinjen om Mobning, chikane og sexisme på arbejdspladsen.

Der er udarbejdet selvstændige bilag der skal anvendes til det videre arbejde med at forebygge vold, trusler og chikane i MED-udvalgene:

- **Bilag 1: Opgaver og ansvar ifm. forebyggelse og håndtering af Vold, trusler og chikane:** Beskrivelse af ledelsens, den enkelte medarbejders, MED-udvalgets, arbejdsmiljørepræsentantens og kollegernes opgaver ift. forebyggelse og håndtering af vold og trusler.
- **Bilag 2: Spørgsmål til MED-udvalgets drøftelse af forebyggelse og håndtering af vold, trusler og chikane:** Spørgsmålene omhandler temaer i retningslinjen og i inspirationsmaterialet og skal hjælpe MED-udvalget med at kortlægge indsatsområder og implementere retningslinjen.
- **Bilag 3: Registrering af vold, trusler og chikane:** Det er obligatorisk at anmelde alle tilfælde af vold, trusler og chikane, i arbejdsskadesystemet EASY. Næved ulykker grundet vold, trusler eller chikane dokumenteres i "Skema til registrering af hændelser" og gemmes i SBSYS og eller anmeldes i EASY. Find yderligere information om Easy, arbejdsskader og næved ulykker på Fjorden under Arbejdsmiljø.

Definition af vold, trusler og chikane

Når en borger ender med at anvende vold, trusler eller chikane som udtryksform, er det



ofte et udtryk for frustration, angst og magtesløshed samt et udtryk for, at borgeren, i den pågældende situation, ikke kan se andre handlemuligheder. Her skal vi som ansatte altid forsøge at konflikt nedtrappe og gøre hvad vi kan for at hjælpe borgeren. Samtidig skal arbejdspladsen have en klar plan for hvordan konfliktsituationer håndteres, så medarbejderne trygt kan udføre sit arbejde.

Fysisk vold

Arbejdstilsynets definition af vold er; Angreb mod kroppen i form af overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads og spyt.

Psykisk vold

Psykisk vold kan komme til udtryk i form af trusler. Trusler kan være et forsøg på at få truet sig frem til en løsning af problemet. Psykisk vold kan ifølge Arbejdstilsynet f.eks. være: mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler, der vedrører familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele. Trusler kan også udtrykkes uden ord, for eksempel med knyttede næver, bevægelse af finger henover halsen eller i form af tegninger. Psykisk vold kan også udøves gennem elektroniske medier som sms, e-mail, sociale medier og hjemmesider. Chikane og digital chikane er en del af den psykiske vold.

Chikane

Chikane er bevidst, ondskabsfuldt drilleri eller forfølgelse og kan forekomme ved, at en medarbejder bevidst og gentagne gange udsættes for krænkende eller ydmygende adfærd eller kommunikation fra en borger. Det kan f.eks. være at borgeren forfølger og iagttager medarbejderen eller på anden måde er opsøgende, f.eks. ved at optage video eller tage billeder af medarbejderen i private sammenhænge. Adfærden og kommunikationen kan være seksuel krænkende.

Digital chikane kan være offentliggørelse af private oplysninger om en medarbejder, f.eks. billeder, telefonnummer eller adresse på internettet eller de sociale medier. Det kan være lydoptagelser i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende medarbejder. Det kan være krænkende SMS-beskeder og/eller billeder. Det kan også være oprettelse af en falsk profil på f.eks. Facebook, omtale af ansatte i digitale fora, hjemmesider med blacklistede medarbejdere og brug af medarbejderens billede i forskellige debatfora. Det er karakteristisk for den digitale chikane, at den ofte er anonym og spredes hurtigt til mange og gentages inden for en kort eller længere periode.

Chikanen uanset om den er digital eller ej, kan ske både i og uden for arbejdstiden og på eller uden for arbejdsstedet. Uanset hvor chikanen foregår, er det arbejdspladsens opgave at forebygge, registrere og håndtere hændelserne.

Vi accepterer ikke vold, trusler eller chikane

Det er helt uacceptabelt, at medarbejdere oplever at blive udsat for vold, truet eller chikaneret og det at forebygge og undgå at sådanne situationer opstår, er et helt centralt fundament for et godt arbejdsmiljø på Frederikssund Kommunes arbejdspladser.

Samtidigt er det afgørende, at der sættes hurtigt ind og at arbejdspladsen drager omsorg for og yder støtte hvis en medarbejder, har været udsat for vold, trusler eller chikane. Alle medarbejdere skal inddrages i forebyggelsen, håndteringen og evt. løsninger på arbejdspladsen som helhed. Derfor er det rigtig vigtigt, at de involverede parter er klar over, hvad deres opgave hvis der opstår en situation. **Se bilag 1 om Opgaver og ansvar ift. forebyggelse og håndtering af vold og trusler.**

Hvis en medarbejder har været udsat for vold, trusler eller chikane

Det er ikke en privat sag for den enkelte, hvis man oplever sig udsat for vold, trusler eller chikane, men derimod en fælles opgave for ledere og medarbejdere at håndtere problemerne. Da arbejdsopgaverne og kontakten til borgerne er meget forskellig på de forskellige arbejdspladser i kommunen, er det **yderst vigtigt at hver enkelt arbejdsplads har en helt klar procedure**, hvis en medarbejder har været udsat for vold, trusler eller chikane.

En klar procedure skal bl.a. indeholde:

- hvordan ledelse, kolleger, arbejdsmiljøgruppe orienteret om hændelsen
- hvilke forholdsregler der evt. træder i kraft
- hvem der evt. tager kontakt til medarbejderens pårørende
- hvem der tager hånd om medarbejderen
- hvem sørger for krisehjælp, ved behov, også når lederen ikke er til stede
- hvem registrer hændelsen i arbejdsskadessystemet (EASY)
- hvem informerer andre relevante afdelinger eller institutioner om hændelsen

Forebyggelse og opfølgning

Forebyggelse af en hændelse

På den enkelte arbejdsplads, bør man forholde sig til forebyggelsesarbejdet på flere niveauer både før, under og efter en hændelse.

Forebyggelsen sker **før hændelsen** via indsamling af viden og observationer, faglig sparring, samarbejde, vidensdeling, borgerinddragelse og klare aftaler om, hvordan en situation eller opgave skal gribes an.

Forebyggelse sker **under hændelsen** via konkrete værktøjer og klare aftaler om, hvordan en eventuel konfliktsituation nedtrappes og håndteres.

Og forebyggelse sker **efter hændelsen** ved, at man på arbejdspladsen sammen lærer af situationen, sikrer at involverede medarbejdere får bearbejdet situationen og får lavet klare aftaler om, hvordan man forebygger, at situationen gentager sig.

Opfølgning på en hændelse

Når en medarbejder har været udsat for vold, trusler eller chikane, er opfølgningen på hændelsen vigtig. Medarbejderen skal have bearbejdet hændelsen og der skal aftales handleplaner og strategier for, hvordan evt. hændelser skal forebygges og håndteres fremadrettet.

Medarbejdere, der har været udsat for eller har været vidne til vold, trusler eller chikane har mulighed for at få **krisehjælp**. Den ansvarshavende (typisk medarbejderens leder) eller HR kan kontaktes med henblik på hurtigt få kontakt til ekstern krisehjælp. Krisehjælpen kan gives i form af debriefing af grupper af medarbejdere eller individuel krisehjælp.

Derudover er det vigtigt at medarbejderen har en **samtale med nærmeste leder**, så hurtigt som muligt efter hændelsen, uanset om der har været brug for krisehjælp eller ej. På samtalen mellem ledelse og berørte medarbejdere, gås hændelsesforløbet igennem og der laves en arbejdsskade- og/eller nærvædet ulykke anmeldelse. Yderligere laves der aftaler om opfølgning og evt. krisehjælp. Den opfølgende samtale mellem leder og medarbejder skal handle om, hvordan medarbejderen kan komme tilbage på arbejde igen (hvis der er sygefravær forbundet med hændelsen), og hvordan medarbejderen, teamet og ledelsen kan lære af og forebygge gentagelser. Slutteligt skal teamet involveres i den faglige refleksion og vidensdeling samt i at lave fremadrettede aftaler, der skal hindre gentagelser.

Faglighed i forebyggelse og håndtering

Et vigtigt element i at forebygge og håndtere vold, trusler og chikane er at medarbejderen er fagligt klædt på til at tackle svære situationer og at der i fællesskab med kollegaer og leder laves handleplaner og lægges strategier for, hvordan man forebygger, at en situation med en frustreret borger udvikler sig. Evaluering af de hændelser, som sker, er desuden med til at sikre, at vi fremadrettet får viden om, hvordan vi håndterer en situation, der udvikler sig. I det fagfaglige arbejde med at forebygge og håndtere vold, trusler og chikane kan følgende elementer indgå:

- Videndeling og faglig sparring
- Systematiske observationer
- Risikovurdering af borgere, situationer eller medarbejdergrupper
- Borgerinddragelse
- Konflikthåndtering, herunder kravtilpasning, low arousal og afledning
- Forholdsregler i mødet med borgeren, herunder fysiske rammer
- Magtanvendelse

Systematisk arbejdsmiljøarbejde

Arbejdspladsvurderingen (APV) og registreringen af både arbejdsskader og nærvæd ulykker er vigtige omdrejningspunkter i forebyggelsen af vold, trusler og chikane. En systematisk registrering er grundlaget for læringen af hændelserne og den fremadrettede forebyggelse og håndtering. Alle hændelser registreres i Easy og analyseres af Arbejdsmiljøgruppen og samles i et overblik til MED-udvalget. Kontakt HR og Strategi for dataudtræk fra Easy.

Anmeldelse af vold, trusler og chikane

Anmeldelse af arbejdsskade i anmeldesystemet EASY

Den psykiske påvirkning efter vold, trusler og (digital) chikane kan være voldsom for den medarbejder, der bliver udsat for det. Derfor skal det altid vurderes om den enkelte episode anmeldes som en arbejdsskade i Easy eller registreres som en nærvæd ulykke. Dette skal ske før man vurderer, om episoden evt. også skal politianmeldes. Erstatning efter arbejdsskadesreglerne har ingen sammenhæng med en evt. sag om offererstatning.

Som arbejdsgiver skal man, inden for 14 dage, anmelde en arbejdsulykke, der medfører, at din medarbejder ikke kan foretage sit sædvanlige arbejde (arbejdsdygtighed) i mindst én dag udover tilskadekomstdagen. Ulykker der forventes at medføre ret til erstatning efter arbejdsskadesikringsloven, skal anmeldes, selvom der ikke har været arbejdsudygtighed.

I Frederikssund Kommune registrerer vi en hændelse som en arbejdsskade i Easy, hvis én af følgende betingelser er opfyldt:

- Hvis der er mindst 1 dags sygefravær udover den dag, ulykken indtraf
- Hvis der er sket en tydelig skade og mulighed for varige mén
- Hvis der er en psykisk reaktion på baggrund af en pludselig opstået hændelse
- Hvis der forekommer behov for behandling via autoriserede behandlere, såsom læge, psykolog, fysioterapeut, kiropraktor eller lignende.

Der kan læses om arbejdsskader og håndtering af disse i Vejledning i anmeldelse og håndtering af arbejdsskader. Vejledningen findes på Fjorden under Vejledninger, Arbejdsmiljø.

Anmeldelse af vold, trusler og chikane til politiet

Anmeldelse af vold, trusler og chikane til politiet skal altid nøje overvejes. Arbejdspladsen har ikke pligt til at anmelde tilfælde af vold/trusler/chikane til politiet, men man bør overveje om, det skal ske. Hvis der skal ske anmeldelse til politiet, påhviler det som udgangspunkt nærmeste leder efter aftale med centerchefen for området. Kontakt altid personalejuristerne (i Politik og Jura) for at få råd og vejledning i den type sager. Medarbejderen kan dog altid selv vælge at politianmelde hændelsen, uanset arbejdspladsens vurdering af grundlaget for en evt. politianmeldelse.

Hvis arbejdsgiver vurderer, at der skal ske politianmeldelse skal medarbejderen som udgangspunkt give sin accept, førend sagen kan anmeldes. Dog er kommunen forpligtet til at politianmelde sager om grov vold.

Det er en betingelse for at kunne få erstatning efter offererstatningsloven, at der er tale om en overtrædelse af straffeloven og at forholdet er anmeldt til politiet inden for 72 timer. Det er også en betingelse, at medarbejderen, under en eventuel straffesag mod skadevolderen, nedlægger påstand om erstatning. Kravet om en politianmeldelse inden for 72 timer kan fraviges, hvis der er særlige pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn, der ligger til grund for en manglende (rettidig) politianmeldelse.

Hvis Erstatningsnævnet skal kunne inddrage sådanne særlige behandlingsmæssige eller pædagogiske hensyn i deres vurdering af sagen, kræver det, at man kan dokumentere disse hensyn.

I praksis betyder det, at lederen og den skadelidte medarbejder i den konkrete situation skal vurdere om der skal ske politianmeldelse, og om der evt. kan være pædagogiske eller behandlingsmæssige hensyn, som taler imod en politianmeldelse. Hvis svaret er bekræftende skal dette nedfældes i et notat eller et referat, og notatet skal lægges på medarbejderens personalesag. Vurderingen skal ske så tæt på hændelsen som overhovedet muligt. Kontakt altid personalejuristerne (i Politik og Jura) for at få råd og vejledning i den type sager.

Registrering hos politiet

I forbindelse med sager om chikane af f.eks. en medarbejder, kan man vælge at lave en såkaldt registrering hos politiet. Det er ikke en egentlig politianmeldelse, men politiet laver en registrering om, at der måske er noget i gære på en konkret sag, eller at der er noget, de skal være obs. på i forhold til en bestemt person.