
Vejledning om vold og voldsforebyggelse

- For kontorer i det offentlige

En vejledning fra BAR FOKA





BRANCHEARBEJDSMILJØRÅDET
Finans / Offentlig Kontor & Administration

Vejledning om vold og voldsforybyggelse

– for kontorer i det offentlige

Udgivet af Branchearbejdsmiljørådet

Finans/ Offentlig Kontor & Administration (BAR FOKA)

Studiestræde 3, 2., 1455 København K

Tekst: Bjarne Møller og Karen Pedersen,
Socialt Udviklingscenter SUS

Projektleder: Lars Uldall Beck,
Arbejdsmiljøsekretariatet, lub@3bar.dk

Grafisk produktion: Uberkant
ISBN: 87-92364-04-7
Varenummer: 222022
Oplag: 2500

Maj 2008

Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk

Pris 30 kr.

BAR FOKA er sammensat af repræsentanter fra både arbejdsgiver- og arbejdstagerside. I fællesskab tilrettelægges indsatser, der kan give bedre fysisk og psykisk arbejdsmiljø i sektoren.

Følgende organisationer er repræsenteret i BAR FOKA: HK STAT, Offentligt Ansattes Organisationer, Kommunale Organisationers Samarbejde, Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening, Finansforbundet, Dansk Socialrådgiverforening, AC, KL, Danske Regioner, Finansministeriet, Finanssektorens Arbejdsgiverforening og AC.



Forord

Langt de fleste uenigheder og konflikter mellem borgere og ansatte på de offentlige kontorer bliver løst på fredelig vis. Men vold er et stigende problem for offentligt ansatte.

Borgere i en udsat situation kan reagere voldsomt på de offentlige myndigheders service eller de love og regler, som de ansatte skal administrere. De medarbejdere, der har den direkte kontakt med borgeren, er mest udsatte. Der er mange eksempler på, hvordan en borger går over grænsen for det acceptable og tilladelige. De mest dramatiske eksempler er overfald, trusler på liv, helbred eller familie, samt chikane i form af hærværk eller forfølgelse. Voldsomme eller gentagne voldsepisoder kan resultere i fysiske skader og psykiske lidelser hos den, det går ud over. Men man må ikke glemme de små og tilsyneladende ubetydelige situationer, som skaber utryghed hos alle på arbejdspladsen og mindsker arbejdsglæden og dermed engagementet i borgerens problemer og spørgsmål.

Det er vigtigt, at ledelse og medarbejdere sammen udarbejder en personalepolitik, der kan forebygge flest mulige tilfælde af

vold og overgreb mod medarbejderne. Arbejdspladsen skal beslutte sig for, hvilke retningslinjer der skal tages i anvendelse, når en voldssituation indtræffer. Både ledere og medarbejdere skal vide, hvordan man agerer i en voldssituation, og skal kunne give den hjælp, som offer og vidner har brug for.

Denne vejledning om vold og voldsforebyggelse skal kunne bruges som opslagsværk for MED-udvalget, for ledere og tillidsvalgte på arbejdspladsen i forbindelse med udarbejdelsen og eftersynet af arbejdspladsens voldsforebyggelsespolitik. Desuden har BAR FOKA udarbejdet andre materialer, som kan anvendes i udviklingen af arbejdspladsens volds politik, kriseberedskab og hjælp til den, der bliver udsat for vold.

Voldsforebyggelse skal indtænkes i udviklingen af arbejdspladsens serviceydelser overfor borgeren og i de rammer, som de offentlige ansatte og borgeren befinder sig i. Derfor udgiver BAR FOKA nu materialer, der kan støtte MED-udvalget i at få udarbejdet og implementeret voldsforebyggende politik – for vold mod medarbejdere må ikke tolereres.

BAR FOKA har i denne 'serie' i øvrigt udgivet:

Vejledning om vold og og kriseberedskab – for kontorer i det offentlige
Mødepakke om vold og voldsforebyggelse – for kontorer i det offentlige

| | |
|--|-----------|
| Forord | 3 |
| 1. Introduktion til vold og voldsforebyggelse | 6 |
| Årsager til vold..... | 7 |
| Typer af vold..... | 7 |
| Definitioner af vold..... | 7 |
| Arbejdstilsynnets definition..... | 8 |
| Straffelovens definition..... | 8 |
| Vold kan nedbryde mennesker..... | 8 |
| Forebyggelse – et fælles ansvar..... | 8 |
| 2. Voldsforebyggelsespolitik | 10 |
| Hvorfor en voldsforebyggelsespolitik?..... | 10 |
| Voldsforebyggelsespolitik på forskellige niveauer..... | 10 |
| Indhold i voldsforebyggelsespolitikken..... | 10 |
| Politikken bliver til..... | 11 |
| Trin 1: Afklaring og definition..... | 11 |
| Trin 2: Målsætning og forebyggelse..... | 11 |
| Trin 3: Handlingsplan..... | 12 |
| 3. Finans- og regnskabssekretariatet | 13 |
| Retningslinier for forebyggelse af vold, trusler og chikane i hovedkassen..... | 13 |
| Vi forebygger vold, trusler og chikane..... | 13 |
| Hvis vi bliver udsat for vold, trusler og chikane..... | 13 |
| 4. Forebyggelse af vold | 15 |
| Før en voldsepisode..... | 15 |
| 5. Håndtering af konflikter og vold | 18 |
| Under voldsomme episoder..... | 18 |
| Efter en voldsepisode..... | 19 |
| 6. Tjeklister | 22 |
| Tjek 1 – Forebyggelse..... | 22 |
| Tjek 2 – Indretning..... | 22 |
| Tjek 3 – Mødet med borgeren..... | 23 |

| | |
|--|-----------|
| Opmærksomhed på situationen | 24 |
| Opmærksomhed på borgeren | 24 |
| Tjek 4 – Når skaden er sket | 24 |
| 7. Love og regler | 25 |
| Arbejds miljøloven | 25 |
| Regler om APV | 25 |
| Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse | 25 |
| Europæisk rammeaftale om chikane og vold på arbejdspladsen | 25 |
| Aftaler om trivsel og sundhed på arbejdspladsen | 26 |
| 8. Anmeldelse af voldsepisoder | 27 |
| Her skal skaden anmeldes | 27 |
| [SKAL] Anmeldelse til Arbejdstilsynet | 28 |
| [SKAL] Anmeldelse til forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen | 28 |
| [KAN] Anmeldelse til politiet | 29 |
| [BØR] Registrering/anmeldelse på arbejdspladsen | 29 |
| Sådan anmeldes en arbejdsskade | 29 |
| Anmeldelse via EASY | 29 |
| Politianmeldelse | 30 |
| 9. Erstatning efter voldsepisoder | 31 |
| Erstatning efter Arbejdsskadeloven | 31 |
| Erstatning efter Erstatningsansvarsloven | 31 |
| Erstatning efter Offererstatningsloven | 31 |
| Sådan søger man erstatning | 32 |
| Erstatning fra skadevolder | 32 |
| Erstatning fra egen forsikring | 32 |
| 10. Mere viden - på nettet | 33 |
| 11. Mere viden - i bøger, pjecer, mv. | 35 |
| Bøger og pjecer | 35 |
| Film | 35 |
| Spil | 35 |
| Love og vejledninger | 35 |

1. Introduktion til vold og voldsforebyggelse

I de senere år er der kommet mere fokus på arbejdsvold, både herhjemme og i EU.

Mere end hvert fjerde af alle voldsovergreb i Danmark sker på arbejdspladsen. Det betyder, at der er større risiko for at blive udsat for vold på sit arbejde, end hvis man går i byen i weekenden.

Volden rammer især offentligt ansatte, og nogle faggrupper er særligt udsatte. Inden for det offentlige kontorområde er socialrådgivere og socialformidlere de mest udsatte grupper, når det gælder fysisk og psykisk vold fra borgere. Ledere og chefer er også udsatte.

Ifølge en nyere undersøgelse foretaget af HK/Kommunal, Dansk Socialrådgiverfor-

ening og Rambøll (2006) er vold og trusler et væsentligt problem blandt medarbejdere i kommunerne. Problemerne er størst inden for socialforvaltninger, hvor 24 pct. har været udsat for vold eller trusler. I borgerservice og miljøforvaltninger er tallene henholdsvis 13 og 8 pct.

Medarbejderne i kommunerne oplever en udvikling i den måde, trusler og vold kommer til udtryk på. Hvor den truende og intimiderende adfærd tidligere hovedsageligt viste sig ved konkrete trusler og vold, er der en tendens til, at internettet og andre medier nu bliver brugt til at udstille sagsbehandlere og andre kommunalt ansatte. Det kan være lige så ubehageligt som en konkret trussel.

Vold på jobbet

Tal fra blandt andet Justitsministeriet viser, at antallet af voldshandlinger på jobbet er steget med næsten 150 pct. til over 120.000 tilfælde om året i perioden fra 1995 til 2005. Hvert fjerde af alle voldsovergreb i Danmark sker på arbejdspladsen.

Kilde: Flemming Balvig og Britta Kyvsgaard: Volden i Danmark 1995 og 2005. Københavns Universitet, Justitsministeriet, Det Kriminalpræventive Råd og Rigspolitichefen, 2006.

De er særligt udsatte

Undersøgelser viser, at der er øget risiko for vold blandt yngre ansatte uden erfaring og tilstrækkelig uddannelse. Ansatte, som har en usikker beskæftigelsessituation og/eller er under et vist arbejdspress, som har en høj arbejdsintensitet og stramme deadlines, har også en høj risiko for at blive udsat for vold. Andre risikofaktorer er arbejde med mennesker, håndtering af penge, samt alenearbejde.

¹De europæiske arbejdsmarkedsparter indgik i 2007 en rammeaftale, der definerer arbejdsgiverens pligt til at beskytte arbejdstagerne mod vold og chikane på arbejdspladsen. Se kapitel 6.

Årsager til vold

Der kan være flere årsager til, at volden opstår

Nye organisationsformer i kommunerne betyder, at mange medarbejdere i dag har direkte kontakt med borgerne, hvilket er positivt – men også øger risikoen for vold og trusler. Samtidig er en stor del af forvaltningerne blevet flyttet ud i små enheder såsom centre for borgerservice mv. Denne decentralisering medfører, at man lokalt skal være god til at give hinanden støtte og kunne håndtere eventuelle konflikter.

Vold på arbejdspladsen er sjældent planlagt. Vold og trusler opstår typisk i situationer, hvor den ene eller begge parter føler afmagt, og hvor der er dårlig kommunikation. Det kan skyldes forhold hos den enkelte person, forhold i 'systemet' eller i sammenstødet mellem 'systemet' og borgeren.

Vold er ofte udtryk for afmagt. Volden opstår typisk, fordi en borger føler sig ydmyget, overset, umyndiggjort eller forkert behandlet.

Vold og trusler kan fx opstå, hvis:

- Borgeren får afslag på hjælp af økonomisk eller anden art
- Borgeren oplever sig sat under administration (fx ved skattegæld, tvangsjernelser af børn mv.)

- Der stilles krav til borgeren, som han eller hun er uenig i
- Borgeren oplever lang ventetid og/eller mangel på afklaring i sagsbehandlingen
- Personalet håndhæver arbejdsstedets regler – som borgeren ikke ønsker at efterleve
- Borgeren føler sig nedværdigende behandlet
- Borgeren er psykisk syg eller har misbrugsproblemer.

Typer af vold

Der findes forskellige typer af vold. Den mest brugte internationale inddeling af arbejdsrelateret vold opererer med tre typer:

1. Voldelige handlinger udført af personer, der ikke har relation til arbejdspladsen. Det er fx vold i forbindelse med røverier eller andet, hvor de voldelige ikke har en grund til at være på arbejdspladsen
2. Voldelige handlinger udført af personer, som modtager en ydelse, fx patienter
3. Voldelige handlinger mellem kolleger – både overordnede og underordnede (primært psykisk vold).

(Kilde: arbejdsmiljøviden.dk)

Definitioner af vold

Ligeledes er der flere forskellige definitioner af vold.

Arbejdspladsens egen definition

Det er individuelt, hvad den enkelte medarbejder opfatter som vold og trusler. Det er vigtigt at acceptere dette. Det er også vigtigt, at den enkelte arbejdsplads har en fælles definition af, hvad der er acceptabelt og ikke acceptabelt. At lave sådan en definition er et godt skridt på vejen til at udarbejde en voldsforebyggelsespolitik, der forebygger bestemte former for adfærd og beskriver procedurer i tilfælde af vold og trusler om vold.

Arbejdstilsynets definition

Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

Fysisk vold er aktivt påført vold, fx slag, spark, bid, kvælningsforsøg og knivstik. Psykisk vold er fx verbale trusler, krænkelse, truende adfærd og systematisk fornædelse.

Begge typer vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte mod hans eller hendes familie eller mod andre nærtstående personer.

Mobning, der udføres af klienter, kunder eller borgere, opfattes også som vold.

→ Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. At-meddelelse nr. 4.08.4, februar 1997.

Straffelovens definition

I Straffelovens betydning er vold fysiske overgreb og trusler, fx slag, spark, at nik-

ke en skalle, kast med genstande, førergreb, benspænd og bid. Små puf og tjat, lette skub o.l. falder under bagatelgrænsen. Det at spytte på en person anses for ærekrænkende, men regnes ikke for vold. Psykisk vold og mobning falder normalt uden for Straffelovens bestemmelser.

→ Straffeloven § 244-46.

Vold kan nedbryde mennesker

Vold, trusler eller chokerende oplevelser kan have alvorlige konsekvenser for helbredet.

Medarbejdere, der har været udsat for vold, kan på kort sigt opleve stressreaktioner og psykiske problemer som fx angst og irritabilitet, depressionslignende symptomer, manglende motivation, tab af selvværd og selvtillid. På længere sigt viser konsekvenserne sig i form af kronisk træthed. Medarbejdere, der har været udsat for vold, er oftere energiforladte eller har dårligere psykisk helbred efter fem år. I værste fald kan vold og trusler om vold føre til kroniske psykiske lidelser som fx posttraumatisk stress, langtidsfravær og arbejdsophør.

Forebyggelse – et fælles ansvar

Langt de fleste konflikter på arbejdspladsen bliver løst på fredelig vis. Men hvis en konflikt udvikler sig til vold eller trusler mod medarbejdere, er der tale om et arbejdsmiljøproblem, som der skal tages

hånd om. Vold og trusler kan som nævnt have alvorlige helbredsmæssige, sociale og økonomiske konsekvenser.

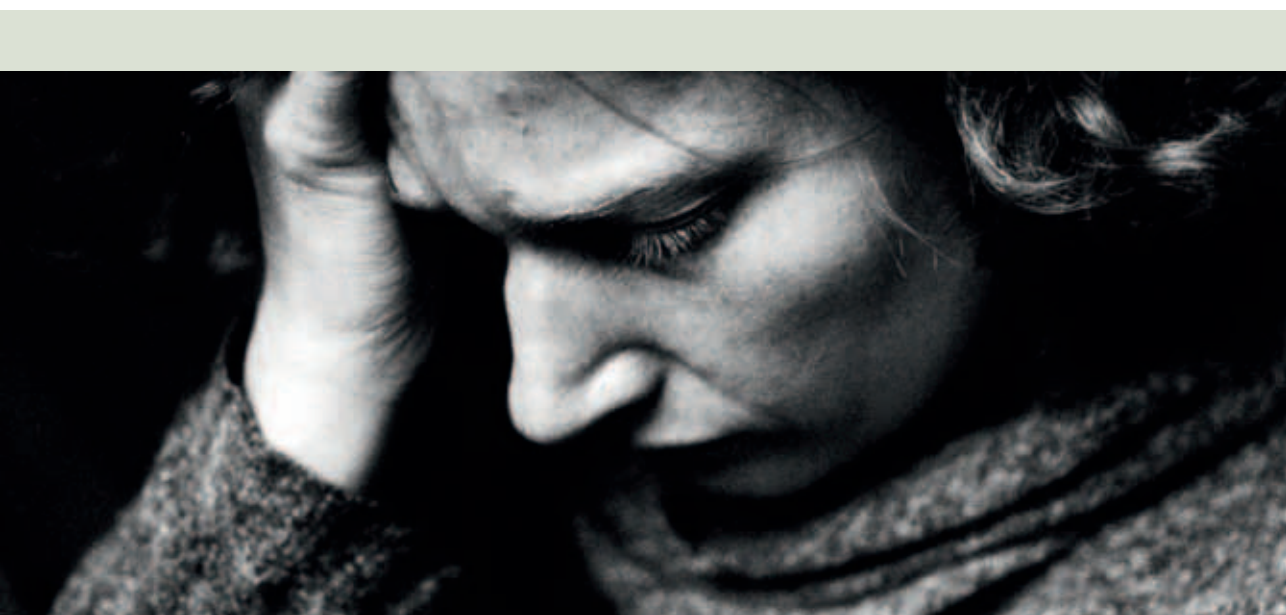
Arbejdsmiljøloven slår fast, at arbejdsgiveren har pligt til at beskytte medarbejderne mod vold, mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen. Overenskomsten mellem KL og KTO (2008) og den tilsvarende statslige overenskomst omfatter også en aftale om trivsel og sundhed på arbejdspladsen. Også her er der fokus på voldsforebyggelse.

At forebygge og håndtere vold og trusler er en opgave, som kun kan løses i samarbejde. Overordnede forebyggelsespolitikker kan iværksættes af eksempelvis en kommunes øverste MED/MIO-udvalg og

sikkerhedsudvalg. En sikkerhedsgruppe kan iværksætte en forebyggelsespolitik, eksempelvis for en sektor eller afdeling. I arbejdet med at forebygge vold bør de to niveauer løbende udveksle erfaringer og ideer.

Ledelsen på den enkelte arbejdsplads har ansvar for at sætte voldsforebyggelse på dagsordenen og gå forrest i at gennemføre en proces, der gør voldsforebyggelse til en integreret del af personalepolitikken og arbejdsmiljøet.

Medarbejderne har ansvar for at deltage i dialogen og for aktivt at medvirke til at gennemføre voldsforebyggende initiativer.



2. Voldsforebyggelsespolitik

Vold er aldrig et individuelt problem. Og voldsforebyggelse er ikke en individuel opgave. Det er et fælles anliggende. Med retningslinjer og en voldsforebyggelsespolitik er arbejdspladsen bedre rustet, hvis volden opstår.

Hvorfor en voldsforebyggelsespolitik?

En voldsforebyggelsespolitik er grundlaget for det voldsforebyggende arbejde. En klar politik kan være med til at forhindre volden og gøre medarbejderne bedre til at tackle konfliktsituationer. Politikken kan være med til at skabe synlighed, ensartethed og kontinuitet i arbejdet.

6 GODE GRUNDE TIL AT LAVE EN VOLDSFOREBYGGELSESPOLITIK

1. Den synliggør, at arbejdspladsen tager afstand fra vold og trusler
2. Den sender et signal om, at arbejdspladsen i fællesskab tager hånd om vold og trusler
3. Den indeholder arbejdspladsens fælles mål for, hvordan vold og trusler kan forebygges
4. Den gør det klart for alle, hvem der har ansvar for hvad, før, under og efter en voldsepisode
5. Den er et sikkerhedsnet for de ansatte. Den giver større tryghed i mødet og omgangen med borgere
6. Den er et redskab til at øge og udvikle den faglige kvalitet i arbejdet.

Voldsforebyggelsespolitik på forskellige niveauer

En politik for voldsforebyggelse kan besluttes på forskellige niveauer i organisationer. Eksempelvis kan en kommune beslutte en overordnet forebyggelsespolitik, som dækker alle kommunens ansatte. Med afsæt i denne politik kan eksempelvis de enkelte sektorer beslutte en forebyggelsespolitik.

Og sidst – men ikke mindst – er det vigtigt, at de enkelte arbejdspladser udvikler og beslutter en voldsforebyggelsespolitik. Den skal afspejle arbejdspladsens virkelighed og kultur og tage højde for en række forhold (store steder, små steder, 'satellitter', arbejde på gaden, arbejde i borgerens eget hjem, arbejde i storrumskontorer, enkeltmandskontorer mv.).

Indhold i voldsforebyggelsespolitikken

En politik og retningslinjer indeholder typisk:

- Arbejdspladsens definition på vold
- Målsætning
- Handlingsplan
- Kriseplan
- Procedurer for anmeldelse og registrering
- Procedurer for opfølgning og analyse.

Politikken bliver til

Værdien i en voldsforebyggelsespolitik ligger i høj grad i processen med at udarbejde politikken. Diskussionerne undervejs

²Nogle steder skelner man mellem en politik og en retningslinje, hvor retningslinje er en aftale, som indgås i et MED/SU-udvalg. En politik er ikke nødvendigvis aftalt i et MED/SU-udvalg og bringer ikke nødvendigvis parterne sammen på samme måde som en retningslinje.

er mindst lige så vigtige som det endelige papir. Diskussionerne er vigtige, fordi medarbejdere og ledelse her får afklaret de forskellige holdninger og forventninger til hinanden, så der er en fælles forståelse af problemet, og hvordan det kan og skal tackles.

Trin 1: Afklaring og definition

Første trin er at afklare og definere, hvad arbejdspladsen opfatter som vold.

Det er vigtigt at bruge tid på at tale om det. At lade forskellige holdninger komme frem og give plads til alle synspunkter.

Man behøver ikke nødvendigvis være enige om definitionen på vold. Der kan være meget forskellige grænser for, hvornår man føler sig truet eller krænket, og det er man nødt til at acceptere. Den ene medarbejders oplevelse er ikke mere 'rigtig' end den andens.

Til gengæld er det vigtigt at være enige om, hvordan man håndterer trusler og vold. Det gælder om at finde et kompromis, som alle kan stå inde for og efterleve i praksis. En splittet medarbejdergruppe er mere sårbar over for trusler og afpresning.

Spørgsmål til diskussion, fx:

- Hvad er tilladt og hvad er uacceptabelt?
- Er det fx vold at bruge grænseoverskridende sprog, skældsord og at give en

medarbejder 'fuck-fingeren'?

- Skal man finde sig i karikatur-tegninger og nedsættende omtale, fx på chatrum eller i e-mails?
- Hvornår er en fysisk berøring en krænkelse?

Trin 2: Målsætning og forebyggelse

Når definitionen er på plads, drøftes det, hvilken målsætning man ønsker for det voldsforebyggende arbejde, og hvordan man konkret vil arbejde med at forebygge vold og trusler. Målsætningen skal være realistisk og så konkret og målbar som muligt. Det kan være hensigtsmæssigt at formulere nogle delmål for processen.

Spørgsmål til diskussion, fx:

- Hvordan forebygger vi, at der opstår voldelige situationer?
- Hvilke værdier og hvilket menneskesyn ligger til grund for vores behandling af mennesker i en presset livssituation?
- Hvordan opfanger vi signaler om optakt til konflikt?
- Er arbejdspladsen fysisk indrettet, så den ikke indbyder til fx vold? Føler borgeren sig velkommen og respektfuldt behandlet?
- Har I fysisk og mentalt overskud til at håndtere de 'vanskelige' kunder, patienter, borgere eller beboere?
- Er procedurer og vagtplaner med til at sikre, at ingen er alene i risikofyldte situationer?

Trin 3: Handlingsplan

Næste fase i arbejdet er at udarbejde en handlingsplan, som beskriver, hvordan arbejdspladsen vil forebygge vold, hvem der gør hvad, hvis der opstår episoder med vold og trusler, og hvordan man følger op på episoderne.

Som en del af handlingsplanen indgår:

- En kriseplan, der beskriver, hvad der skal ske efter en voldsepisode
- Procedurer for anmeldelse som arbejdsskade til forsikring og Arbejdstilsynet, samt evt. til politiet
- Procedurer for registrering og analyse internt på arbejdspladsen
- Procedurer for evaluering, dvs. hvor ofte sikkerhedsudvalget følger op på og justerer på politikken.

Spørgsmål til diskussion, fx:

- Hvem kan tilkaldes, hvis der opstår konflikter?
- Hvordan tilkalder man hjælp?
- Hvem tager sig af medarbejderen efter en voldsepisode?

- Hvad med kolleger, der har været vidne til episoden?
- Hvem tager sig af borgeren, der har begået volden?
- Hvem sørger for anmeldelse og registrering af volden – og hvordan sker det?
- Hvem følger op på situationen?

Når voldsforebyggelsespolitikken er udarbejdet, er det vigtigt, at den er aktiv – og ikke bare samler støv i en skuffe. Alle medarbejdere skal kende politikken og nye medarbejdere, vikarer og elever skal introduceres til den. Politikken skal løbende tages op og justeres efter behov.

SÅDAN KAN DET GØRES

Du kan hente konkrete ideer til, hvordan en proces for udvikling af en voldsforebyggelsespolitik kan tilrettelægges i BAR FOKA udgivelsen Mødepakke i voldsforebyggelse – for kontorer i det offentlige. www.arbejdsmiljoweb.dk/voldpa kontorer

3. Finans- og regnskabssekretariatet

Retningslinier for forebyggelse af vold, trusler og chikane i hovedkassen

Formål med retningslinierne er:

- At ledere og medarbejdere i fællesskab skaber en kultur, hvor vi kan tale om vold, trusler og chikane med udgangspunkt i og respekt for det, den enkelte oplever
- At forebygge, at der opstår situationer med vold, trusler og chikane
- At vi kan håndtere situationerne, hvis de alligevel opstår.

Vi forebygger vold, trusler og chikane

- Vi indretter hovedkasser, så borgerne er på gangen og vi er i aflåst lokale
- Vi er så vidt muligt altid to i lokalet
- Vi kan altid tilkalde en kollega, såfremt vi er utrygge ved at være alene i hovedkassen

- Vi har alarmer på kontoret (ved kassen)
- Vi tilkalder vagten/rådhuservice, som befinder sig på gangen ved servicebutikken
- Vi taler venligt med borgerne
- Vi undgår at optrappe konflikter
- Vi bakker alle i kasse- og kontrolteamet op om personalet i kassen.

Hvis vi bliver udsat for vold, trusler og chikane

Det er forskelligt, hvordan vi hver især reagerer, hvis vi bliver udsat for vold, trusler eller chikane. Nogle reagerer hurtigt og andre først senere. Den der har været udsat for en situation, skal have opbakning fra kollegaer og leder og skal have lov at tale frit uden bebrejdelser og gode råd om, hvad de kunne have gjort. Vær opmærksom, lyt, spørg, tag hensyn og sørg for, at den der har været udsat for situationen ikke er alene.



-
- Vi i kassen. Og kontrolteamet hjælper straks en kollega, der har været udsat for vold, trusler eller chikane
 - Vi tager hånd om vedkommende
 - Vi sørger for at vedkommende kommer væk fra kassen – en kollega tager over
 - Vi opfordre til at bruge vores professionelle beredskab
 - Vi taler altid med nærmeste leder og afdelingens leder om episoden
 - Vi giver vores kollega folderen ”Din ven/familyemedlem har været udsat for en voldelig episode” med hjem, og sikrer os at kollegaen ikke tager hjem og er alene
 - Vi taler på et senere tidspunkt om, hvordan vi håndterer lignende situationer fremover

Teamleder har ansvar for:

- At afdelingsleder orienteres om episoden
- At vold, trusler og chikane bliver anmeldt som arbejdsulykke
- Sammen med afdelingsleder, at overveje om der skal gives advarsel eller mødeforbud samt ske anmeldelse til politiet.

Ovenstående retningslinjer for afdelingens håndtering af vold og trusselssituationer er en udmøntning af kommunens overordnede voldspolitik.



4. Forebyggelse af vold

Vold og arbejdsmiljø hænger sammen. Ligesom vold og trusler har en negativ virkning på det psykiske arbejdsmiljø, er et arbejdsmiljø præget af åbenhed og tillid det bedste værn mod vold og trusler. Erfaringen er, at alvorlige følger af vold og trusler kan forhindres bl.a. ved bevidst opbakning fra kolleger og ledelse.

Med åbenhed om at volden kan opstå, og bevidsthed om at arbejdspladsen kan håndtere volden, når den sker, er man godt på vej.

Før en voldsepisode

Tal om det

Hvad der er vold og trusler opfattes forskelligt. Det er vigtigt at respektere den enkeltes grænser og at være enige om hvordan man håndterer volden.

Diskussioner på personalemøder om, hvordan problemerne opstår, og ideer til at undgå situationerne er omdrejningspunktet i arbejdet med voldsforebyggelse.

Have en voldspolitik og retningslinjer

Arbejdspladsen bør have en voldsforebyggelsespolitik og retningslinjer for forebyggelse og håndtering af vold, så det er klart, hvem der har ansvar for at gøre hvad.

Brug APV'en

Alle arbejdspladser skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering, en såkaldt

APV. Det er virksomhedens interne redskab til at identificere og kortlægge alle arbejdsmiljøforhold på stedet, herunder psykiske forhold som stress, indflydelse, mobning, chikane og vold. APV'en skal udarbejdes af arbejdsgiveren og sikkerhedsorganisationen eller medarbejderne i fællesskab.

Tilrettelæg arbejdet bedst muligt

Registreringer og dialog om vold kan skabe overblik over, hvordan man bør tilrettelægge arbejdet. I hvilke situationer opstår uroen og konflikterne typisk? Er det, når medarbejderen er alene med borgerne? Når borgerne må vente eller får afslag? Når medarbejderne stiller krav til borgeren eller andet? Ved at vurdere de enkelte situationer kommer ideerne til, hvordan det daglige arbejde kan tilrettelægges anderledes.

Gå indretningen efter

Indretningen skal tilgodese to forhold: Borgeren skal føle sig godt modtaget – det kan være med til at forebygge konflikter – og arbejdspladsens fysiske rammer og indretning skal sikre medarbejderne størst mulig sikkerhed på arbejdspladsen.

De fysiske rammer har indflydelse på forekomsten af vold og trusler. Hvis man føler sig presset eller trængt, kan det være med til at udløse voldsepisoder. God plads, lys og luft i lokalerne giver som regel et bedre miljø.

Vedligeholdelse, en hyggelig indretning, maling og udsmykning har stor betydning for, om man befinder sig godt på stedet. Nedslidte lokaler og inventar kan omvendt virke deprimerende og være med til at skabe frustrationer.

Samtidig er det vigtigt, at indretningen virker konfliktforebyggende og sikrer medarbejderne størst mulig sikkerhed på arbejdspladsen. Det gælder om at holde potentielt voldelige personer længst ude mod 'skallen' af bygningen, altså så tæt som muligt på ydermuren og indgangen. Dermed kommer de i kontakt med så få medarbejdere og andre borgere som muligt.

Hvis man har mulighed for at ekspedere kendte uromagere i nærheden af indgangen, skal man gøre det. Kan det ikke lade sig gøre, og er man nødt til at have borgeren med ind i et samtalerum, som ligger bag kunde-betjeningsområdet, er det vigtigt, at der er frie flugtveje. Det vil sige, at skriveborde og andet inventar skal stå, så der er løbegange, så både den ansatte og borgeren kan komme væk. Det kan optrappe en konflikt, hvis borgeren føler sig spærret inde.

Selve samtalerummet skal være indrettet fornuftigt. Medarbejderen skal sidde tættest udgangen eller have en flugtvej umiddelbart ved siden af sin stol. Møblerne skal stå, så borgeren ikke let kan slå

henover, gå udenom eller springe hen over dem. Medarbejderen skal kunne komme væk og skal have et par sekunders forspring.

De to krav – hensynet til borgeren og hensynet til medarbejderen – kan nogle gange kollidere. Her må man afveje hensynene og finde frem til den bedst mulige løsning.

Overvej tekniske løsninger

Tekniske løsninger er et af de mere håndgribelige tiltag i forbindelse med voldsforebyggelse.

Overfaldsalarmer, flugtveje, sikrede døre, overvågningskameraer, kaldeanlæg og bærbare telefoner kan skabe større tryk og sikkerhed for personalet. Men det kan være en balancegang på den ene side at skabe sikkerhed på arbejdspladsen og på den anden side undgå, at kontrol og overvågning præger samværet og kommunikationen med borgerne.

Brug faglig sparring og supervision

Kollegial sparring eller supervision er et redskab til at udvikle de eksisterende arbejdsgange og arbejdsmetoder. Med udgangspunkt i konkrete episoder med vold eller trusler kan en gruppe kolleger diskutere omstændighederne omkring episoden. Forsøge at klargøre, hvad der førte til episoden, og diskutere, om der fx er behov for at justere på de eksisterende

arbejdsrutiner eller andet for at undgå lignende konflikter fremover.

Supervision har stor betydning i forhold til psykiske belastninger i arbejdsmiljøet og kan være et middel til at forebygge fx udbrændthed og stress. Derfor er det vigtigt at tænke supervision ind i arbejdsplanen og sætte det i system.

Sørg for uddannelse

Uddannelse er et nødvendigt redskab til at give medarbejdere en fælles forståelse af, hvordan vold og trusler kan håndteres, og hvordan alarmerne fungerer og bruges.

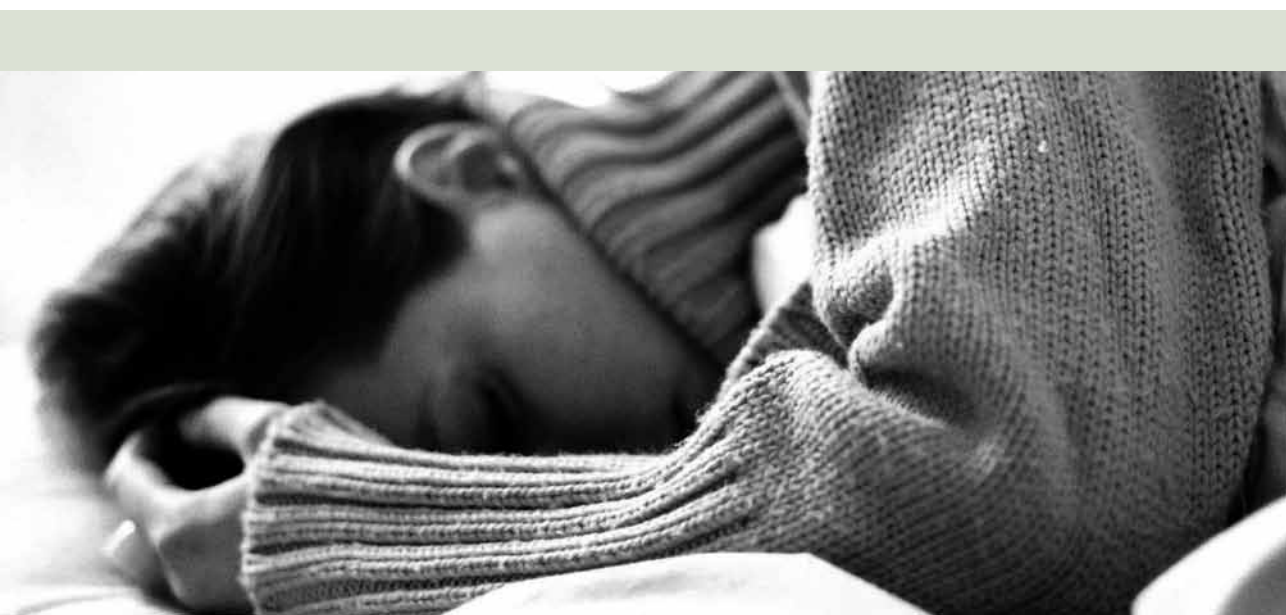
Uddannelsen eller efteruddannelsen kan ske på temadage eller kurser, der er tilpasset den enkelte arbejdsplads, eller på temadage, konferencer og kurser uden for arbejdspladsen. Uddannelsen kan omfatte

konflikter og konflikthåndtering, nødkald, kommunikation og kropssprog mv.

Husk introduktion til nye medarbejdere

Nye medarbejdere, vikarer, elever og praktikanter skal introduceres til retningslinjer og muligheder for hjælp i konflikt-situationer. Det kan være lederens eller sikkerhedsrepræsentantens opgave at gennemgå retningslinjer og politikker på arbejdspladsen som en del af introduktionen til stedet.

Ifølge Arbejdsmiljøloven (§ 17) skal ”arbejdsgiveren sørge for, at de ansatte får nødvendig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet på farefri måde”.



5. Håndtering af konflikter og vold

Under voldsomme episoder

Aflæs signalerne

Kommunikation er som regel det vigtigste redskab til at håndtere en begyndende konflikt. I kommunikationen ligger muligheden for at finde frem til borgerens behov og håndtere situationen.

Under en konfliktsituation har man brug for at kunne læse modpartens signaler, både det verbale sprog og kropssprog. Den viden, man derved får om den andens sindstilstand, kan hjælpe en til at bevare fatningen og nedtrappe konflikten. Omstændighederne i situationen spiller også ind, fx om man kender borgeren i forvejen, eller om man bliver overrumplet af ukendte reaktioner.

Jo større indsigt man har i kommunikationsmønstre, jo større bliver ens handlemuligheder.

SPROGET KAN VÆRE MED TIL AT OPTRAPPE ELLER FOREBYGGE KONFLIKTER

| Optrappende sprog | Nedtrappende sprog |
|-------------------|--------------------|
|-------------------|--------------------|

| | |
|-----------------------|--------------------------------|
| Du-sprog | Jeg-sprog |
| Afbryder | Lytter til ende |
| Ligeglad | Interesseret |
| Ledende spørgsmål | Åbne spørgsmål |
| Bebrejder | Udtrykker sit ønske |
| Abstrakt | Konkret |
| Fokuserer på fortiden | Fokuserer på nutid/ fremtid |
| Går efter personen | Går efter problemet |

Giv plads

De fleste har brug for plads, når de bliver vrede eller ophidsede. Selvom det føles naturligt at skabe kontakt ved at gå tæt på, så kan den anden føle sig trængt og truet. Når medarbejderen sikrer muligheden for at komme ud af situationen for begge parter, opleves situationen mindre klemt og fastlåst. En værdig tilbagetrækning er altid at foretrække frem for konfrontation. Problemet kan måske løses fornuftigt på et senere tidspunkt, hvor følelserne ikke er i kog.

Tilkald hjælp

Arbejdspladsen bør have retningslinjer, så alle medarbejdere ved, hvordan de skal reagere, hvis en konflikt udvikler sig. Hvem skal man tilkalde, og hvordan skal det ske? At kunne tilkalde hjælp giver medarbejderne tryghed og oplevelsen af at kunne få backup, hvis det er nødvendigt.

Nødkaldsprocedurer skal være gennemtænkte, og alle involverede skal være enige i fremgangsmåden. Hvis nogle skal fungere som "vagter", skal de være uddannet til det gennem kurser i konflikthåndtering og frigørelses- og fastholdelsesteknikker.

Tekniske hjælpemidler som mobiltelefoner, overfaldsalarmer og alarmknapper er ofte en god investering, fordi de er med til at skabe tryghed.

Men teknikken gør det ikke alene. Husk også, at tekniske løsninger skal vedligeholdes.

For udegående medarbejdere er det vigtigt med en telefon for at kunne tilkalde hjælp. Ellers er det en god idé at være to sammen, så den ene kan ringe efter hjælp, mens den anden forsøger at berolige borgeren.

Samarbejd med politiet

Hvis en konflikt udvikler sig til en reel faresituation, kan man tilkalde politiet. Politiet er uddannet til og arbejder med at beskytte mod overgreb.

Arbejdspladsen kan holde løbende kontakt med politiet og lave aftaler om, hvordan man samarbejder ved anmeldelse, og hvordan tilhold og tilkald skal foregå. Politiet kan også medvirke ved potentielt voldsomme situationer. Det skaber ro og signalerer over for borgeren, hvordan samarbejdet skal foregå.

Kend reglerne om nødværge

Det kan være nødvendigt at forsvare sig, hvis andre angriber. Nødværge skal sættes ind, når angrebet er overhængende eller er begyndt, men ikke afsluttet. Det er tilladt at uskadeliggøre angriberen, men så heller ikke mere. Ved nødværge er man straf- og erstatningsfri, også selv om man måske har overskredet visse grænser for lovlig nødværge. Overtrædelsen skal dog være rimeligt begrundet i, at man fx blev skrækslagen eller ophidset ved angrebet.

→ Reglerne om nødværge og nødret fremgår af Straffelovens § 13.

Efter en voldsepisode

Have en kriseplan

Selv om man har et godt voldsforebyggende arbejde, må man indstille sig på, at det kan gå galt. Derfor er det vigtigt at have et kriseberedskab – en kriseplan – for, hvad der skal ske, hvis en medarbejder bliver udsat for vold eller trusler. Ofte

SÅDAN GØR DU I EN VOLDSSITUATION

Det Kriminalpræventive Råd giver følgende råd, hvis man føler sig truet, fx af en klient:

- Vær altid venlig, rolig og neutral over for klienten
- Prøv ikke på at argumentere med klienten, hvis du føler, at der er ved at opstå en truende situation
- Forsøg at berolige klienten og tale ham til rette
- Tryk altid på alarmknappen, hvis du føler dig truet
- Gør så vidt muligt, hvad den truende klient beder dig om, indtil hjælpen når frem
- Undgå bevægelser, som klienten kan opfatte som aggressive
- Spil ikke helt.

Kilde: www.arbejdsmiljoweb.dk

indgår den direkte i voldsforebyggelsespolitikken.

En kriseplan fungerer som et sikkerhedsnet for de ansatte. De ved, at der bliver taget hånd om dem, hvis de kommer ud for en voldsom episode. Kriseplanen kan også være med til at sikre, at der bliver fulgt op på episoden – både i forhold til den medarbejder, det er gået ud over, og med hensyn til at få anmeldt episoden til de rette myndigheder.

I kriseplanen skal der stå, hvad man gør, hvis en kollega har været udsat for vold og trusler, og hvad man selv kan forvente i samme situation. Planen indeholder typisk:

- En liste over de kolleger, medarbejderen har størst tillid til og ønsker hjælp fra i en krisesituation
- En liste over, hvem der evt. skal kontaktes i tilfælde af vold (familie og pårørende)
- En vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer og råd om, hvordan man bedst muligt støtter den kollega, det er gået ud over
- En beskrivelse af, hvordan der konkret skal følges op på voldsepisoden, fx ved registrering og anmeldelse af volden, psykologbistand, samtaler med leder og kolleger eller andet
- En beskrivelse af, hvem der har ansvaret for at gøre hvad.

Kriseplanen bør justeres jævnlige, så den passer til virkeligheden.

Som et led i kriseplanen kan det være nødvendigt at søge krisehjælp fra en psykolog. Sygesikringen giver tilskud til psykologbehandling blandt andet ved vold, røveri og overfald. Krisepsykologen kan også medvirke ved en debriefing af hele personalegruppen, så det bliver klart, hvad der er sket, og alle får den samme information.

Ofte har kolleger, som har været vidne til situationen, også brug for hjælp. En voldsepisode efterlader sig spor på hele arbejdspladsen.

Anmeld episoden

Hvis voldsepisoden fører til fravær på mere end en dag ud over den dag, episoden er sket, skal den anmeldes til Arbejdstilsynet, arbejdsskadeforsikringen og/eller Arbejdsskade styrelsen, evt. også til politiet.

Se kapitel 7 for regler og procedurer for anmeldelse.

Registrer episoden

For at skabe synlighed om volden og blive bedre til at forebygge den er det vigtigt at registrere alle episoder med vold og trusler på arbejdspladsen. Det gælder også de episoder, som man ikke har pligt til at anmelde til Arbejdstilsynet, fordi de ikke

fører til sygefravær, og det gælder tilløb til voldsepisoder.

Et værktøj til det er et registreringskema, hvor man kan notere, hvor og hvornår voldsepisoden skete, voldens karakter, skadens art, hvem der var indblandet, om der var kolleger til stede mv. Medarbejderen kan også beskrive sin reaktion på volden: Fysiske eller psykiske følger, hvilken opfølgning og behandling der er planlagt. Senere kan man notere, om episoden er anmeldt til Arbejdstilsynet, arbejdsskadeforsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen og evt. politiet. På den måde samles alle oplysninger et sted.

Arbejdspladsen kan bruge registreringskemaerne til at få et billede af, om der bliver flere eller færre voldsepisoder, om der er særlige arbejdsfunktioner, særlige tidspunkter på dagen eller andet, hvor risikoen er særlig stor. Det giver også et redskab til at forebygge vold.

Det er sikkerhedsorganisationens opgave at analysere voldsepisoder og arbejdsskader og komme med forslag til, hvordan man kan mindske risikoen for, at der opstår voldelige episoder.



6. Tjeklister

Brug tjeklisterne herunder til at diskutere og kontrollere de tiltag, I har gjort eller vil gøre for at forebygge episoder med trusler og vold.

Tjek 1 - Forebyggelse

- ✓ Har I retningslinjer for, hvordan man forebygger vold?
- ✓ Har I en voldsforebyggelsespolitik?
- ✓ Er retningslinjerne/politikken kendt af alle?
- ✓ Bliver nye medarbejdere introduceret til retningslinjerne/politikken?
- ✓ Har arbejdspladsen lavet en APV for at vurdere risikoen for vold?
- ✓ Er der kurser i forebyggelse af vold for udsatte medarbejdere?

Tjek 2 - Indretning

Borgerens møde med det offentlige system

Adgang:

- ✓ Er dørene låst uden for ekspeditionstid?
- ✓ Er der kontrol med, hvem der går rundt på gangene efter ekspeditionstid?

Reception / venteområde:

- ✓ Er receptionen overvåget?
- ✓ Er der vejledning af borgerne?
- ✓ Er betjeningen professionel og venlig?
- ✓ Er der kvikskranke?
- ✓ Er der mulighed for at bestille tid?
- ✓ Kan de ventende trække et nummer?
- ✓ Hvordan informeres om ventetid?
- ✓ Er der mulighed for kaffe, te eller vand i ventetiden?
- ✓ Er der læsestof i ventetiden (blade, aviser)?
- ✓ Virker receptionsområde og venteværelser imødekommende (indretning, farvevalg, møbler osv.)?
- ✓ Er der god skiltning, der fortæller, hvor borgeren må være, hvor der er toiletter mv.?

Sikkerheden på arbejdspladsen

Generelt:

- ✓ Er bygningen og lokalerne indrettet, så potentielt voldsomme borgere ikke skal færdes gennem mange kontorer og gange for at nå frem til fx et fjerntliggende og isoleret samtalekontor?

-
- ✓ Er der steder på arbejdspladsen, hvor medarbejderne kan blive trængt op i en krog?
 - ✓ Er der afsides steder, hvor det kan være svært at kontakte kolleger?
 - ✓ Er der installeret alarmsystem, er alarmknapper tilgængelige i alle rum?

Reception:

- ✓ Har medarbejderne i receptionen et godt overblik over rummet?
- ✓ Er der flere medarbejdere i receptionen?
- ✓ Hvis nej – er det muligt at tilkalde hjælp hurtigt, hvis der er problemer?

Kontorer/samtalerum:

- ✓ Er kontorerne lyst og venligt indrettet?
- ✓ Er der flugtmulighed via en ekstra dør?
- ✓ Er skriveborde placeret, så de ikke spærrer for flugtvejen?
- ✓ Er det muligt at få kontakt med kolleger på nabokontorer?
- ✓ Er tunge og spidse genstande fjernet?

Kassererkontorer:

- ✓ Hvis det er udstyret med glasvindue: Er det splintfrit?
- ✓ Er der mulighed for at gå om bag kassereren?
- ✓ Sidder kassereren i øjenhøjde med klienten?

Alarmer:

- ✓ Er der trykknalarm?
- ✓ Er alarmerne fastmonteret eller bærbare?
- ✓ Har I en fast procedure ved alarmering/tilkaldelse af politiet?
- ✓ Er der udvendigt lyssignal?

Vagter:

- ✓ Hvis der er ansat vagter, fungerer alarmeringen af disse i krise/nødsituationer optimalt?

Tjek 3 - Mødet med borgeren

Inden en vanskelig samtale med en borger eller som nogle fokuspunkter i mødet med borgeren kan man træne sin opmærksomhed på at opfange signaler.

Opmærksomhed på situationen

- ✓ Er det en stresset situation med hektisk stemning?
- ✓ Mærker jeg uro hos andre?
- ✓ Mærker jeg uro hos mig selv?
- ✓ Er jeg alene med borgeren?
- ✓ Overskrides min fysiske grænse for intimitet?
- ✓ Er sprogbrugen barsk eller nedgørende?
- ✓ Er der andre til stede, som gør mig urolig?
- ✓ Ved mine kolleger, hvor jeg er?
- ✓ Er der våben – eller noget, der kan bruges som sådan – i rummet?
- ✓ Kan jeg tilkalde hjælp?
- ✓ Kan jeg slippe væk?

Opmærksomhed på borgeren

Kendskab til og oplevelser af borgeren vil give yderligere signaler. Jo oftere svaret på spørgsmålene nedenfor er ”ja”, jo større risiko er der:

- ✓ Har borgeren før været truende?
 - ✓ Har jeg tidligere været bekymret for min sikkerhed i forhold til pågældende?
 - ✓ Tror jeg, at borgeren kan blive direkte truende eller voldelig?
 - ✓ Er borgeren udsat for et højt stressniveau?
 - ✓ Er der grund til at formode, at borgeren er beruset eller på stoffer?
 - ✓ Taler borgeren usammenhængende eller er vred?
 - ✓ Opfatter borgeren mig som bevidst modvillig?
 - ✓ Har borgeren urealistiske forestillinger om, hvad jeg kan gøre for ham/hende?
 - ✓ Opfatter borgerne mig som en trussel i forhold til hans/hendes personlige frihed?
- Registrerer du en højrisikosituation, så tænk på din egen sikkerhed.

Tjek 4 - Når skaden er sket

- ✓ Har I en plan for, hvordan man tager hånd om og yder psykisk førstehjælp til medarbejdere, der bliver udsat for vold?
- ✓ Har I en procedure for, hvordan man tager hånd om kolleger, der har været vidne til episoden?
- ✓ Har I procedurer for, hvordan I følger op efter en voldelig episode?
- ✓ Har I retningslinjer for anmeldelse til Arbejdstilsynet, arbejdsskadeforsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen?
- ✓ Har I retningslinjer for anmeldelse til politiet?
- ✓ Har I procedurer for intern registrering og analyse af voldsepisoder?

7. Love og regler

I arbejdet med at forebygge og håndtere vold er det væsentligt at bruge de love, regler og aftaler, der er på området. Her er de væsentligste:

- Arbejdsmiljøloven
- Bekendtgørelse om arbejdets udførelse, herunder reglerne om APV
- Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdet
- Europæisk rammeaftale om chikane og vold på arbejdspladsen
- Aftaler om trivsel og sundhed på arbejdspladsen (overenskomst 2008).

Arbejdsmiljøloven

Arbejdsmiljøloven slår fast, at arbejdsgiveren har ansvar for at sikre et godt fysisk og psykisk arbejdsmiljø og at modvirke både fysiske og psykiske belastninger. Loven fastlægger også, at arbejdsgiveren og medarbejderne har pligt til at arbejde sammen om sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen og til selv at medvirke til, at arbejdsforholdene er både fysisk og psykisk forsvarlige. Både arbejdsgivere og ansatte kan straffes, hvis de ikke lever op til deres ansvar.

→ Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø (Arbejdsmiljøloven). Kapitel 4 om pligter for arbejdsgivere, medarbejdere mv.

Regler om APV

Arbejdsmiljøloven giver blandt andet via arbejdet med APV muligheder for (og pligt til) at inddrage alle medarbejdere i at kortlægge mulige problemer i arbejds-

miljøet. Den efterfølgende behandling i sikkerhedsorganisationen i analyse- og handlingsfasen er gode indgange til at sætte vold og trusler på dagsordenen ud fra et klart forebyggende sigte.

→ Bekendtgørelse om arbejdets udførelse. Kapitel 2A om arbejdspladsvurdering.

Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse

Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse oplyser blandt andet om vold og trusler om vold, røveri og lignende overgreb mod ansatte i forbindelse med arbejdets udførelse. Vejledningen fortæller også om, hvilke foranstaltninger arbejdspladsen kan iværksætte for at reducere og forebygge vold.

→ Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse.

Europæisk rammeaftale om chikane og vold på arbejdspladsen

De europæiske arbejdsmarkedsparter indgik i 2007 en rammeaftale, der definerer arbejdsgiverens pligt til at beskytte arbejdstagerne mod vold og chikane på arbejdspladsen.

Aftalen har til formål at øge opmærksomheden omkring og forståelsen af chikane og vold på arbejdspladsen blandt arbejds-

givere, arbejdstagere og deres repræsentanter, samt at forsyne arbejdsgivere, arbejdstagere og deres repræsentanter på alle niveauer med nogle handlingsorienterede rammer for identifikation, forebyggelse og styring af problemer med chikane og vold på arbejdspladsen.

Det er nu op til parterne i de enkelte lande at følge op på rammeaftalen. Aftalen skal være implementeret senest i 2010.

→ Find aftalen på www.fagligt.eu

Aftaler om trivsel og sundhed på arbejdspladsen

KTO, KL og Danske Regioner har som led i overenskomstforhandlingerne pr. april 2008 indgået aftaler om trivsel og sundhed på arbejdspladsen. Ifølge aftalernes § 10 og § 12 om indsats mod vold, mobning og chikane skal medindflydelses- og medbestemmelsessystemet eller samarbejdssystemet aftale retningslinjer

for arbejdspladsens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til forekomsten af vold, mobning og chikane i forbindelse med arbejdets udførelse. Et protokollat til aftalerne uddyber indsatsen på arbejdspladsen.

Ligeledes er den europæiske aftale om vold og chikane tillige implementeret på det kommunale og regionale arbejdsmarked. Det er sket gennem aftalerne om sundhed og trivsel.

Også statsoverenskomsten mellem Finansministeriet og CFU har fokus på trivsel og sundhed. Den europæiske aftale fra 2007 om vold og chikane på arbejdspladsen er implementeret i samarbejdsaftalens § 5.

→ Overenskomst mellem KL og KTO (www.kto.dk eller www.kl.dk)

→ Overenskomst mellem Finansministeriet og CFU (www.cfu-net.dk eller www.perst.dk)



8. Anmeldelse af voldsepisoder

Her skal skaden anmeldes

En voldsepisode skal anmeldes flere steder: Til Arbejdstilsynet som arbejdsskade og til forsikringsselskabet eller Arbejdsskadestyrelsen, hvis skaden skønnes at medføre udgifter til behandling, nedsat arbejdsevne og varige mén. Volden kan desuden anmeldes til politiet.

Det er Arbejdsskadestyrelsen, som afgør, om voldsepisoden kan betragtes som en arbejdsskade.

Arbejdsgiveren har pligt til at anmelde en arbejdsulykke. Alle har ret til at anmelde.

Det er en god tradition, at den voldsramte udfylder anmeldelsen sammen med et medlem af sikkerhedsgruppen. Det hjælper med at få udfyldt blanketten og giver anledning til at få talt situationen igennem. Anmeldelsen er også et tydeligt signal fra arbejdspladsen til medarbejderen om, at situationen tages alvorligt.

ANMELDELSE AF VOLD

En arbejdsskade som følge af vold skal anmeldes til Arbejdstilsynet, forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen (én fælles anmeldelse).

Skaden kan desuden anmeldes til politiet. Hvis man søger erstatning fra staten, skal det ske.

Arbejdsskaden bør altid registreres internt på arbejdspladsen.

VOLD SOM ARBEJDSKADE

En arbejdsskade er en fælles betegnelse for en skade, man pådrager sig i sit arbejde.

En arbejdsskade kan være:

- En arbejdsulykke, dvs. en personskade, en pludselig uventet hændelse, der påvirker helbredet
- En erhvervs sygdom, dvs. en sygdom, der er opstået efter længere tids påvirkning fra arbejdet eller de forhold, arbejdet foregår under.

Vold og trusler anmeldes som en arbejdsulykke.

- Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet
- Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker (om anmeldelse til arbejdsskadeforsikringen)
- Lov om arbejdsskadesikring (Arbejdsskadeloven)

Retningslinjer for anmeldelse bør indarbejdes i arbejdspladsens voldsforebyggelsespolitik.

[SKAL] Anmeldelse til Arbejdstilsynet

Arbejdsgivere har pligt til at anmelde voldsepisoder (arbejdsulykker) til Arbejdstilsynet, hvis hændelsen medfører, at medarbejderen er uarbejdsdygtig ud over den dag, hvor skaden skete.

Arbejdsgiveren skal give sikkerhedsrepræsentanten/organisationen adgang til

anmeldelsen, og den tilskadekomne skal have en kopi.

Arbejdstilsynet registrerer de anmeldte skader til statistisk brug. Statistikken bruges også, når Arbejdstilsynet udarbejder planer for indsats og forebyggelse af fx vold. Arbejdstilsynet vurderer i det enkelte tilfælde, om anmeldelsen giver anledning til at kontakte arbejdsstedet.

[SKAL] Anmeldelse til forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen

Arbejdsgivere har pligt til at tegne en arbejdsskadeforsikring for deres ansatte – med henblik på erstatning ved arbejdsulykker. Arbejdsgiveren har derudover pligt til at anmelde arbejdsulykker. Kommuner og regioner er også omfattet af loven, men kan vælge at være selvforsikrede.

Som udgangspunkt skal man anmelde alle ulykker til det forsikringsselskab, hvor arbejdsskadeforsikringen er tegnet. Selvforsikrede kommuner og regioner anmelder skaden til Arbejdsskadestyrelsen. Kommunen sidestilles her med et almindeligt forsikringsselskab.

Anmeldelsen sker for at sikre, at medarbejderen får mulighed for at få dækket udgifter til behandling mv., det kan fx være psykologbehandling, optræning og hjælpemidler. Tab af erhvervsevne og ménerstatning dækkes ligeledes af

arbejdsskadeforsikringen, hvis skaden anerkendes som en arbejdsskade.

Forsikringsselskabet beder Arbejdsskadestyrelsen om at behandle sagen, hvis den skadelidte har ret til erstatning ud over udgifter til sygebehandling. Det er en forudsætning for at få dækket udgifterne, at sagen anerkendes som en arbejdsulykke (jf. nedenfor).

Når forsikringsselskabet og/eller Arbejdsskadestyrelsen tager stilling til anmeldelsen, ser de på de oplysninger, der står i skadesanmeldelsen. Derfor er det vigtigt, at anmelderen beskriver præcist, hvad der er sket, og hvad der var årsag til skaden.

Den skadesramte og sikkerhedsrepræsentanten eller sikkerhedsorganisationen har ret til en kopi af skadesanmeldelsen.

Læger og tandlæger har pligt til at anmelde en erhvervssygdom eller en formodet erhvervssygdom.

Se også kapitel 8 om erstatning.

[KAN] Anmeldelse til politiet

Arbejdspladsen har ikke pligt til at anmelde voldstilfælde til politiet, men mange arbejdspladser vælger at gøre det. Fysisk vold, legemskrænkelser, hån og trusler kan være strafbare i henhold til Straffeloven.

Det Kriminalpræventive Råd anbefaler, at arbejdspladser anmelder alle tilfælde af vold. Det er et signal til medarbejdere og omverdenen om, at vold er uacceptabelt og skal tages alvorligt.

Hvis man søger staten om erstatning for tabt arbejdsfortjeneste, svie og smerte i henhold til Voldsofferloven, forudsætter det, at episoden er anmeldt til politiet (se afsnit 8 om erstatning efter voldsepisoder).

For at en person kan straffes efter Straffelovens voldsparagraffer (§ 244-246), skal der være tale om fortsæt – volden skal være begået ”med vilje”. Hændelig eller uagtsom vold er således ikke en overtrædelse af Straffeloven.

Straffelovens § 266 handler om trusler, det kan både være direkte trusler eller trusler, der fremsættes gennem andre, i telefonen eller pr. mail.

Straffelovens § 119 og § 121 indeholder særlige regler for vold og trusler om vold mod medarbejdere i offentlig tjeneste, herunder hån, skældsord og fornærmelig tiltale.

[BØR] Registrering/anmeldelse på arbejdspladsen

Det er vigtigt, at arbejdspladsen selv registrerer alle voldsepisoder internt i sik-

kerhedsorganisationen. Også de episoder, der ikke er pligt til at anmelde. Det gør det muligt at identificere evt. voldsmønstre, som kan være vigtige at kende, når man skal forebygge.

[KAN] ”Anmeldelse” til fagforeningen

De fleste fagforbund har et beredskab/støttemuligheder for medlemmer, der har været udsat for en arbejdsulykke. Fagforbundet kan også hjælpe med at føre en arbejdsskadesag og evt. en sag om erstatning.

Sådan anmeldes en arbejdsskade Anmeldelse via EASY

Anmeldelse af en arbejdsskade til Arbejdstilsynet og til forsikringen eller Arbejdsskadestyrelsen skal ske elektronisk via EASY (Arbejdstilsynets Elektroniske AnmeldeSYSTEM) eller på særlige blanketter, der fås hos forsikringsselskabet, Arbejdsskadestyrelsen eller Arbejdstilsynet.

EASY er udviklet af Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen i samarbejde med virksomheder, læger og forsikringsselskaber. Virksomheder, læger, hospitaler, fagforeninger m.fl. kan tilmelde sig og bruge EASY. Private tilskadekomne kan også bruge EASY.

Arbejdsskaden skal kun anmeldes én gang og et sted. Systemet sørger automatisk for, at anmeldelsen sendes til de rette modtagere, hvad enten det er

Arbejdstilsynet, forsikringen eller Arbejds-skadestyrelsen.

Frister for anmeldelse

Anmeldelsen skal ske snarest muligt og inden 9 dage. Ved dødsfald skal det dog anmeldes efter senest 48 timer.

Bemærk dog: Hvis anmeldelsen af en eller anden grund ikke er indsendt til tiden, har den skadelidte en frist for at rejse erstatningskrav på et år efter ulykkesdagen.

Politianmeldelse

Alle kan anmelde en voldsulykke. Drejer det sig om vold mod en medarbejder, bør det være ledelsen, der indgiver anmeldelse til politiet – så medarbejderen ikke figurerer med navn og adresse. Anmeldelsen skal ske i samarbejde med medarbejderen og sikkerhedsrepræsentanten.

Anmeldelsen skal ske snarest muligt efter hændelsen. Den kan ske ved at ringe til eller ved selv at møde op hos politiet.

Når politiet får en anmeldelse om vold fra en medarbejder, behandles den som regel efter Straffelovens § 119 om vold mod en medarbejder i offentlig tjeneste. Hvis det drejer sig om trusler, kan sigtelsen i nogle tilfælde ske efter Straffelovens § 266.

At politianmelde en klient eller borger for vold medfører en række etiske spørgsmål, som medarbejdere og ledelsen må tage stilling til på den enkelte arbejdsplads.

§ 119. Den, som med vold eller trussel om vold overfalder nogen, hvem det påhviler at handle i medfør af offentlig tjeneste eller hverv, under udførelsen af tjenesten eller hvervet eller i anledning af samme (...) straffes med bøde eller fængsel indtil 8 år.

§ 266. Den, som på en måde, der er egnet til hos nogen at fremkalde alvorlig frygt for eget eller andres liv, helbred eller velfærd, truer med at foretage en strafbar handling, straffes med bøde eller fængsel indtil 2 år.

I forhold til skadelidte må overvejelserne også gå på, om han eller hun kan overskue et langt sagsforløb ud over selve arbejdsskadesagen og psykisk kan klare at få et eventuelt afslag på erstatning fra Voldsoffernævnet. Erfaringerne fra disse sager er, at over halvdelen bliver afvist med den begrundelse, at der ikke med sikkerhed er tale om en overtrædelse af Straffeloven.

Man skal være opmærksom på, at både den voldsramte og eventuelle vidner kan blive indkaldt som vidner i en eventuel retssag.

9. Erstatning efter voldsepisoder

Der er forskellige muligheder for erstatning efter en voldsepisode:

Erstatning efter Arbejdsskadeloven

Hvis man har været udsat for vold og trusler i forbindelse med sit arbejde, vil der normalt være tale om en arbejdsskade, som er omfattet af Arbejdsskadeloven.

Forsikringsselskabet skønner, om de mener, at tilfældet kan anerkendes som en ulykke, der er omfattet af Arbejdsskadeloven. Hvis der er tale om krav om erstatning for udgifter til behandling, fx psykologbehandling, fysioterapi eller medicin, kan forsikringsselskabet betale ydelserne. Arbejdsskadeloven dækker ikke erstatning for tabt arbejdsfortjeneste og andet tab eller godtgørelse for tort, svie og smerte.

Forsikringsselskabet kan ikke træffe afgørelser efter loven, men skal i sin udtalelse meddele den tilskadekomne, at han eller hun kan kræve sagen forelagt Arbejdsskadestyrelsen til afgørelse. Ved dødsfald eller sygdom ud over 5 uger, eller når der kan blive tale om varigt mén eller tab af erhvervsevnen, skal forsikringsselskabet sende anmeldelsen videre til Arbejdsskadestyrelsen.

→ Lov om arbejdsskadesikring (Arbejdsskadeloven).

Erstatning efter Erstatningsansvarsloven

Erstatningsansvarsloven indeholder blandt andet bestemmelser om, hvad skadelidte (og dennes arbejdsgiver) kan få i erstatning, hvis en anden er skyld i, at pågældende kommer til skade.

Loven giver mulighed for erstatning for tort, svie, smerte, samt tabt arbejdsfortjeneste, hvilket ikke er dækket af Arbejdsskadeloven.

Det er kun den tilskadekomne, der kan få erstatning ved skaden.

Udbetalingen sker fra arbejdspladsens forsikringsselskab.

→ Bekendtgørelse af lov om erstatningsansvar (Erstatningsansvarsloven).

Erstatning efter Offererstatningsloven

I nogle tilfælde er der mulighed for at søge erstatning gennem Offererstatningsloven, også kaldet Voldsofferloven.

Det er blandt andet en betingelse for at få erstatning:

- At skaden er sket ved en overtrædelse af Straffeloven
- At der er tale om personskade
- At volden er anmeldt til politiet (normalt inden for 24 timer)

- At man har fremsat krav om erstatning over for skadevolderen, hvis sagen har været i retten
- at man har fremsat krav over for Erstatningsnævnet senest to år efter, volds-episoden er foregået.

Man kan få erstatning, selv om gerningsmanden er ukendt eller ikke kan findes. Man kan også få erstatning, selv om gerningsmanden ikke kan straffes, fordi gerningsmanden er under 15 år eller utilregnelig (fx sindssyg).

→ Bekendtgørelse af lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser (Of-fererstatningsloven).

Sådan søger man erstatning

Den nemmeste måde at søge erstatning på er at bruge Erstatningsnævnets ansøgningsskema. Skemaet kan hentes på www.civilstyrelsen.dk og udleveres af politiet i forbindelse med deres behandling af sagen.

Politiet har pligt til at vejlede om retten til at få erstatning.

Ansøgningsskemaet skal afleveres til politiet i den politikreds, hvor volden er begået. Politiet indsender ansøgningsskemaet og straffesagens akter til Erstatningsnævnet, når politiet har færdigbehandlet sagen, og der eventuelt er afsagt dom i sagen. Ansøgningen skal

være indsendt senest to år efter volds-episoden.

Erstatning fra skadevolder

Selv om skadevolderen påtager sig ansvar, vil det ofte være vanskeligt at få erstatning fra denne. I mange tilfælde har han eller hun ikke de økonomiske midler eller viljen til at betale. Hvis vedkommende har en forsikring, dækker den ikke, hvis volden blev begået med vilje.

Erstatning fra egen forsikring

Det kan anbefales at undersøge, om skadeslidtes egne forsikringer dækker skader, der er opstået ved vold og trusler. Man kan få hjælp fra sit forsikringsselskab eller sin faglige organisation til at få afklaret, om en bestemt skade er dækket af forsikringen.

Et tab i forbindelse med en voldelig episode kan kun erstattes en gang. Man kan ikke få dækket det samme tab via flere forskellige forsikringer, men de kan supplere hinanden.

Skadelidte kan yderligere få udbetaling fra sin egen forsikring, hvis han eller hun er dækket af en heltidsulykkesforsikring.

10. Mere viden – på nettet

Arbejdstilsynet

Her kan man henvende sig, hvis man har brug for rådgivning eller har alvorlige problemer med arbejdsmiljøet på arbejdspladsen.

www.at.dk

Arbejdsmiljørådgiverne

Arbejdsmiljørådgiverne er brancheforeningen for alle, som arbejder professionelt med at rådgive virksomheder om arbejdsmiljø: Autoriserede arbejdsmiljørådgivere, arbejdsmiljøfunktioner internt i virksomheder, samt andre arbejdsmiljø- og sundhedsfremmekonsulenter, herunder bedriftssundhedstjenester.

www.bstforeningen.dk

Videncenter for Arbejdsmiljø

Videncenter for Arbejdsmiljø er et nationalt samlingssted for viden om arbejdsmiljø. Videncentret indsamler og formidler viden om arbejdsmiljø – fra virksomheder, projekter og forskningen. Centret er placeret på Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø.

www.arbejdsmiljoviden.dk

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø

Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) er en forskningsinstitution under Beskæftigelsesministeriet. NFA skal medvirke til at skabe et sikkert, sundt og udviklende arbejdsmiljø i overensstemmelse med den tekniske

og sociale udvikling i samfundet. NFA fungerer også som nationalt center for arbejdsmiljøforskning og overvåger den internationale arbejdsmiljøforskning og miljøudviklingen i ind- og udland. NFA hed indtil 2007 Arbejdsmiljøinstituttet.

www.arbejdsmiljoforskning.dk

Arbejdsskadestyrelsen

Arbejdsskadestyrelsen er en styrelse under Beskæftigelsesministeriet. Styrelsen træffer afgørelser i arbejdsskadesager.

www.ask.dk

Civilstyrelsen/Erstatningsnævnet

Civilstyrelsen hører under Justitsministeriet. På hjemmesiden kan man finde oplysninger om Erstatningsnævnets behandling af ansøgninger om erstatning efter offererstatningsloven.

www.civilstyrelsen.dk

Vold som Udtryksform

Det landsdækkende initiativ, som siden 1992 har gennemført projekter og undersøgelser, samt produceret informationsmaterialer om vold og voldsforebyggelse, primært i social- og sundhedssektoren.

www.voldsomudtryksform.dk

www.arbejdsmiljoweb.dk

Bag hjemmesiden står branchearbejdsmiljørådene: Social & Sundhed, Finans/ Offentlig Kontor & Administration, samt Undervisning & Forskning.

www.arbejdsmiljoweb.dk

Center for Konfliktløsning

Center for Konfliktløsning er en medlemsforening og et forum for kurser, træning, rådgivning og projekter inden for konfliktløsning og mægling.

www.konfliktlosning.dk

Det Kriminalpræventive Råd

På rådets hjemmeside kan du blandt andet hente 'Vold på arbejdspladsen. En håndbog om forebyggelse'.

www.crimprev.dk

Fagligt EU

På fagligt.eu finder du nyheder og baggrund om centrale faglige og økonomiske emner inden for EU. Portalen drives i et samarbejde mellem de tre faglige hovedorganisationer, LO, FTF og AC. Du kan blandt andet hente den europæiske rammeaftale om chikane og vold på arbejdspladsen.

www.fagligt.eu

BAR FOKA

Branchearbejds miljørådet Finans/Offentlig Kontor & Administration

BAR FOKA laver informationsmateriale, iværksætter projekter og holder temadage om arbejdsmiljø for alle ansatte i finanssektoren og på offentlige kontorer.

www.barfoka.dk

Medlemsorganisationer i BAR FOKA

Akademikernes Centralorganisation

– www.ac.dk

Dansk Socialrådgiverforening

– www.socialrdg.dk

Danske Forsikringsfunktionærers

Landsforening – www.dflnet.dk

Finansforbundet

– www.finansforbundet.dk

HK/Kommunal – www.hk-kommunal.dk

HK/Stat – www.hk.dk/stat

Kommunale Organisationers Samarbejde

– www.komorg.dk

Offentlige Ansattes Organisationer

– www.oao.dk

Danske Regioner – www.regioner.dk

Finansministeriet

– www.finansministeriet.dk

Finanssektorens Arbejdsgiverforening

– www.fanet.dk

KL – www.kl.dk

11. Mere viden – i bøger, pjecer, mv.

Vejledning om vold og kriseberedskab

– for kontorer i det offentlige

Mødepakke i voldsforebyggelse

– for kontorer i det offentlige

Alenearbejdere. Om truende, aggressive og voldelige kunder

Torben Thaulow. Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration, 2002

Hånd om konflikten

Nethe Plenge. Børsen Mikro, 2008

Job med vold

Per Holm (red.). Vold som Udtryksform. Socialt Udviklingscenter SUS, 2000

Job uden vold (magasin)

Vold som Udtryksform. Socialt Udviklingscenter SUS (udkommer 2-3 gange årligt)

Vold på arbejdspladsen.

En håndbog om forebyggelse

Det Kriminalpræventive Råd, 2003
Kan downloades på www.crimprev.dk

Film

Navn på filmen BAR FOKA, 2008

Spil

Navn på spillet BAR FOKA, 2008

Arbejdstilsynets vejledning om voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse. At-vejledning nr. 4.08.4, februar 1997

Arbejdstilsynets vejledning om mobning og seksuel chikane. At-vejledning D.4.2., marts 2002

Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker nr. 997 af 20/10/2005

Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker m.v. til Arbejdstilsynet, nr. 33 af 20/01/ 2003 (anmeldelse til arbejdsskade-forsikringen)

Bekendtgørelse af lov om arbejdsmiljø (Arbejdsmiljøloven). LBK nr. 268 af 18/03/2005. Beskæftigelsesministeriet

Bekendtgørelse nr. 559 af 17/06/2004 om arbejdets udførelse. Beskæftigelsesministeriet (kapitel 2A om arbejdspladsvurdering)

Europæisk rammeaftale om chikane og vold på arbejdspladsen www.fagligt.eu

Overenskomst mellem KL og KTO april 2008 (med aftale om trivsel og sundhed) www.kto.dk

Overenskomst mellem Finansforbundet og CFU (med aftale om trivsel og sundhed) www.cfu-net.dk

Arbejdsgivere og arbejdstagere inden for administrationsområdet i stat, amter og kommuner, samarbejder om initiativer til at skabe et bedre arbejdsmiljø både fysisk og psykisk. Samarbejdet tager udgangspunkt i arbejdsmiljøloven og er formaliseret i Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration. Branchearbejdsmiljørådet kortlægger branchernes særlige arbejdsmiljøproblemer og hjælper arbejdspladserne med at løse dem ved bl.a. at udarbejde informations- og vejledningsmateriale, at holde temamøder samt at udvikle arbejdsmiljøkurser.

I Branchearbejdsmiljørådet Finans / Offentlig Kontor & Administration deltager repræsentanter for Finansmini-

steriet, KL, Danske Regioner, Finanssektorens Arbejdsgiverforening, AC, Finansforbundet, Danske Forsikringsfunktionærers Landsforening, Dansk Socialrådgiverforening, Kommunale Organisationers Samarbejde, Statsansattes Kartel, HK / Kommunal og HK / Stat.

Varenummer 222022. Køb materialet i www.arbejdsmiljobutikken.dk. Prisen er 30 kr. Hent opdateringer samt pdf-version på www.arbejdsmiljoweb.dk/titel

Yderligere information om arbejdsmiljø i den offentlige og finansielle sektor på www.arbejdsmiljoweb.dk