



HR, Løn og Personalejura

RETNINGSLINJER FOR HÅNDTERING AF KRÆNKENDE HANDLINGER



INDHOLD

Formål og definition 3

Indledning	3
Rettigheder og pligter	3
Retningslinjens opbygning	3
Formål	4
Definitioner og forklaringer	4

1 Krænkelser begået af kollegaer eller ledere 6

1.1 Identifikation	6
1.2 Forebyggelse	6
1.3 Håndtering	7
1.4 Sanktion	8

2 Krænkelser begået af borgere og eksterne parter 9

2.1 Identifikation	9
2.2 Forebyggelse	9
2.3 Håndtering af vold og andre krænkende handlinger	10
2.4 Sanktion over for vold eller trusler om vold	11
2.5 Sanktion over for krænkelser	11

Værktøjskasse 12

Formål og definition

Indledning

Denne retningslinje erstatter den tidligere retningslinje om håndtering af vold, mobning og chikane fra den 24. oktober 2016. Retningslinjen er revideret og har fået tilføjet afsnit om seksuel chikane for at øge opmærksomhed om og viden på det område blandt ledere og medarbejdere.

Under et kalder vi ledere og medarbejdere for ansatte.

Som arbejdsgiver er Odsherred Kommune forpligtet til at sikre et godt arbejdsmiljø, så arbejdet ikke medfører risiko for fysisk eller psykisk forringelse af helbredet som følge af vold og andre krænkende handlinger, herunder trusler, mobning, chikane og seksuel chikane.

Under et kalder vi i denne retningslinje disse handlinger for krænkelse.

Alle former for arbejdsrelaterede krænkelse er uacceptable på alle Odsherred Kommunes arbejdspladser, og Odsherred Kommune har pligt til at forebygge og håndtere dem. Det gælder, uanset om de arbejdsrelaterede krænkelse finder sted på arbejdspladsen, uden for arbejdspladsen, i arbejdstiden eller uden for arbejdstiden.

Hovedudvalget har på den baggrund vedtaget, at krænkelse skal forebygges, synliggøres, registreres og anmeldes. Alle niveauer i kommunen skal arbejde fagligt, målrettet og systematisk for, at dette sker.

Rettigheder og pligter

Alle ansatte har pligt til at omgås hinanden med respekt og værdighed. Det indebærer, at vi skal acceptere hinandens forskelligheder og skal tale *med* hinanden, ikke *om* hinanden.

Alle ansatte har ret til et trygt og sikkert arbejdsmiljø og har ret til at sige fra over for fysiske eller verbale overgreb, når deres personlige grænser bliver overskredet. Det er den enkelte medarbejder, der vurderer, hvornår vedkommendes grænse er overtrådt.

Som offentligt ansatte har vi kontakt med mange mennesker, og vi kan have stor indflydelse på den enkelte borgers liv. Langt størstedelen af den kontakt foregår i en saglig og ordentlig tone. I nogle tilfælde kan den ansatte i kraft af sin position dog blive udsat for frustrationer og aggressiv adfærd. Da skal vi som offentligt ansatte udvise større tolerance, end vi ville gøre som privatpersoner, også ud over hvad der må anses for rimeligt i almindelig kontakt mellem mennesker. Det er dog vigtigt at sige, at det betyder, at vi ikke skal tåle vold og krænkende handlinger.

Retningslinjens opbygning

Retningslinjen er delt i to spor: Det første spor vedrører krænkelse, som udøves af ansatte i kommunen mod andre ansatte i kommunen. Det andet spor vedrører krænkelse, som udøves af borgere eller eksterne samarbejdspartnere mod ansatte i kommunen.

Den opdeling er valgt, fordi der er tale om to forskellige situationer med forskellige sanktionsmuligheder over for udøveren. Arbejdstilsynet arbejder efter de samme to spor.

! Se også:

AT-vejledning 4.3.1 (opdateret november 2020) om "Krænkende handlinger herunder mobning og seksuel chikane mellem ansatte og mellem ansatte og deres ledere", og **AT-vejledning D.4.3-4** (opdateret november 2020) om "Vold".

Formål

Formålet med retningslinjen er at ledere og medarbejdere:

- Skaber et trygt arbejdsmiljø, hvor den enkelte arbejdsplads gennem en aktiv indsats forebygger, at krænkelser finder sted.
- Bliver opmærksomme på og får viden om krænkelser og om den enkeltes ansvar, når krænkelser forekommer.

Retningslinjen udgør samtidig en fælles ramme for den enkelte arbejdsplads' arbejde med at identificere, forebygge og stoppe krænkelser.

Desuden er retningslinjen rammen for det enkelte centers opfølgning på arbejdsmiljømålene i centeret (den årlige arbejdsmiljødrøftelse).

Definitioner og forklaringer

I det følgende beskrives de typer af krænkelser i form af vold, trusler, chikane, mobning og diskriminerende adfærd, som en ansat kan blive udsat for fra kolleger, ledere, borgere, pårørende eller eksterne samarbejdspartnere. Det er adfærd, som kan forvolde den ansatte fysisk eller psykisk skade.

Krænkelserne kan forekomme både i det fysiske møde samt telefonisk eller skriftligt, fx som digital chikane på sociale medier.

Krænkende adfærd kan både forekomme som aktiv handling/adfærd og som undladelse af at handle.

Krænkende adfærd fra ens leder opleves ofte som ekstra belastende. Det skyldes den magt, der kan ligge bag krænkelserne.

Det er uden betydning, om adfærden er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er den krænkedes oplevelse, der er central og bevirker, at en hændelse skal håndteres, og at lederen (eller dennes leder), tillidsrepræsentanten eller arbejdsmiljørepræsentanten skal informeres.

Fysisk vold

Fysisk vold er handlinger, hvor den ansatte bliver udsat for en aktivt påført angreb mod hovedet eller kroppen.

Eksempler på fysisk vold er:

Overfald, kvælningsforsøg, knivstik, slag, spark, bid, niv, skub, krads, spyt, benspænd, fastholdelse og kast med genstande.

Psykisk vold

Psykisk vold er handlinger, hvor den ansatte bliver udsat for trusler eller andre former for krænkende adfærd.

Eksempler på psykisk vold er:

Trusler om vold, råben, trusler mod medarbejderens sikkerhed (herunder trusler på livet), trusler om hærværk, samt trusler der vedrører medarbejderens familie, venner eller andre nærtstående personer, fornædrelse, ydmygelse, mistænkeliggørelse, forhånelser eller diskriminerende udsagn. Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelser af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.

Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier som sms, e-mail eller hjemmesider.

.....
! Vi henviser til AT-vejledning D.4.3.4. med flere eksempler på fysisk og psykisk vold

Diskriminerende adfærd

Diskriminerende adfærd er nedvurdering fx på baggrund af alder, køn, kønsidentitet, kønsudtryk, seksuel orientering, handicap, etnicitet eller religiøs overbevisning.

Eksempler på diskriminerende adfærd er:

Antage, at alle er heteroseksuelle, acceptere en kultur hvor det er tilladt at være nedladende og fx joke om det, udelukke mennesker fra aktiviteter på grund af deres religion, antage at alle mennesker i bestemte livsfaser, har de samme ønsker til arbejdslivet.

Chikane

Chikane er krænkende adfærd i form af fornædrelse, ydmygelse, mistænkeliggørelse eller forhånelse.

Eksempler på chikane er:

Regelmæssigt onskabsfuldt drilleri, forfølgelse af andre mennesker, ydmygelse eller trusler. Chikane kan fremsættes i tekst og billeder, også digitalt i sms, på e-mail, på hjemmesider eller via sociale medier.

Seksuel chikane

Seksuel chikane er krænkende adfærd af seksuel karakter og uønsket seksuel opmærksomhed samt uønsket berøring.

Eksempler på seksuel chikane er:

Kys, berøringer på bryst, klap bagi, opfordringer til seksuelt samkvem, sjofle vittigheder, seksuelt præget telefonterror eller uvelkomne forespørgsler om seksuelle emner. Krænkende adfærd i form af seksuel chikane kan aldrig undskyldes med en fri omgangstone på arbejdspladsen.

Digital chikane også via sociale medier.

Digital chikane er psykisk vold, som udøves digitalt. Digital chikane kan være e-mails, SMS'er eller Facebook-beskeder til kolleger med krænkende beskeder og/eller billeder af eller til en kollega eller til lederen.

Eksempler på digital chikane er:

Offentliggørelse af en ansats personlige oplysninger på internettet (fx hadesider), herunder private billeder, telefonnumre eller adresse, billeder eller lydoptagelser optaget enten i arbejdsmæssig sammenhæng eller i anden sammenhæng, eventuelt i kombination med en nedsættende eller krænkende omtale af den pågældende ansatte samt stalking og hacking.

Det kan også være e-mails eller SMS/MMS-beskeder til arbejdsmobiltelefonen med krænkende tekst-beskeder og/eller billeder. Der kan være tilfælde, hvor borgeren opretter en falsk profil på et socialt medie, fx Facebook, og bruger den ansattes billede i forskellige debatfora med en krænkende adfærd for øje.

Mobning

Det er vigtigt at skelne mellem mobning og andre former for krænkende adfærd. Dét, som særligt adskiller mobning fra konflikter og samarbejdsvanskeligheder, er, at der i mobning er et eller flere ofre, som den går ud over.

De krænkende handlinger bliver først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

Mobning er, når en eller flere personer, ofte den eller de samme, regelmæssigt og over længere tid – eller gentagne gange på grov vis – udsætter en eller flere andre personer, også ofte den eller de samme, for krænkende adfærd, som den eller de personer opfatter som sårende eller nedværdigende.

Skade på medarbejders ejendele

Udøver en borger skade på en medarbejders ejendele skal dette ikke anmeldes som en arbejdsskade, men som en forsikringskade, også selv om der sker i forbindelse med en krænkende handling.

.....

! Overstående eksempler er taget fra [AT-vejledning D.4.3.4.](#) (opdateret november 2020). Bemærk, at listerne ikke er udtømmende.

1 Krænkelser begået af kollegaer eller ledere

1.1 Identifikation

Der skal en konkret vurdering til for at vurdere, hvilke initiativer der er behov for på arbejdspladsniveau. Vurderingen afhænger af omfanget og karakteren af risikoen for krænkelser på den enkelte arbejdsplads og inden for det enkelt arbejdsområde.

Centret skal sikre, at den enkelte arbejdsplads:

- Vurderer, i hvilken udstrækning risikoen for krænkelser er til stede, herunder i hvilket omfang der er en særlig risiko som følge af arbejdspladsens beliggenhed og anvendelsen af digitale medier.
- Kortlægger omfanget og karakteren af krænkelser, fx via registreringer i arbejdsskadesystemer, APV'er og trivselsmålinger.
- Gennem sit MED-udvalg (inkl. personalemøde med MED-status) eller sin arbejdsmiljøgruppe, fx i forbindelse med APV og den årlige arbejdsmiljødrøftelse, undersøge episoder med tilløb til krænkelser for at vurdere, om forebyggelsen og de valgte løsninger virker og er effektive.

1.2 Forebyggelse

Med afsæt i ovenstående identifikation skal centret sikre, at den enkelte arbejdsplads i praksis forebygger krænkelser ved at have:

Tydelige og klare aftaler

Den enkelte arbejdsplads skal udarbejde en kriseplan, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en episode på arbejdspladsen. Det skal også fremgå, hvor og hvordan alle på arbejdspladsen kan få hjælp og støtte. Henvisning til krisekorps gives af ledelse, AMR eller TR.

Tydelige roller og ansvar

Den enkelte arbejdsplads skal beskrive lederes, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanters og medarbejderes roller og ansvar, så ingen er i tvivl om, hvad deres roller og ansvar er, og hvorledes de skal forholde sig, hvis der forekommer eller opstår mistanke om krænkelser.

Klare forventninger til adfærd og samarbejde mellem medarbejdere

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at de ansatte er fortrolige med arbejdspladsens kriseplan og med denne retningslinje og med forventningerne til, at alle behandler hinanden med respekt og værdighed, både ledere og medarbejdere.

Information og uddannelse af ledere og medarbejdere

Den enkelte arbejdsplads skal vejlede medarbejdere i at kunne håndtere konflikter, nedtrappe dem og følge op på dem. Den pligt gælder også at kunne vejlede i brugen af sociale medier på arbejdspladsen samt evt. uden for arbejdspladsen med henblik på at forebygge digital chikane.

Odsherred Kommune stiller uddannelse til rådighed for at kunne håndtere konflikter.

Sikkerheds- og sundhedsmæssig forsvarlig udførelse af arbejdet

Den enkelte arbejdsplads skal have et særligt fokus på, hvordan arbejdets organisering og tilrettelæggelse kan indgå i det forebyggende arbejde, og have fokus på at arbejdet skal planlægges, så risikoen for krænkelser minimeres mest muligt.

Der skal desuden være en fast procedure i centret for politianmeldelse af vold eller trusler mellem medarbejdere eller mellem medarbejdere og ledere.

Et godt psykisk arbejdsmiljø kan forebygge krænkelser. Det er derfor vigtigt, at den enkelte arbejdsplads løbende sørger for at have de rette redskaber til at håndtere problemer i det psykiske arbejdsmiljø. Når der arbejdes med forebyggelse af krænkende handlinger, så husk også retningslinjerne i den professionelle arbejdsplads.

Leders og medarbejders ansvar er forskelligt

Alle ansatte - medarbejdere og ledere - har et ansvar for at:

- Medvirke til en ordentlig og professionel omgangstone på arbejdspladsen.
- Bidrage til, at krænkelser ikke finder sted.
- Gøre opmærksom på det, hvis krænkelser sker.

Ledelsen har imidlertid et særligt ansvar for at gå forrest og sikre, at krænkelser bliver taget alvorligt og håndteret professionelt over for alle parter.

Som leder skal du:

- Sørge for fælles og kendte normer og værdier for adfærd på arbejdspladsen.
- Sørge for en tydelig ansvars- og opgavefordeling.
- Sige tydeligt fra over for krænkelser.
- Tage henvendelser om krænkelser alvorligt.
- Sørge for klare retningslinjer for, hvordan de ansatte forholder sig, herunder hvor de kan klage og få rådgivning og vejledning, hvis der forekommer krænkelser på arbejdspladsen.
- Kontakte Personalejura for at drøfte sanktioner i forhold til uacceptabel adfærd.

1.3 Håndtering

Alle ansatte, der oplever krænkende adfærd, skal henvende sig til nærmeste leder (eller leders leder), tillidsrepræsentanten, arbejdsmiljørepræsentanten eller en kollega, så arbejdspladsen hurtigt kan reagere på adfærden. Det ansvar for at sige fra påhviler både den krænkede og eventuelle vidner. Som vidne skal man gå ud fra den enkeltes subjektive vurdering, føler du dig krænket på andres vegne, så reager!

Hvis du som medarbejder oplever krænkelser fra en kollega, skal du:

- Fortælle det til din leder eller til en kollega, som du har tillid til.
- Gå til din tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant.
- Skrive ned, hvad du oplever som krænkende.
- Fortælle din kollega, hvad du oplever som krænkende; måske ved kollegaen ikke, at du oplever krænkelser; tag evt. tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant med .
- Følge arbejdspladsens kriseplan.

Hvis du som medarbejder oplever krænkelser fra din leder, skal du:

- Skrive ned, hvad du oplever som krænkende.
- Fortælle det til din tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant eller til en kollega, som du har tillid til.
- Gå til leders leder.
- Fortælle din leder, hvad du oplever som krænkende; måske ved lederen ikke, at du oplever krænkelser; tag evt. tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant med.
- Tag kontakt til din leders leder, hvis krænkelserne ikke stopper; gør det sammen med tillids- eller arbejdsmiljørepræsentanten eller med en kollega, som du har tillid til.
- Følge arbejdspladsens kriseplan.

Hvis du som kollega er vidne til krænkelser, skal du:

- Lytte til den kollega, der føler sig krænket.
- Gå til din tillids- eller arbejdsmiljørepræsentant.
- Tale med din nærmeste leder.
- Følge arbejdspladsens kriseplan.

Hvis du oplever uønsket seksuel opmærksomhed fra en kollega eller din leder, skal du:

Sige fra over for seksuelt orienterede handlinger, som du ikke bryder dig om - hvis kollegaen eller lederen ikke er ude på at chikanere dig, vil krænkelserne stoppe der.

Hvis den seksuelle chikane fortsætter, gælder de samme forholdsregler som ved andre krænkelser.

Opfølgning med og tilbud om professionel hjælp til alle parter

Den krænkede - og i relevant omfang krænkeren - skal modtage den nødvendige efterfølgende professionelle hjælp og støtte, herunder hjælp til at genetablere forholdet til hinanden, til kolleger og til lederen eller ledelsen.

Lederen, eller leders leder, har ansvaret for at følge op og yde hjælp og støtte i forhold til ansatte, som uretmæssigt anklages for krænkende adfærd. Det ansvar indebærer også at forsøge at genetablere forholdet til kolleger og leder, bortset fra i sager der medfører forflyttelse, afsked eller bortvisning.

En upartisk undersøgelse

I sager om krænkelser mellem ansatte, hvor der iværksættes formelle tjenstlige skridt, skal lederen efter forudgående kontakt til Personalejura foretage en upartisk undersøgelse, hvor alle involverede, herunder vidner til krænkelser, får mulighed for at fortælle deres version af krænkelsen eller krænkelserne. Hvis en leder er involveret i sagen, foretages den upartiske undersøgelse af Center for Organisation eller om nødvendigt af en anden upartisk instans.

Arbejdstilsynet

Det er muligt at få hjælp på Arbejdstilsynets hotline på 70 22 12 80. Arbejdstilsynets hotline giver råd og vejledning om krænkende handlinger, herunder mobning og seksuel chikane på arbejdspladsen.

Når du kontakter hotlinen, er du anonym, og du kommer du til at tale med en medarbejder, der er uddannet i at besvare spørgsmål om krænkende handlinger.

.....
! Læs mere om hotlinene på at.dk/spoerg-at/hotline-om-krænkende-handlinger-mobning-og-seksuel-chikane-paa-arbejdspladsen

1.4 Sanktion

Det er vigtigt, at både den, der oplever sig krænket og den, der bliver beskyldt for at have krænket, får mulighed for at blive hørt.

Lederen eller leders leder vurderer i samråd med Personalejura - som har ansvaret for den rette proces, herunder inddragelse af den krænkede og dennes repræsentanter - om sagen skal håndteres med en samtale mellem leder og medarbejder (eller mellem leders leder og leder) eller en tjenstlig samtale mellem disse parter. Det er en skærpet omstændighed, hvis krænkelsen er begået af en leder eller en tillidsvalgt.

Hvis lederen i samarbejde med Personalejura vurderer, at der har været tale om en adfærd, der har været egnet til at krænke en ansat og/eller egnet til at skabe samarbejdsvanskeligheder, skal hændelsen følges op med en tjenstlig samtale.

Under den tjenstlige samtale præciserer ledelsen, at der er tale om uacceptabel adfærd, som skal ophøre med det samme.

Konklusionen på den tjenstlige samtale kan være ansættelsesretlige konsekvenser for krænkeren i form af påtale, advarsel, forflyttelse, afsked eller bortvisning - afhængig af adfærdens grovhed og evt. gentagelsestilfælde.

2 Krænkelser begået af borgere og eksterne parter

2.1 Identifikation

Der skal en konkret vurdering til for at vurdere, hvilke initiativer der er behov for på arbejdspladsniveau. Vurderingen afhænger af omfanget og karakteren af risikoen for krænkelser på den enkelte arbejdsplads og inden for det enkelt arbejdsområde.

Centret skal sikre, at den enkelte arbejdsplads:

- Vurderer, i hvilken *udstrækning* risikoen for krænkelser er til stede, herunder i hvilket omfang der er en risiko som følge af arbejdspladsens beliggenhed og anvendelsen af digitale medier.
- Kortlægger *omfanget* og karakteren af krænkelser, fx via registreringer i arbejdsskadesystemer, APV'er og trivselsmålinger.
- Gennem sit MED-udvalg (inkl. personalemøde med MED-status) eller sin arbejdsmiljøgruppe, fx i forbindelse med APV og den årlige arbejdsmiljødrøftelse, undersøger episoder med og tilløb til krænkelser; det skal ske for at vurdere, om forebyggelsen og de valgte løsninger virker og er effektive.

2.2 Forebyggelse

Med afsæt i ovenstående identifikation skal centret sikre, at den enkelte arbejdsplads i praksis forebygger krænkelser ved at have:

Tydelige og klare aftaler

Den enkelte arbejdsplads skal udarbejde en kriseplan, hvor det er beskrevet, hvem der skal gøre hvad, hvornår og hvordan i forbindelse med en hændelse både i og uden for arbejdstid, herunder ved digital chikane. Henvisning til krisekorps gives af ledelse, AMR eller TR.

Støtte og opbakning fra ledelsen

Støtte og opbakning er afgørende for at give den ansatte sikkerhed for, at arbejdspladsen håndterer alle aspekter af situationen på den mest hensigtsmæssige måde. Ledelsen har også pligt til at yde støtte og opbakning til ansatte, der er vidner til krænkelser.

Adgang til psykisk førstehjælp på arbejdspladsen og adgang til professionel hjælp

Den enkelte arbejdsplads skal etablere et beredskab, der kan yde psykisk førstehjælp til skadelidte ansatte og eventuelle vidner umiddelbart efter en hændelse i arbejdstiden.

Ansatte, som udsættes for krænkelser, skal have adgang til professionel hjælp til at bearbejde oplevelsen. Det samme skal vidner til episoden have. Resten af personalegruppen skal efterfølgende også have mulighed for i fællesskab at bearbejde krænkelserne.

Klare og entydige standarder og procedurer

Den enkelte arbejdsplads skal sikre, at de ansatte er fortrolige med procedurer og standarder for deres serviceydelser og afgørelser til borgerne, og at det fremgår så tydeligt som muligt for borgerne, hvilke rettigheder og pligter borgerne har i forhold til den konkrete serviceydelse og afgørelse. Klare procedurer kan være med til at forebygge krænkelser. Arbejdspladsen har et særligt ansvar i forhold til nyansatte.

Information til og uddannelse af ledere og medarbejdere

Den enkelte arbejdsplads skal vejlede medarbejdere i at kunne håndtere konflikter, nedtrappe dem og følge op på dem. Den pligt gælder også at kunne vejlede i brugen af sociale medier på arbejdspladsen samt evt. uden for arbejdspladsen med henblik på at forebygge digital chikane. Odsherred Kommune stiller uddannelse til rådighed for at kunne håndtere konflikter.

Den enkelte arbejdsplads skal også sikre, at studerende, elever, praktikanter, frivillige og medarbejdere fra eksterne arbejdspladser får kendskab til og vejledes i de af arbejdspladsens sikkerhedsprocedurer, som har betydning for deres sikkerhed.

En god fysisk indretning af arbejdspladsen

Den enkelte arbejdsplads skal indrette sig, så der signaleres åbenhed og imødekommenhed. Der skal samtidigt sikres flugtveje, så de ansatte har mulighed for at komme væk, hvis der er risiko for, at voldsomme hændelser opstår.

En sikkerheds- og sundhedsmæssig forsvarlig udførelse af arbejdet

Den enkelte arbejdsplads skal have et særligt fokus på, hvordan arbejdets organisering og tilrettelæggelse kan indgå i det forebyggende arbejde, og at arbejdet skal planlægges, så risikoen for krænkelse minimeres mest muligt. Krænkelser skal forebygges, uanset hvor den ansatte fysisk befinder sig, fx på midlertidige eller skiftende arbejdssteder eller under transport, eller hvis der er risiko for digital chikane.

Hvis en ansat er alene i en arbejdsproces, og dette kan medføre en særlig fare for den pågældende, skal arbejdet planlægges, så den fare kan imødegås.

Øvrige sikkerhedsforanstaltninger, som beror på en konkret risikovurdering

Den enkelte arbejdsplads skal med udgangspunkt i en konkret risikovurdering sikre, at der bliver taget relevante initiativer til at forebygge konflikter og krænkelse både i og uden for arbejdstid, og at der er mulighed for hurtigt at få hjælp. Det gør arbejdspladsen ved at vurdere, om der er situationer, hvor der er særlig risiko for krænkelse, og hvornår risikoen er størst, fx om der er øget risiko i forbindelse med natarbejde og alene-arbejde.

Det kan også indgå i vurderingen, under hvilke omstændigheder og i hvilke arbejdssituationer krænkelse forekommer, og om der er grupper af ansatte, som er særligt udsatte.

Endelig kan der indgå en konkret risikovurdering af de borgere, som arbejdspladsen og/eller den ansatte har kontakt med.

En årlig analyse af hændelser og vurdering af egen indsats

Den enkelte arbejdsplads' arbejdsmiljøgruppe skal sikre, at årsagerne til arbejdsrelaterede krænkelse, samt tilløb hertil, undersøges, og den skal foranstalte, at en krænkelse ikke gentager sig.

Når I arbejder med forebyggelse af krænkende handlinger, se også *Den professionelle arbejdsplads*

2.3 Håndtering af vold og andre krænkende handlinger

Anmeldelse af arbejdsskader og politianmeldelse

Lederen skal anmelde krænkelse som arbejdsskader, der har medført eller kan medføre en risiko for den ansattes fysiske og/eller psykiske helbred.

Anmeldte arbejdsskader pga. krænkelse skal undersøges med inddragelse af arbejdspladsens arbejdsmiljøgruppe. skal foranstalte, at en krænkelse ikke gentager sig. For at bevare fortrolighed ved personalesager bør der altid være fokus på, hvem der inddrages i denne undersøgelse.

Endelig skal der være faste procedurer i centret for politianmeldelse ved fysisk vold eller trusler herom.

Politianmeldelse eller ej?

Forsætlig vold og trusler om vold er strafbart i henhold til straffeloven og skal altid politianmeldes. Se mere under *politianmeldelse* i værktøjskassen.

Hvis en medarbejder kommer til skade på arbejdet pga. vold eller trusler om vold, skal ledelsen og medarbejderen inden for 72 timer vurdere, om der i det konkrete tilfælde er tale om pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn, der vejer så tungt, at voldsepisoden ikke skal anmeldes til politiet. De 72 timer er en tidsfrist i offererstatningsloven.

! På *Erstatningsnævnet* kan du søge om erstatning, hvis du har fået en fysisk eller psykisk personskade

Hvis en voldsepisode ikke politianmeldes, er det nødvendigt, at ledelsen udarbejder et skriftligt notat, som entydigt begrundes, hvorfor man har valgt ikke at anmelde hændelsen. Notatet skal altid lægges i personalemappen som dokumentation i forhold til evt. helbredsmæssige følger.

Lederen skal sende notatet til Center for Organisation/HR, att.: Arbejdsmiljøkonsulenten, som udarbejder en statistik over hændelser til Hovedudvalget.

Hvis en voldsepisode finder sted uden for arbejdstiden, er medarbejderen (den skadelidte) selv ansvarlig for at anmelde den til politiet. Ledelsen har dog pligt til at tilbyde medarbejderen bistand til at politianmelde episoden, hvis medarbejderen ønsker det.

! *Se Politianmeldelse under værktøjskassen*

2.4 Sanktion over for vold eller trusler om vold

Efter en voldsepisode skal lederen sørge for, at der bliver truffet beslutning om eventuelle forholdsregler over for borgeren/brugeren. Der skal desuden foretages en ny risikovurdering i forhold til vold og trusler.

2.5 Sanktion over for krænkelser

Når der er tale om mobning og chikane af Odsherred Kommunes medarbejdere udført af borgere, findes der ikke nogen lette sanktionsmuligheder.

Hvis en direkte dialog med krænkeren ikke får vedkommende til at stoppe krænkelserne, kan det alt efter sagens karakter overvejes, om der skal rejses sag om injurier, klages til Datatilsynet eller foretages politianmeldelse. Det er imidlertid afgørende at søge løsninger på situationen.

Lederen kan altid få vejledning i Personalejura eller i Jura.

Værktøjskasse

Værktøjskasse Vold, mobning og trusler

intranet.odsherred.dk/hr-portal-arbejdsmiljoe/vaerktoejskasse-vold-mobning-trusler

Henvisning til AT-vejledningen samt skema med flere eksempler på fysisk og psykisk vold

at.dk/regler/at-vejledninger/kraenkende-handlinger-4-3-1

Politianmeldelse

intranet.odsherred.dk/sites/default/files/politianmeldelse_bilag_groen.pdf

Chikane via sociale medier

intranet.odsherred.dk/sites/default/files/chikane_sociale_medier_bilag_groen.pdf

Vurderingsskema - vurderinger af voldshændelser

intranet.odsherred.dk/file/5469



ODSHERRED KOMMUNE

Nyvej 22 | 4573 Højby

59 66 66 66

odsherred.dk | kommune@odsherred.dk

Oktober 2021 | Layout: Kommunikation