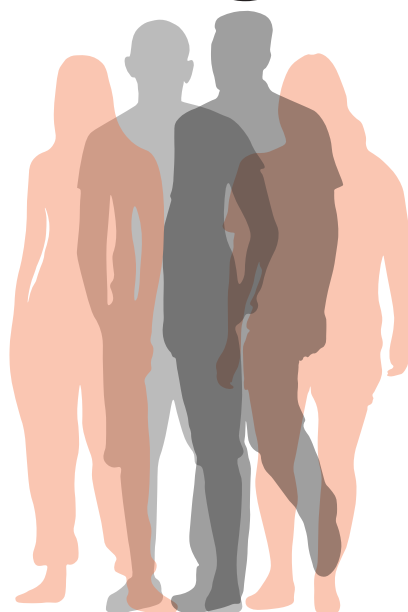


Voldspolitik



Guide til forebyggelse og håndtering af vold, trusler og traumatiske hændelser mod Tønder Kommunes ansatte.

Indholds- **fortegnelse**



01.	Håndtering af vold og trusler	s. 02
02.	Dialog om vold	s. 04
03.	Hvordan defineres vold og trusler	s. 05
04.	Hvordan forebygges vold og trusler	s. 06
05.	Arbejdsrelateret vold uden for arbejdspladsen	s. 08
06.	Håndtering af vold og trusler	s. 09
07.	Erstatning efter offererstatningsloven	s. 10
08.	Beredskab og retningslinjer	s. 11
09.	Digital chikane på arbejdspladsen	s. 15
10.	Bilagsoversigt	s. 18

Håndtering af **vold og trusler**



Denne guide skal forstås som Tønder Kommunes politik for forebyggelse af vold, trusler og traumatiske hændelser.

Den indeholder vejledning om, hvordan man på den enkelte arbejdsplads kan arbejde med at forebygge og håndtere vold, og trusler om vold, mod medarbejdere i deres egenskab af ansat i Tønder Kommune.

Guiden omfatter vold og trusler i arbejdstiden og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

På den enkelte arbejdsplads skal det vurderes om der er risiko for vold og trusler og traumatiske hændelser og/eller arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Ved risiko for vold og trusler og traumatiske hændelser udarbejdes en lokal voldspolitik, der konkret beskriver indsatsen i forhold til at definere, forebygge og håndtere risikoen for vold og trusler og traumatiske hændelser og arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden.

Der er i denne overordnede guide 8 værktøjer og metoder, samt 6 "Fokus kort" som bilag.

Enkelte guides er vist som eksempler i teksten alle guides kan printes fra bilagene og anvendes på den enkelte arbejdsplads.

Formålet med en fælles guide til forebyggelse og håndtering af vold er:

- *At ledere og medarbejdere i fællesskab skaber en kultur, hvor vi kan tale om vold og trusler med udgangspunkt i og respekt for det, den enkelte oplever.*
- *At forebygge og mindske vold og trusler om vold på arbejdspladsen.*
- *At udvikle metoder til at håndtere vold og trusler.*
- *At sikre at voldsramte medarbejdere tilbydes psykisk førstehjælp og krisehjælp og herunder at bearbejde voldelige episoder.*
- *At nedbringe den psykiske nedslidning på grund af risikoen for vold.*
- *At sikre tryghed for alle ansatte.*

”



Dialog om vold

Det er vigtigt, at I på arbejdspladsen har en fælles forståelse af, hvornår der er tale om vold og trusler.

En fælles forståelse giver det bedste grundlag for at forebygge vold-
en og samtidigt få gennemført en lokal risikovurdering

Bilag 1 - "Vurdér risikoen"

RISIKO

Vurdér jeres risiko for voldsomme episoder

Som leder og arbejdsmiljørepræsentant skal I vurdere risikoen for voldsomme episoder relateret til jeres arbejde. BFA anbefaler at I vurderer på baggrund af en indledende dialog med jeres medarbejdere. Gennem dialogen får I overblik over, hvor og hvornår risikoen for voldsomme episoder er til stede, og om det giver anledning til at ændre arbejdspladsens/afdelingens retningslinjer, beredskabsplan eller andre procedurer.

Guiden her er et redskab til denne dialog og kan enten udfyldes af medarbejdere i mindre grupper, eller bruges som en dialogstarter på fx personalemøder eller lignende.

Sådan gør I

Vælg en der noterer ned undervejs og diskuter først spørgsmålene i de 4 bokse. Med udgangspunkt i snakken skal I dernæst beslutte, hvad I skal gøre anderledes fremover, for at minimere risikoen for voldsomme episoder.

Risikovurdering på arbejdspladsen/afdelingen

Hvilke former for trusler og vold risikerer vi at møde?

Hvor og hvornår er risikoen størst? Fx alenearbejde

Hvor ofte og hvor alvorligt oplever vi voldsomme episoder?

Er tidligere voldsomme episoder overvejende sket indenfor eller udenfor arbejdspladsens faste adresse?

Opsamling på risikovurderingen

På baggrund af vores diskussion om risiko, skal vi fremover gøre følgende (fx have konfliktnedtrapning fast på dagsordenen på personalemøder):

Hvordan defineres **vold og trusler**

03

Fysisk vold

Er angreb mod kroppen.

Eksempler:

Niv, bid, krads, spyt, kast med genstande, benspænd, fastholdelse, skub, slag, spark, overfald, knivstik, kvælningsforsøg.

Psykisk vold

Er trusler om vold og anden krænkende adfærd. Psykisk vold kan også udøves via elektroniske medier.

Eksempler på trusler om vold:

Trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele eller familie og venner, trusler på livet. Anden krænkende adfærd
Ydmygelser, mistænkeliggørelse, latterliggørelse, diskriminerende udsagn.

Kilde: [AT-vejledning om Vold, D. 4. 3. 3-3](#)



Hvordan forebygges **vold og trusler**



- Effektiv forebyggelse af vold og trusler kræver en proces, hvor forebyggelsen hele tiden tilpasses den aktuelle arbejdssituation.
- Tal om, hvad vold er, samt i hvilke situationer den kan forekomme
- Tal om, hvordan volden kan forebygges og planlæg arbejdet herefter
- Sørg for, at alle medarbejdere er instrueret i, hvordan volden håndteres, hvis den alligevel opstår
- Registrer eventuelle voldsepisoder og brug analysen af dem aktivt i den videre forebyggelse
- Tal om ansvar og roller
- Vær tydelige omkring, hvem der har hvilke opgaver i forbindelse med voldsforebyggelsen.
- Hvad er arbejdsgiveren forpligtet til at gøre for at forebygge voldsepisoder?
- Hvad tager arbejdsmiljøgruppen sig af (arbejdsmiljørepræsentant og leder)?
- Hvad skal den enkelte medarbejder gøre for at forebygge voldsepisoder?

Læs om konkrete eksempler på forebyggelse:

[AT-vejledning D. 4.3-4 om vold kap. 3](#)

10 gode råd og voldsforebyggelse

Arbejdsmarkedets parter, Arbejdsmiljørådet og Arbejdstilsynet har i fællesskab udarbejdet 10 gode råd om forebyggelse af vold på arbejdspladsen:

Bilag 2 - "10 gode råd om forebyggelse"

- Samarbejd om at forebygge vold
- Tal om volden
- Tag udgangspunkt i kerneopgaven og det psykiske arbejdsmiljø
- Giv den rigtige instruktion
- Brug jeres faglighed til at forebygge vold
- Indret arbejdspladsen trygt og sikkert
- Registrer volden
- Lær af voldsepisoderne
- Sørg for at have en beredskabsplan
- Bevar fokus på forebyggelse af volden

”

Arbejdsrelateret **vold uden for arbejdspladsen**

Forebyggelse af arbejdsrelateret vold uden for arbejdspladsen

Arbejdsgiveren skal forebygge risikoen for arbejdsrelateret vold, trusler og anden krænkende adfærd, der foregår uden for arbejdstiden.

Det betyder, at arbejdsgiveren skal:

- Vurdere, om der er risiko for, at medarbejderne bliver udsat for vold, trusler eller anden krænkende adfærd i fritiden. Det kan gøres i forbindelse med APV-arbejdet eller i forbindelse med den daglige planlægning og tilrettelæggelse.
- Vejlede de ansatte i forebyggelse af vold, trusler og anden krænkende adfærd uden for arbejdstiden
- Evaluere vurderingen af risikoen samt forebyggelsen, hvis der alligevel opstår arbejdsrelaterede episoder med vold, trusler eller anden krænkende adfærd i en medarbejders fritid
- Tilbyde medarbejderen hjælp til at politianmelde hændelsen

Håndtering af **vold og trusler**

06

Registrering af voldsepisoder

- Alle voldsepisoder bør registreres i SafetyNet. Dette gælder såvel fysisk som psykisk vold/trusler/krænkelser uanset om voldsepisoden medfører fravær eller ej. Dette giver bedre mulighed for at forebygge og forhindre gentagelser og for at vurdere, om det psykiske arbejdsmiljø over tid medfører nedslidning og arbejdsbetinget sygefravær.
- Voldsepisoder der medfører mere end én dags sygefravær skal anmeldes som arbejdsulykker enten af nærmeste leder eller af AMR. Hændelsen anmeldes også, hvis medarbejderen selv ønsker dette.
- I arbejdsmiljølovgivningen betragtes voldsepisoder i forbindelse med arbejdet som arbejdsulykker. Dette gælder både fysisk og psykisk vold (trusler).
- Arbejdsulykker skal registreres eller anmeldes i Tønder Kommunes digitale arbejdsmiljøsystem, SafetyNet.



Erstatning efter offer- erstatningsloven

Hvis du i forbindelse med dit arbejde har været udsat for en forbrydelse (vold eller grove trusler om vold som er en straffelovsovertrædelse) kan man få erstatning for tabt arbejdsfortjeneste samt svie og smerte i henhold til offererstatningsloven.

Bemærk, at erstatning efter offererstatningsloven er et supplement til erstatning efter arbejdsskadesikringsloven. Derfor skal du være opmærksom på, at episoden også skal anmeldes som en arbejdsskade. Er man i tvivl kan man kontakte Tønder Kommunes Forsikringskonsulent.

Hvis du er i tvivl om voldsepisoden er en straffelovsovertrædelse, så anmeld episoden til politiet, og lad dem vurdere om episoden falder inden for straffelovens bestemmelser.

Skema til ansøgning om erstatning efter bl.a. offererstatningsloven finder du på borger.dk.

Politianmeldelse inden for 72 timer

For at kunne få erstatning efter offererstatningsloven er det vigtigt at vold og grove trusler om vold bliver anmeldt til politiet indenfor 72 timer. Alle kan anmelde voldsepisoder.

Vær opmærksom på, at det er den enkeltes eget ansvar at voldsepisoden bliver anmeldt til politiet.

Ledelsen kan bistå medarbejderen i at politianmelde voldsepisoder.

Hvis ledelsen bistår i at hjælpe med at politianmelde skal dette foregå i samarbejde med den ansatte og arbejdsmiljørepræsentanten.

Se yderligere på Tønder Portalen



Beredskab og retningslinjer

08

Det er vigtigt at have retningslinjer, der beskriver, hvad der skal ske, og hvem der gør hvad, hvis en medarbejder bliver udsat for vold.

Det skal sikres, at alle får den nødvendige hjælp og støtte, både under og efter en voldsepisode.

Eksempel på god håndtering og opfølgning af en voldsepisode:

Retningslinjerne skal:

- Være tydelige
- Være aktuelle i deres indhold
- Være kendt af alle
- Alle ansatte skal have instruktion i at følge retningslinjerne.
- Det er vigtigt, at opfølgningen på en voldsepisode både omfatter dem, det er gået ud over samt eventuelle vidner.



Beredskab og retningslinjer

Bilag 3 - Beredskab

BEREDSKAB

Beredskabsplan for voldsomme episoder

Et beredskab er en systematisk plan for, hvordan I på arbejdspladsen/afdelingen handler ved voldsomme episoder og samler op på det efterfølgende. Den skal beskrive hvem, der gør hvad, hvis en medarbejder eller leder bliver udsat for trusler eller vold. Planen skal være kendt af alle medarbejdere – også vikarer, studerende og nye ansatte.

BFA har udarbejdet denne skabelon, som er et forslag til det en beredskabsplan skal indeholde. Den er udarbejdet i word, så I selv kan tage punkter ud, der ikke er relevante for jer eller tilføje nye. Hent skabelonen på www.arbejdsmiljoweb.dk/voldsguider.

Denne person har overordnet ansvaret for at beredskabsplanen bliver opdateret og kommunikeret til medarbejdere: _____

I hændelsen

Hvis der opstår en voldsom episode er vi enige om at gøre følgende:

Bevare roen og kommunikere på en konfliktneutralt måde ved at _____

At aflede og hjælpe hinanden ved at _____

Anvende de nødvendige tekniske hjælpemidler [fx alarmer], som på vores arbejdsplads/afdeling er _____

At de her personer sørger for at ringe efter hjælp [fx kontakter politi] _____ eller _____

Umiddelbart efter hændelsen

Den udsatte medarbejder skal hurtigst muligt have psykisk førstehjælp eller støtte af en kollega, der ikke er berørt af hændelsen.

Hvis det er muligt skal nærmeste leder orienteres med det samme her: _____

På vores arbejdsplads/afdeling kan vi også få professionel hjælp til _____ [fx supervision, psykologhjælp], som kan igangsættes af denne medarbejder: _____

Hvis det er nødvendigt at kontakte pårørende, har vi en liste med kontaktoplysninger på pårørende her: _____

_____ har ansvaret for at orientere nærmeste leder indenfor _____ dage på tlf. _____

_____ har ansvaret for at orientere arbejdsmiljørepræsentanten indenfor _____ dage på tlf. _____

_____ har ansvaret for at orientere øvrige kollegaer på arbejdspladsen/afdelingen indenfor _____ dage

_____ har ansvaret for at anmelde arbejdsskaden til Arbejdstilsynet indenfor 9 dage

Vi anmelder skader her _____

Hvis det er relevant, så har _____ ansvaret for at anmelde episoden til politiet indenfor 3 dage

Vi dokumenterer hændelser selv på denne måde _____

Opfølgning og læring

1-2 uger efter en hændelse gennemgår vi den med henblik på læring ved at _____ og aftaler, hvordan vi følger op med den ramte og evt. borgeren.

Den ansvarlige for beredskabsplanen skal vedligeholde denne som minimum årligt i dette forum _____ [fx MED-Udvalg, afdelingsmøder eller lign].

Beredskabsplanen er senest opdateret _____ af _____ [Navn og underskrift]

Beredskab og retningslinjer

Muligt indhold i retningslinjerne

Beskrivelse af retningslinjer for håndtering og forebyggelse af selve voldsepisoden, f.eks. anvendelse af alarmer, kaldesystemer, nedtrappende kommunikation, hvordan vi kommer hinanden til undsætning osv.

- *Registrering og anmeldelser - arbejdsulykke og politianmeldelse (i forhold til voldsofferloven)*
- *Psykisk førstehjælp på arbejdspladser hvor der vurderes en særlig risiko*
- *Debriefing - opfølgende samtale med de involverede i episoden*
- *Psykologisk krisehjælp med bistand fra professionel aktør*
- *Kontakt med den evt. sygemeldte*
- *Evaluerings af forebyggelsen*

”

Bilag 4 - Retningslinjer

RETNINGSLINJER

Tjekliste til jeres retningslinjer: identifikation, forebyggelse og håndtering

Denne guide er beregnet til leder og AMR på den enkelte arbejdsplads/afdeling. Her kan arbejdsmiljøgruppen tjekke om arbejdspladsens/afdelingens retningslinjer er fyldestgørende nok, og på det grundlag udpege indsatsområder.

Spørgsmål	Ja	Nej	Det kan vi gøre:	Kort/Guide
Har vi defineret fysisk og psykisk vold sammen med medarbejdergruppen? (Herunder staket om individuelle grænser)	☐	☐		Kortet "Hvem er det vold?"
Har vi kortlagt risikoen for konflikter, vold og trusler i arbejdet?	☐	☐		Risiko
Har vi en plan for, hvordan vi griber forebyggelse an generelt?	☐	☐		
Har vi en beredskabsplan til håndtering af voldsomme episoder?	☐	☐		Beredskab
Har vi en klar ansvars- og opgavefordeling mellem leder, AMR og medarbejdere i forhold til forebyggelse og håndtering?	☐	☐		Beredskab
Er relevante medarbejdere oplært i psykisk førstehjælp?	☐	☐		Psykisk førstehjælp
Har vi en klar procedure for at anmelde episoder til fx arbejdstilsynet, forskning eller politiet?	☐	☐		Beredskab
Har vi en struktur for at inddrage medarbejdere og have løbende fokus på identifikation, forebyggelse og håndtering fx igennem et fast punkt på personalemøder?	☐	☐		
Orienterer vi nye ansatte, vikarer og lign. om vores retningslinjer og beredskab?	☐	☐		
Har medarbejdere muligheder for hjælp og kurser fx konflikthåndtering, supervision og lign?	☐	☐		
Har vi en procedure for at dokumentere, analysere og lære af voldsomme episoder?	☐	☐		Systematisk læring
Har vi evalueret vores retningslinjer, beredskabsplan og lign. indenfor det sidste års tid?	☐	☐		Systematisk læring

Bilag 5 – Psykisk førstehjælp

PSYKISK FØRSTEHJÆLP

Sådan udøver du psykisk førstehjælp

Psykisk førstehjælp skal gives hurtigst muligt af en person, som ikke er påvirket af hændelsen. Her er 5 trin at huske på:

1. Stop truslen sammen!

Søg for at truslen eller fare ikke længere er til stede ved fx at konflikthedsspejle, afslutte eller tilkalde hjælp.

2. Bemærk anderledes adfærd

Overdreven frygt, bekymringer og angst

Aggressiv adfærd

Psykisk førstehjælp

Forfærdiget

3. Den indledende kontakt

Find et efterhvert tidspunkt og sig at samtalen ikke tager så lang tid.

4. Vær lyttende og modvirk dramatisering ved at spørge til fakta

Undlad at ...

- Sige at tingene kommer varm og hurtig
- Tale om egne erfaringer
- Joke og/eller bagtalelser

5. Lav aftaler

Inddrag ledelsen hvis det er muligt. Hjælp med at skabe overblik over hvad der skal gøres, hvem og af hvem.

Ledlag efter behov kollega til enten skadestue eller hjemmet

Kontakt pårend

Hjælp med anmeldelse til politiet (indenfor 3 dage) og for arbejds- skade (indenfor 3 dage)

Denne guide er en del af en serie af guider og kort om vold. Find dem alle på www.bfa.dk/temaer/vold

BFA
Bureau for
Forsknings- og
Analyse

Læs om konkrete eksempler på forebyggelse:
[AT-vejledning om Vold, D. 4.3-4 kap. 4 og 5.](#)

Digital chikane på arbejdspladsen

09

Som medarbejdere skal du kunne varetage dit arbejde i tryghed. Det er uacceptabelt og i mange tilfælde strafbart, hvis du bliver hængt ud på nettet, blot fordi du passer dit arbejde.

Definitioner af og for digital chikane

Ifølge [BFA-velfærd og offentlig administration](#) så er digital chikane: "situationer, hvor digitale medier som e-mail, sociale medier, blogs og hjemmesider bruges til at chikanere, true eller skræmme nogen". Den kan antage mange forskellige former fx injurierende udtalelser, groft sprogbrug, bagtalelse, sårende bemærkninger, nedvurdering af kompetencer m.v.

Den kan optræde i mange sammenhænge fx via sociale medier, via sms'er eller mails eller via fotos og video af medarbejderen i private sammenhænge. Og afslutningsvis kan den komme fra mange forskellige afsendere fx en forurettet borger, en sørgende slægtning, vrede forældre m.v.

I straffeloven er der flere bestemmelser, der forbyder chikane mod offentligt ansatte. Oplever du dette, så skal din arbejdsgiver omgående reagere og i nogle tilfælde foretage politianmeldelse.

[Det følger af arbejdsmiljølovgivningen](#), at det er arbejdsgivers ansvar at sikre dit arbejdsmiljø. Derfor skal arbejdsgiver og ledelsen også sørge for at forebygge og håndtere digital chikane som arbejdsmiljøproblem, der angår hele arbejdspladsen. Det gælder også håndtering af sociale medier og chikane på internettet.

Bliver du udsat for digital chikane, så kan det være en arbejdsulykke. Det gælder trusler og chikane, der fremsættes digitalt på fx sociale medier eller e-mail, både i og uden for arbejdstiden, hvis de kan relateres til arbejdet.

I skal anmelde og registrere sådanne arbejdsulykker ligesom andre arbejdsulykker. En arbejdsulykke defineres i [Lov om arbejdsskadesikring](#) som "en psykisk eller fysisk personskade forårsaget af en hændelse eller påvirkning, som sker pludseligt eller inden for fem dage".

Bilag 8 – "Digital chikane"

Forebyggelse og håndtering af digital chikane

Digital chikane

Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem. Derfor skal I håndtere og forebygge det på jeres arbejdsplads.

De **fire faktorer**, som du finder her, kan I bruge til at sætte digital chikane på dagsordenen på jeres arbejdsplads.

Kortene vil guide jer igennem en dialog om:

- 1 Hvordan I forstår digital chikane hos jer
- 2 Om I kan gøre mere for at forebygge og håndtere problemet
- 3 Om I kan arbejde mere med den enkelte ansattes viden og kompetencer
- 4 Om I kan arbejde med arbejdspladsens procedurer og politikker

I skal behandle digital chikane som et arbejdsmiljøproblem, som er fælles for arbejdspladsen og ikke kun for den enkelte.

I bør derfor skabe en arbejdspladskultur, hvor I kan åbent om kan tale om digital chikane.

10 Bilags- oversigt

Bilagsoversigt

Bilag 1: Vurdér jeres risiko for voldsomme episoder

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/mdgh3usm/bfa-vold_guides_web_risiko.pdf

Bilag 2: Et godt psykisk arbejdsmiljø – Undgå vold på arbejdspladsen

<https://at.dk/media/2860/undgaa-vold-arbejdspladsen.pdf>

Bilag 3: Beredskabsplan for voldsomme episoder

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/xe5j4xjq/bfa-vold_guides_web_beredskab.pdf

Bilag 4: Tjekliste til jeres retningslinjer: identifikation, forebyggelse og håndtering

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/zixiicg/bfa-vold_guides_web_retningslinjer.pdf

Bilag 5: Sådan udøver du psykisk førstehjælp

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/zt2kupmr/bfa-vold_guides_tryk_psykiskforstehjaelp.pdf

Bilag 6: Diskuter jeres kompetence i forhold til forebyggelse og håndtering

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/4y5l4ckn/bfa-vold_guides_web_kompetencer.pdf

Bilag 7: Evaluering og log af hændelser

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/wyyccd2l/bfa-logbog_voldsguide_web.pdf

Bilag 8: Faktakort – Digital chikane

<https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/p3vpbnrt/bfa-digital-chikane-faktakort-a5.pdf>

Bilag 9: Forebyg og håndter voldsomme episoder

https://www.arbejdsmiljoweb.dk/media/1wbor2zg/bfa-vold_indledendekort_web.pdf

Bilag 10: Vejledning til leder og arbejdsmiljørepræsentant, ved anmeldelse til politiet, af vold, trusler og krænkende handlinger. Side 19.

Bilag 10

Vejledning til leder og arbejdsmiljørepræsentant, ved anmeldelse til politiet, af vold, trusler og krænkende handlinger

1. Støt din medarbejder eller kollega, der har været udsat for vold eller trusler om vold (med f.eks. krisehjælp, anmeldelse som arbejdsskade, mv).
2. Den medarbejder, der har været udsat for hændelsen, skal tage stilling til sammen med leder eller arbejdsmiljørepræsentant, om en hændelse skal politianmeldes.

Dette skal som hovedregel ske inden for 72 timer efter at hændelsen fandt sted, hvis der ønskes erstatning efter offerskadeerstatningsloven.

Der kan dog være tilfælde, hvor der stadig kan ydes erstatning, uden at en hændelse er anmeldt. Se mere på www.erstatningsnævnet.dk

3. Hvis hændelsen anmeldes, kan du som leder eller arbejdsmiljørepræsentant hjælpe med dette. Husk dog, at det er medarbejderen der står som anmelder.
4. Leder eller arbejdsmiljørepræsentant kan tilbyde at være bisidder ved et evt. retsligt efterspil.





TØNDER
KOMMUNE