

Frederiksberg Kommunes retningslinjer

**mod arbejdsrelateret
vold, trusler og
krænkende handlinger**

Indhold

Indledning	1
Retningslinjer mod vold og trusler	2
Definition på vold	2
Vold i straffelovens betydning	3
Forebyggelse af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger.....	4
Forebyggelse af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger afhænger af forholdene på den enkelte arbejdsplads. En række forhold kan have en forebyggende effekt. Det er blandt andet af betydning:.....	4
• At arbejdspladskulturen er præget af åbenhed, interesse i kollegers ve og vel samt en fælles holdning til arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger	4
• At de fysiske rammer er rolige og venlige og er med til at skabe en god atmosfære.....	4
• At medarbejderne er rustet til at kunne samarbejde med en bruger	4
• At ledelsen har truffet de nødvendige sikkerhedsmæssige foranstaltninger for at beskytte medarbejderne, herunder indretning og mulighed for flugt i tilfælde af en episode	4
• At medarbejderne får viden og indsigt til at kunne håndtere truende adfærd – ansatte der har kontakt med borgere kan f.eks. tilbydes kurser, hvor de lærer at håndtere vanskelige situationer	4
• At ledelse og medarbejdere har viden til på en hensigtsmæssig måde at støtte en kollega, der har været udsat for en episode.....	4
Håndtering af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger.....	4
Vold og trusler i fritiden	4
Anmeldelse af vold og trusler om vold	5
Voldsepisoder med akut brug for politiets hjælp	5
Voldsepisoder uden brug for akut hjælp fra politiet	5
Vidnebeskyttelse af medarbejdere	6
Dispensation i forhold til politianmeldelse af vold på arbejdspladsen	6
Anmeldelse som arbejdsulykke	7

Indledning

Frederiksberg Kommunes retningslinjer mod arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger beskriver, hvordan ledere og medarbejdere på Frederiksberg Kommunes arbejdspladser skal forholde sig, hvis de bliver udsat for arbejdsrelateret vold, trusler og anden uacceptabel adfærd fra borgere.

Alle arbejdspladser med direkte borgerkontakt skal på baggrund af disse retningslinjer lave deres egen skriftlige handleplan. Handleplanen skal beskrive hvad man gør for at forebygge at episoder opstår, og hvad man gør, hvis skaden alligevel sker.

[Skabelon til lokal handleplan.](#)

Anmeldelse af voldsepisoder sker efter fælles retningslinjer så alle medarbejdere sikres med vidnebeskyttelse. De fælles retningslinjer skal indføres i alle lokale handleplaner.

Spørgsmål til retningslinjen mod arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger kan rettes til HR-afdelingens arbejdsmiljøkonsulent.

Der henvises også til "Din ven/familiemedlem har været udsat for en voldelig episode". Det er en kort vejledning til den voldsramtes nærmeste om hvordan de bedst kan hjælpe efter en voldelig episode.

Retningslinjer mod vold og trusler

Retningslinjer mod arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger skal i første omgang forebygge at voldelige episoder opstår samt sikre at ledere og medarbejdere er i stand til at håndtere arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger på den mest hensigtsmæssige måde og begrænse skadens omfang.

Retningslinjerne skal betragtes som en ramme, inden for hvilken den enkelte arbejdsplads, som har borgerkontakt, skal udarbejde deres egen lokale handlingsplan med udgangspunkt i denne overordnede retningslinje og de lokale forhold herunder hvilken borgerkontakt der er på den enkelte arbejdsplads. Handlingsplanen skal jævnligt tages op til drøftelse på arbejdspladsen.

Ledelsen på arbejdspladsen har ansvar for, at den lokale handlingsplan bliver udarbejdet i dialog med medarbejderne og, at medarbejderne har viden til at kunne forebygge og håndtere episoder med arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger herunder yde støtte til en kollega.

Lokal handleplan skal omfatte:

1. Målsætning med de lokale retningslinjer
2. Handlingsplan for forebyggende initiativer (før en voldshændelse)
3. Kriseplan (under en voldshændelse)
4. Procedure for opfølgning (efter en voldshændelse)
5. Aftale om løbende evaluering og justering af de lokale retningslinjer

[Arbejdstilsynet - vold og trusler](#)

Definition på vold

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere udsætter medarbejdere for angreb mod legemet, fremsætter trusler mod medarbejdere eller udøver anden krænkende adfærd, herunder chikane, over for medarbejdere.

Arbejdsrelateret vold omfatter både risiko for- og episoder med arbejdsrelateret vold.

Eksempler på fysisk vold:

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

Eksempler på psykisk vold:

- Trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller

medarbejdernes ejendele. Eksempler på mundtlige trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

- Anden krænkende adfærd kan fx være chikane, ydmygelser, nedværdigende behandling, seksuel chikane (sexchikane), sårende bemærkninger, latterliggørelse, ubehagelige drillerier og trusler.
- Krænkende adfærd kan komme til udtryk på mange forskellige måder og det kan både være enkeltstående hændelser og gentagne episoder.

Borgeren behøver ikke at have haft en intention, om at såre eller krænke den ansatte. Det kan også være ubevidst, fx fra en borger med demens eller nedsat kognitiv funktion.

Både trusler og anden krænkende adfærd kan fremsættes på flere måder, fx digitalt i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier. Begge dele kan være rettet mod medarbejderen, selvom de fremsættes over for medarbejderens familie eller andre nærtstående.

[Retningslinje for digital chikane](#)

Røveri er en særlig form for vold, hvor en person anvender fysisk vold eller trusler om vold for at få udleveret penge eller andre værdier.

Arbejdsrelaterede voldsepisoder betragtes som arbejdsulykker.

Enhver episode hvor en medarbejder ansat i Frederiksberg Kommune oplever sig udsat for vold, er pr definition vold, og skal håndteres derefter.

Alle arbejdspladser med borgerkontakt skal udarbejde forebyggende handleplaner for arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger.

Vold i straffelovens betydning, skal desuden politianmeldes som vold.

Vold i straffelovens betydning

I Straffelovens betydning (Straffeloven § 244-46) er vold

- Fysiske overgreb og trusler, fx slag, spark, at nikke en skalle, kast med genstande, førergreb, benspænd og bid.

Små puf, skub, tjat, spyt og lignende er ikke vold i straffelovens betydning, og politianmeldes derfor ikke.

Psykisk vold og mobning falder normalt uden for Straffelovens bestemmelser. Der findes særlige regler i § 119 og 121 for vold mod offentligt ansatte. Her er også trusler om vold, hån, skældsord og fornærmelse indbefattet.

Forebyggelse af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger

Forebyggelse af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger afhænger af forholdene på den enkelte arbejdsplads. En række forhold kan have en forebyggende effekt. Det er blandt andet af betydning:

- At arbejdspladskulturen er præget af åbenhed, interesse i kollegers ve og vel samt en fælles holdning til arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger
- At de fysiske rammer er rolige og venlige og er med til at skabe en god atmosfære
- At medarbejderne er rustet til at kunne samarbejde med en bruger
- At ledelsen har truffet de nødvendige sikkerhedsmæssige foranstaltninger for at beskytte medarbejderne, herunder indretning og mulighed for flugt i tilfælde af en episode
- At medarbejderne får viden og indsigt til at kunne håndtere truende adfærd – ansatte der har kontakt med borgere kan f.eks. tilbydes kurser, hvor de lærer at håndtere vanskelige situationer
- At ledelse og medarbejdere har viden til på en hensigtsmæssig måde at støtte en kollega, der har været udsat for en episode

Håndtering af arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger

Kollegial førstehjælp i form af øjeblikkelig omsorg for den voldsramte er vigtig. Det kan f.eks. dreje sig om:

- Stop en aktuel voldshandling
- Anvend kollegial førstehjælp
- Efter episoden:
 - Ikke at lade din kollega være alene
 - At skabe tryghed, men undgå omklamring
 - At lade din kollega tale om, hvad der er sket, men pres ikke på
 - At undgå at bagatellisere episoden, undgå at kritisere og fortæl ikke selv anekdoter fra lignende situationer
 - At være opmærksom på, at din kollega kan reagere anderledes end sædvanlig i dagene efter episoden
 - At sørge for at din kollega heller ikke er alene derhjemme
 - At hjælpe med evt. at kontakte din kollegas pårørende
 - At give din kollega folderen "Din ven/familiemedlem har været udsat for en voldelig episode" med hjem. Den indeholder både gode råd til den ramte og de pårørende: [Din pårørende har været udsat for vold](#)
 - Professionel psykisk hjælp i form af krisesamtaler med en psykolog fra det rådgivningscenter, som Frederiksberg Kommune har aftale med
- Ledelsen anmelder voldsepisoden
- Ledelsen sikrer opfølgning så alle medarbejdere håndteres professionelt og der skabes læring af situationen
- Sikre den nødvendige hjælp til kollegaer/ledelse

Vold og trusler i fritiden

Fra 1. januar 2016 har arbejdspladserne pligt til at arbejde med risikoen for arbejdsrelateret vold, der kan ramme medarbejderne i fritiden. Hver lokale arbejdsplads (institution/afdeling) skal derfor overveje om det er relevant at udarbejde en lokal handleplan, der kan imødegå arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden. De nye regler er ifølge Arbejdstilsynet relevante for virksomheder, hvor ansatte udfører et arbejde, der kan medføre risiko for at blive udsat for arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger uden for arbejdstid.

I givet fald skal den lokale handleplan indeholde svar på:

- Hvilken slags arbejdsrelateret vold kan en medarbejder møde i sin fritid
- Hvordan klædes medarbejderne på til tilfældige møder med borgere og pårørende
- Hvordan forebygges arbejdsrelateret vold i fritiden
- Hvordan skal medarbejderen reagere ved arbejdsrelateret vold i fritiden

Der henvises i øvrigt til Arbejdstilsynets hjemmeside: [Arbejdsrelateret vold underfor arbejdstiden](#), Se bekendtgørelse nr. 1504 af 4. december 2015 hvori det nærmere er beskrevet, hvilke elementer arbejdsgiveren skal være opmærksom på, som kan begrunde, at der bør udarbejdes en handleplan, der kan håndtere arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger uden for arbejdstid.

Anmeldelse af vold og trusler om vold

Alle voldsepisoder rettet mod medarbejdere i Frederiksberg Kommune, og som ikke er omfattet af dispensationsmulighederne, skal politianmeldes, og det er altid ledelsen der anmelder.

Politianmeldelse skal ske så hurtigt som muligt af hensyn til såvel medarbejderen som politiets videre arbejde.

Voldsepisoder med akut brug for politiets hjælp

- Ring 114
- Politiet ankommer og hjælper i den akutte situation
- Politiet optager rapport og kontakter efterfølgende implicerede, hvis der er brug for yderligere mht. anmeldelse
- OBS: Vær som kollega eller leder opmærksom på i denne pressede og akutte situation at bede om vidnebeskyttelse af medarbejderen

Voldsepisoder uden brug for akut hjælp fra politiet

- Anmeldelse sker skriftligt til Station Bellahøj: kbh-bellahoj@politi.dk
- Anmeldelsen skal indeholde:
 - Oplysninger om den anmeldte (navn, adresse og cpr)
 - Ønske om vidnebeskyttelse af medarbejdere, anmelder og evt. vidner jf A-meddelelse
 - Navn og arbejdsadresse på medarbejder, anmelder og evt. vidner
- Forurettede medarbejder modtager en kopi af anmeldelsen
- Politiet følger op på anmeldelsen og vurderer om det er vold i strafferetlig betydning, og hvorvidt der skal rejses sigtelse mod udøveren

Vidnebeskyttelse af medarbejdere

Hvis en medarbejder føler sig utryg ved, at en sigtet kan skaffe sig oplysninger om pågældendes privatadresse, skal medarbejderen insistere på kun at identificere sig ved navn og arbejdsadresse i politirapporten.

Det er typisk ikke et problem ved skriftlige anmeldelser, men hvis politiet tilkaldes i situationen, kan den forurettede medarbejder blive fanget i et uligevægtigt øjeblik og oplyse for meget. Den lokale kriseplan skal forudse sådanne hændelser og sikre, at medarbejderen ikke står alene eller uforberedt i en sådan situation.

Af hensyn til medarbejderen, er det bl.a. derfor det er vigtigt, at det er en leder, der anmelder på sin medarbejders vegne.

Dispensation i forhold til politianmeldelse af vold på arbejdspladsen

Kravet om politianmeldelse og dispensation fra kravet om politianmeldelse

Justitsministeriets svar til Folketingets Retsudvalg 2018

I forhold til hvilke krav, der stilles om politianmeldelse for at få tilkendt erstatning fremgår følgende af offererstatningslovens § 10, stk. 1:

"Erstatning er betinget af, at lovovertrædelsen er anmeldt til politiet inden 72 timer, og at skadelidte under en eventuel straffesag mod skadevolderen nedlægger påstand om erstatning."

Efter offererstatningslovens § 10, stk. 3, kan kravet om politianmeldelse inden 72 timer fraviges, hvis forholdene taler for det.

Ved vurderingen af, om der skal gives dispensation, foretager Erstatningsnævnet en konkret vurdering af omstændighederne i den enkelte sag.

Nævnet kan navnlig fravige kravet om anmeldelse i følgende situationer:

- Der er faldet dom over skadevolder, eller der er gennem anden retsforfølgning, som dog ikke har ført til tiltalerejsning, fastslået en sikker identitet på skadevolder.
- Skadelidte har på grund af sin tilstand som følge af tilskadekomsten været ude af stand til at anmelde forholdet rettidigt.
- Skadelidte har været indlagt på skadestue og/eller hospital de første 72 timer efter tilskadekomsten og har været optaget af lægeundersøgelser og/eller operation det meste af tiden.
- Skadelidte tror indledningsvis med føje, men fejlagtigt, at der ikke er lidt et tab, eller at tabet kun er bagatelagtigt.
- Skadelidte går med rimelighed ud fra eller har en berettiget forventning om, at forbrydelsen vil blive anmeldt fra anden side.

- Sager vedrørende pædagoger og/eller plejepersonale, der som følge af en straffelovsovertrædelse er kommet til skade i arbejdstiden, og hvor konkrete pædagogiske og/eller behandlingsmæssige hensyn taler imod politianmeldelse. Dokumentation herfor vil normalt kunne foreligge ved en udtalelse fra den ansattes arbejdsgiver, som fastslår, at der foreligger sådanne konkrete hensyn i den pågældende sag.

Anmeldelse som arbejdsulykke

Arbejdspladser der arbejder med udad reagerende borgere, skal anmelde voldsepisoder som en arbejdsulykke i SafetyNet.

[Inspirationsmateriale](#)

Handleberedskab i forbindelse med arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger fra borgere

Handleberedskabet er et supplement til Frederiksberg Kommunes retningslinje for arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger fra borgere: [Arbejds miljøpolitikker \(frederiksberg.dk\)](#).

Formålet med handleberedskabet er at give medarbejdere og ledere et overblik over den umiddelbare håndtering af sager med arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger.

Hvad er arbejdsrelateret vold, trusler og krænkende handlinger i Arbejds miljølovens betydning?

Eksempler på fysisk vold:

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

Eksempler på psykisk vold:

- Trusler, der fremsættes over for medarbejdere, fx mundtlige trusler mod medarbejdernes sikkerhed, herunder trusler på livet, trusler om fysisk hærværk mod arbejdspladsen eller trusler mod medarbejdernes familie, venner eller andre nærtstående personer eller medarbejdernes ejendele.

Eksempler på mundtlige trusler kan være "Jeg ved, hvor du bor" eller "Jeg ved, hvor dine børn går i skole". Trusler kan også udtrykkes uden ord, fx med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller med tegninger.

- Anden krænkende adfærd kan fx være chikane, ydmygelser, nedværdigende behandling, seksuel chikane (sexchikane), sårende bemærkninger, latterliggørelse, ubehagelige drillerier og trusler.

I Straffelovens betydning (Straffeloven § 244-46) er vold

- Fysiske overgreb og trusler, fx slag, spark, at nikke en skalle, kast med genstande, førergreb, benspænd og bid.

Hvad gør jeg som leder / medarbejder / kollega ved i forbindelse med arbejdsrelateret vold?

Kollegial psykisk førstehjælp efter behov og umiddelbart efter episoden:

- Til tilskadekomne og evt. øvrige involverede. Ledsage tilskadekomne til skadestue, hvis det er påkrævet.
- Ledsage tilskadekomne til hjemmet efter behov.
- Leder/ledelsen tager stilling til, evt. i samråd med fx arbejdsmiljørepræsentant om professionel krisehjælp skal tilbydes, Frederiksberg Kommune har aftale med Dansk Erhvervspsykologi.
- Leder/ledelsen sørger for at indkalde afløser for den tilskadekomne, hvis det er nødvendigt.
- Give den tilskadekomne folder med gode råd til den ramte og de pårørende: [Din pårørende har været udsat for vold](#)

Hvad gør jeg som leder efter episoden? Anmeldelse af arbejdsrelateret vold

- Som leder har du pligt til at anmelde episoden som en arbejdsulykke i SafetyNet indenfor 14 dage, hvis der er fravær ud over tilskadekomstdagen.
- Hvis der ikke har været fravær, registreres episoden i SafetyNet Single Sign On systemet.
- Som leder har du pligt til indenfor 72 timer, at politianmelde episoder der falder ind under straffelovens betydning og som der ikke kan dispenseres for.

Hvad gør leder og arbejdsmiljørepræsentanten (arbejds miljøgruppen)? Arbejds miljøgruppen gennemgår hændelsen med henblik på at undgå gentagelse og forebygge fremad rettet.

- Arbejds miljøgruppen informerer arbejdspladsen om episoden og hvilke umiddelbare tiltag der tages for at forhindre gentagelser, efter en konkret vurdering.

