

InsuBiz-vejledning: Krænkelser

Krænkende handlinger

Krænkende handlinger er når en medarbejder i forbindelse med sit arbejde udsættes for vold, trusler om vold eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet, seksuel chikane eller mobning. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central.

Anmeldelse

Randers kommune har som arbejdsgiver pligt til at registrere og forebygge krænkelser. Registreringen skal ske *senest 14 dage efter hændelsen er sket*.

Alle krænkende handlinger skal registreres via InsuBiz X-net. Det er leder, der modtager kode til systemet, men den må gerne deles med eks. arbejdsmiljørepræsentanten eller en administrativ medarbejder. På den måde sikres data, hvis hændelsen skulle få følger på sigt. Samtidig bidrager registreringen til et overblik over arbejdsmiljøet og mulighed for læring, så lignende situationer kan forebygges.

Kontakt forsikringskontoret hvis der er spørgsmål til brug af systemet på:

Mail: Henning.jollmann@randers.dk

Tlf.: 8915 1132

Definition af vold, trusler og anden krænkende adfærd*

Ved arbejdsrelateret vold forstås, at borgere mv. udsætter medarbejdere for: angreb mod legemet, trusler eller udøver anden krænkende adfærd; herunder chikane (AT-vejledning D.4.3-4).

Eksempler på fysisk vold er angreb mod kroppen, fx: overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller snyt.

Eksempel på psykisk vold er trusler om vold og anden krænkende adfærd, fx: trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler der vedrører medarbejdernes familie eller venner, eller trusler der vedrører medarbejdernes ejendele.

Eksempel på anden krænkende adfærd er (seksuel) chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn.

*Randers Kommune følger Arbejdstilsynets definitioner.

Orddefinition - InsuBiz

Skadevolder = personen som har udsat en medarbejder for en krænkende handling.

Skadelidte = medarbejderen som er blevet udsat for en krænkende handling.

Krænkelser eller arbejdsulykke?

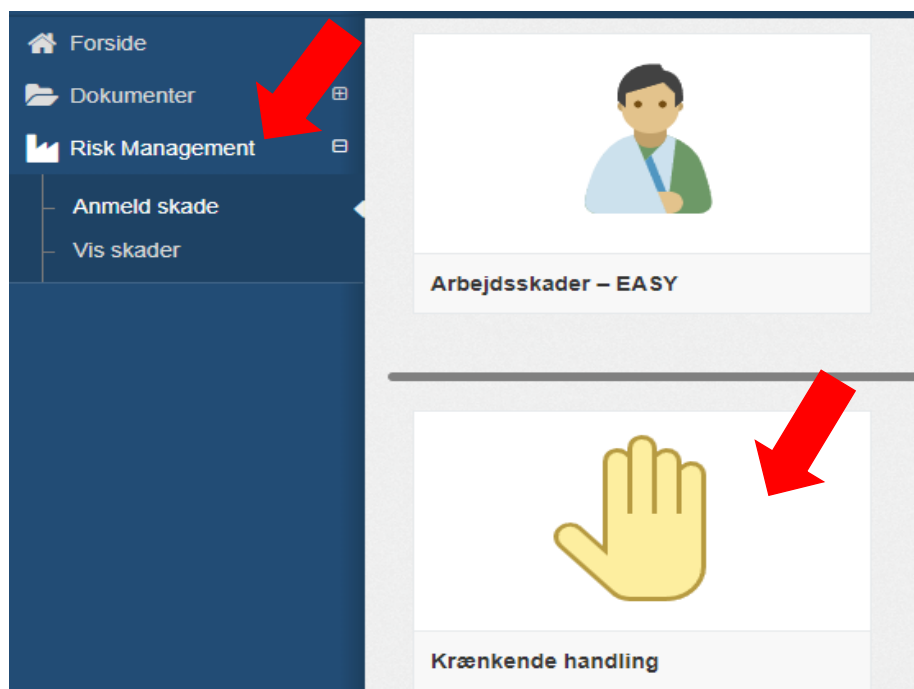
Ved registrering og anmeldelse af arbejdsskader skal man angive graden af påvirkning på skadelidte på en skala fra 1-10 (10 er højest). Hvis en krænkende handling (vold, trusler, chikane) medfører skadelidte enten en påvirkningsgrad mellem 1 og 6, eller hvis der **ikke** er fravær ud over tilskadekomstdagen, skal denne anmeldes som en krænkende hændelse.

Hvis en krænkende handling derimod har mere alvorlig karakter (eks. fysisk vold, resulterer i fravær, påvirkningsgrad 7-10 mv.) skal den anmeldes som en arbejdsskade.

Er man i tvivl, drøfter man hændelsen med sin nærmeste leder eller arbejdsmiljørepræsentant.

Systemet

Når du er logget på systemets forside, klikker du først på Risk Management – herefter får du en oversigt over de forskellige muligheder, du har adgang til i systemet (forskelligt fra bruger til bruger). For at registrere en krænkelser klikkes på ikonet 'Krænkende handling'.



Hjælpekema til registrering af krænkelser

Før du går i gang med din registrering, skal du have nedenstående oplysninger klar:

1. Skadelidte (oplysninger om medarbejder udsat for krænkende hændelse)

Cpr-nr.:
Fulde navn:
Statsborgerskab:
Hjemmeadresse:
Postnr. (udfylder by og land):
Email:

1.1 Ansættelse

Ansættelsessted/Afd.:
Ansættelsesdato:
Erhvervmæssig status (markér): <i>Anden erhvervmæssig status / Lønmodtager / Selvstændig/medhjælpende familiemedlem / Under uddannelse</i>
Forventet fravær pga. krænkende hændelse:

2. Hændelsen

Skadedato & tidspunkt:	/	-20	Kl.:						
Hændelse (markér): <i>Kontakt med elektrisk strøm, varme/kulde, farlige stoffer / Druknet/begravet/omsluttet med iltmangel til følge / Fald, stødt imod en stationær genstand (tilskadekomne er i bevægelse) / Ramt af/kollideret med genstand eller person i bevægelse / Kontakt med skarp/spids/grov genstand / Klemt/mast / Fysisk og psykisk overbelastning / Bid, stik, spark mv. fra dyr eller personer / Anden skademåde eller uoplyst</i>									
Skadetype (markér): <i>Sår og overfladiske skader / Knoglebrud / Ledskred, forstuvninger og forstrækninger (overbelastning) / Tab/knusning af legemsdel / Hjernerystelse og indre skader / Forbrænding, skoldning, ætsning og forfrysning / Forgiftning og infektion / Drukning og kvælning / Skader der skyldes lyd, vibrationer eller tryk / Skader pga. ekstreme temperaturer, lys eller bestråling / Chok / To eller flere lige alvorlige skader / Anden oplyst eller uoplyst skade</i>									
I hvilken situation skete hændelsen (vigtigste årsag):									
☐ Hjælp til daglige gøremål	☐ Ukendt / ny situation	☐ Ved fastholdelse							
☐ Trøst / forsøg på at berolige	☐ Misforstået kommunikation	☐ Der blev stillet krav							
☐ Konfliktløsning	☐ Forældre/pårørende/kolleger	☐ I forbindelse med personlig pleje, medicinering o.l.							
☐ Afslag på ønske/krav	☐ Hjælp/vejledning/omsorg	☐ Andet: Klik eller tryk her for at skrive tekst.							
Beskrivelse af hændelsesforløbet (både før, under og efter)	Hvor præcist skete hændelsen på lokationen?	Hvis krænker er borger – hvem? (OBS GDPR!) (eks. patient, elev, borger eller lign.)							
Klik eller tryk her for at skrive tekst.	Klik eller tryk her for at skrive tekst.	Klik eller tryk her for at skrive tekst.							
Hvordan var din umiddelbare reaktion på hændelsen?		1 = Næsten ikke påvirket	10 = meget stærkt chokeret						
1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐	6 ☐	7 ☐	8 ☐	9 ☐	10 ☐

3. Handlingens karakter

Handlingens karakter (sæt kryds - evt. flere)			
Trusler om vold: ☐ Verbale trusler (f.eks. truende adfærd, trusler mod medarbejderens familie) ☐ Trusler mod krop eller genstande ☐ Andet: Klik eller tryk her for at skrive tekst.	Fysisk vold: ☐ Vold mod krop (nap, bid, spyt, slag, fastholdelse) ☐ Fysisk vold med genstand	Krænkelser: ☐ Krænkende tiltaleform ☐ Nedværdigende omtale af job, arbejdsindsats eller kompetence ☐ Seksuel chikane (verbale seksuelle ytringer, uønsket berøring o.l.)	Chokerende hændelser: ☐ Voldsomme ulykker - herunder trafikulykker og brand ☐ Dødsfald ☐ Forsvunden borger/barn
Sæt kryds i aktuelle	JA	NEJ	
Var du alene, da det skete?	☐	☐	Hvis nej, hvem var ellers til stede (navn på vidne(r)): Klik eller tryk her for at skrive tekst.
Kendte du beboeren / borgeren?	☐	☐	Kommentar: Klik eller tryk her for at skrive tekst.
Var der mulighed for at tilkalde en kollega?	☐	☐	Kommentar: Klik eller tryk her for at skrive tekst.
Var der flugtmulighed?	☐	☐	Kommentar: Klik eller tryk her for at skrive tekst.

4. Efter hændelsen

Hvilke følelser oplevede du efter hændelsen? (sæt gerne flere krydser)			
Angst ☐	Utryk ☐	Magtesløs ☐	Ked af det ☐
Vred ☐	Irriteret ☐	Anspændt ☐	Træt ☐
Ligeglad ☐	Andet ☐ Klik eller tryk her for at skrive tekst.		
Handlinger umiddelbart efter hændelsen			
☐ Gik du hjem? ☐ Følte du behov for at gå hjem, men kunne ikke? ☐ Fik du talt episoden igennem med nogen? ☐ Fortsatte arbejdet			
Hvad er gjort efterfølgende?			
☐ Psykologisk krisehjælp	☐ Lægehjælp el. skadestue	☐ Videregivet til AM-gruppen	
☐ Samtale med leder	☐ Anmeldelse til politiet	☐ Anmeldt som magtanvendelse	
☐ Samtale med kollega iværksat	☐ Målrettede pædagogiske tiltag	☐ Andet: Klik eller tryk her for at skrive tekst.	

5. Anmelder: Under overskriften 'Anmelder' udfyldes data automatisk.

6. Bilag: Vedhæft relevante bilag hvis nødvendigt.

7. Bekræftelse af oplysninger: Til slut vises en oversigt over dine indtastede data. Gennemgå denne og tryk til sidst på 'Godkend'.

Registreringen

Data skal indtastes i én proces. Du kan med andre ord ikke lagre en kladde, som du efterfølgende kan arbejde videre på. Hav derfor alle de nødvendige data klar, inden du indtaster skaden. Krænkelsen skal være indtastet inden for 45 minutter - ellers lukker systemet ned, og du må genindtaste data.

1. Skadelidte: Indtast oplysninger om skadelidte (medarbejder udsat for krænkelse).

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte	2. Hændelsen	3. Handlingens karakter
5. Anmelder	6. Bilag:	

* Cpr. nr.:

- venligst angiv denne information

* Fulde navn:

* Statsborgerskab: Køn: * Fødselsår:

* Skadelidtes adresse:

* Postnr. * By * Land:

* Email

* Ansættelsessted/Afd.:

* Ansættelsesdato:

* Erhvervmæssig status:

* Forventet fravær pga. ulykken:

2. Hændelsen: Indtast oplysninger om krænkelsen. Alle faneblade skal udfyldes undtagen bilag, medmindre der er relevante bilag eks. billeder, skema vedr. flere hændelser eller anden dokumentation.

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte

2. Hændelsen

3. Handlingens karakter

5. Anmelder

6. Bilag:

* Skadedato:

Tidspunkt:

Uoplyst

* Hændelse:

Psykisk overbelastning, psykisk chok

* Skadetype:

Chok som følge af aggression og trusler fra mennesker

I hvilken situation skete hændelsen (vigtigste årsag)?

Beskrivelse af hændelsesforløbet (både før, under og efter)

Hvor præcist skete hændelsen på lokationen?

Hvem er den part der krænker?

Hvis krænkende part er borger, hvem er vedkommende (patient, elev (oplys også gerne klassetrin) etc.)? OBS GDPR!

Hvordan var din umiddelbare reaktion på hændelsen? (1 = Næsten ikke påvirket / 10 = meget stærk chokeret (kan ikke gennemføre arbejdsdagen))

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Her må ikke fremgå navn – skriv "borger", "elev" eller lign.

3. Handlingens karakter:

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte

2. Hændelsen

3. Handlingens karakter

4. Efter hændelsen

5. Anmelder

6. Bilag:

Handlingens karakter (sæt kryds - evt. flere)

Trusler om vold:

☐ Verbale trusler (f.eks. truende adfærd, trusler mod medarbejderens familie)

☐ Trusler mod krop eller genstande

☐ Andet:

Fysisk vold:

☐ Vold mod krop (nap, bid, spyt, slag, fastholdelse)

☐ Fysisk vold med genstand

Krænkelser:

☐ Krænkelende tiltaleform

☐ Nedsættende omtale af job, arbejdsindsats eller kompetence

☐ Seksuel chikane (verbale seksuelle ytringer, uønsket berøring o.l.)

Chokerende hændelser:

☐ Voldsomme ulykker – herunder trafikulykker og brand

☐ Dødsfald

☐ Forsvundet borger/barn

Sæt kryds i aktuelle

Var du alene, da det skete?

Ja

Nej

Navn på vidne(r):

Kendte du beboeren / borgeren?

Ja

Nej

Kommentar:

Var der mulighed for at tilkalde en kollega?

Ja

Nej

Kommentar:

Var der flugtmulighed?

Ja

Nej

Kommentar:

Side 6 af 9

INSUBIZ

4. Efter hændelsen:

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte	2. Hændelsen	3. Handlingens karakter	4. Efter hændelsen
5. Anmelder	6. Bilag:		

Hvilke følelser oplevede du efter hændelsen? (sæt gerne flere krydser)

☐ Angst ☐ Utryk ☐ Magtesløst ☐ Ked af det ☐ Vred ☐ Irriteret ☐ Anspændt ☐ Træt ☐ Lige glad

☐ Andet:

Handlinger umiddelbart efter hændelsen

Hvad er gjort efterfølgende?

☐ Psykologisk krisehjælp ☐ Lægehjælp el. skadestue ☐ Videregivet til AM-gruppen

☐ Samtale med leder ☐ Anmeldelse til politiet ☐ Anmeldt som magtanvendelse

☐ Samtale med kollega ☐ Målttede pædagogiske tiltag iværksat

☐ NOTAT:

Angiv evt. begrundelse for manglende politianmeldelse her:

5. Anmelder: Under overskriften 'Anmelder' udfyldes data automatisk.

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte	2. Hændelsen	3. Handlingens karakter
5. Anmelder	6. Bilag:	

* Fulde navn

- venligst angiv denne information

* Email

- venligst angiv denne information

6. Bilag: Vedhæft relevante bilag hvis nødvendigt.

Skema til registrering af krænkende handling

1. Skadelidte	2. Hændelsen
5. Anmelder	6. Bilag:

Select

Ubegrænset antal (max. 100 MB pr. fil). Af hensyn til hastigheden anbefaler vi at størrelsen holdes under 500 KB pr. fil.

Anfør altid en tekst, som beskriver indholdet af dit bilag.

Tilføj

Filer:

Registrering af gentagne hændelser

Det er muligt at pulje krænkelserregistreringer ved brug af nedenstående skema. Det kan eks. være ift. gentagne hændelser ved en borger eller elev flere gange dagligt. Der laves et skema pr. medarbejder. Første hændelse registres på normal vis, og derefter indscannes skemaet på hændelsen som et bilag. Der må gerne fremgå i beskrivelsen, at denne registrering dækker over flere hændelser i det vedhæftede bilag.

Under bilag indscannes skema "Registreringsskema flere hændelser Vold og trusler". Skemaerne bør registreres i systemet senest 14 dage efter første registrering.

Registreringsskema: Flere hændelser (vold og trusler)

Medarbejders navn: _____

Borgers initialer: _____

Dato og kl.	Hvad udløste episoden?	Fysisk vold (f.eks. spyt, krads, slå ud efter)	Psykisk vold/ trusler (f.eks. dumme kælling)	Hvordan var din umiddelbare reaktion på hændelsen fra 1-10? 1 = Næsten ikke påvirket 10 = meget stærk chokeret

Arbejdstilsynets generelle vejledning om forebyggende tiltag

Eksempler på forebyggende tiltag, der kan bidrage til at sikre, at påvirkningerne i arbejdsmiljøet er sikkerheds- og sundhedsmæssigt fuldt forsvarlige:

1. Forsvarlig planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet.
2. Tilstrækkelig og hensigtsmæssig oplæring og instruktion i at udføre arbejdet.
3. Effektivt tilsyn med arbejdets udførelse.
4. Forsvarlig indretning af arbejdsstedet.
5. Korrekt anvendelse af tekniske hjælpemidler, som skal være egnede eller tilpassede til arbejdet.
6. Mulighed for støtte i arbejdet, herunder ledelsesmæssig og kollegial støtte.
7. Mulighed for indflydelse i arbejdet i forhold til det arbejde, som skal udføres.

Generelle forebyggelsesprincipper

Forebyggende tiltag skal iværksættes under hensyn til de generelle forebyggelsesprincipper, der fremgår af artikel 6, stk. 2, i Rådets direktiv 89/391/EØF om iværksættelse af foranstaltninger til forbedring af arbejdstagernes sikkerhed og sundhed under arbejdet. De generelle forebyggelsesprincipper er:

1. Forhindring af risici.
2. Evaluering af risici, som ikke kan forhindres.
3. Bekæmpelse af risici ved kilden.
4. Tilpasning af arbejdet til mennesket, navnlig for så vidt angår udformningen af arbejdspladsen samt valg af arbejdsudstyr og arbejds- og produktionsmetoder, i særdeleshed med henblik på at begrænse monotont arbejde og arbejde i en bestemt rytme og at mindske virkningerne af sådant arbejde på helbredet.
5. Hensyntagen til den tekniske udvikling.
6. Udskiftning af det, der er farligt, med noget der er ufarligt eller mindre farligt.
7. Planlægning af forebyggelsen for at gøre den til en sammenhængende helhed, inden for hvilken forebyggelsen omfatter teknik, tilrettelæggelse af arbejdet, arbejdsforhold, sociale relationer og påvirkninger fra faktorer i arbejdsmiljøet.
8. Vedtagelse af foranstaltninger til kollektiv beskyttelse frem for foranstaltninger til individuel beskyttelse.
9. Hensigtsmæssig instruktion af arbejdstagerne.

Personale og HR-afdelingen (webtilg).