



Herlev
Kommune

Fraværs- og Omsorgspolitik

Godkendt af Hovedudvalget den 24. marts 2017.

Afsnit om sygefravær og fraværssamtaler er revideret i 2023. Resten af politikken er under revision i Hovedudvalget, men gælder stadig.





Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Trivsel.....	3
Sygemelding.....	3
Medarbejderens ansvar.....	3
Lederens ansvar.....	4
Fraværssamtaler.....	4
Forebyggelse af stress.....	5
Forebyggelse af vold, mobning og chikane.....	6
Psykologisk krisehjælp ved ulykkessituationer på arbejdspladsen.....	7
1. Praktisk indsats:.....	7
2. Omsorgs indsats:.....	7
3. Opfølgende indsats:.....	8
Psykologisk bistand og rådgivning.....	8
Psykologisk bistand.....	8
Misbrugsrådgivning.....	9
Hvordan kan Falck Healthcare kontaktes.....	9
Bilag 1: Fraværssamtalen.....	11
Hvad indeholder fraværssamtalen?.....	12
Samtalen har formel karakter.....	12
Teknikker der fremmer samtalens mål.....	12
Kommunikationen under samtalen.....	13
Den ansattes private forhold.....	13
Trivsel på arbejdspladsen.....	13
Opsummering.....	14
Bilag 2: Vold og trusler.....	15
Afdækning af risiko for vold og trusler i relation til arbejdet.....	16
Forebyggelse af vold og trusler.....	16
Når vold og trusler alligevel forekommer.....	17
Vejledning i psykologisk krisehjælp ved ulykkessituationer på arbejdspladsen.....	17
Professionel hjælp.....	18
Anmeldelse til politiet.....	18
Anmeldelse til Erstatningsnævnet – Offererstatningsloven.....	18
Anmeldelse som arbejdsulykke.....	19
Opfølgning på episoder med vold og trusler om vold.....	19
Bilag 3: Blanket til brug ved vold og trusler mod medarbejdere.....	20



Indledning

Formålet med Fraværs- og Omsorgspolitikken er:

- at fremme en arbejdsplads med engagement, trivsel og arbejdsglæde
- at fremme et godt og stabilt arbejdsmiljø, så vi er i stand til at løfte kerneopgaven på bedste vis
- at skabe grobund for arbejdsbetingelser, der kan sikre udvikling af såvel medarbejdere som arbejdspladsen
- at der tidligt tages hånd om medarbejdere, der har hyppigt eller langvarigt sygefravær med henblik på fastholdelse på arbejdspladsen
- at skabe rammer til at identificere, forebygge og håndtere problemer i tilknytning til stress, der kommer til udtryk på arbejdspladsen

Politikken skal ses i sammenhæng med Herlev Kommunes personalepolitiske principper samt Herlev – den gode arbejdsplads og arbejdsmiljøpolitikken.

Det er et fælles ansvar at arbejde med forebyggelse og nedbringelse af sygefraværet, og at der er en åben og tillidsfuld dialog om arbejdsmiljøet. MED-udvalget er en vigtig medspiller i forhold til dette arbejde.

Trivsel

Alle medarbejdere skal trives i Herlev Kommune. Når medarbejderne trives, udvikler de sig til gavn for virksomheden og sig selv. Trivsel giver resultater i form af mere tilfredse medarbejdere, større effektivitet, mindre sygefravær og lavere personaleomsætning. Et væsentligt element i trivslen er en åben og konstruktiv dialog, både i dagligdagen og i forbindelse med den årlige MUS.

Konkrete tiltag, der kan bruges til at understøtte trivslen:

- Udviklingssamtaler, hvor trivsel skal indgå som et tema
- Kompetenceudvikling
- APV og Trivselsmåling
- Inddragelse af medarbejderne i beslutninger, der vedrører deres arbejdssituation
- Planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet så det kan udføres forsvarligt
- Tage hensyn til den enkeltes forudsætninger

Det er både lederens og medarbejdernes ansvar at bidrage til den fælles trivsel.

Sygemelding

Medarbejderens ansvar

- At melde sig syg så hurtigt som muligt, og inden arbejdets begyndelse
- At meddele den forventede varighed af fraværet
- At være i løbende dialog med arbejdspladsen om, hvornår man forventer at vende tilbage til arbejde
- At orientere lederen og evt. AMR/TR hvis der er forhold på arbejdspladsen, som kan forårsage sygefravær



Lederens ansvar

- At sikre, at medarbejderne ved, hvordan de skal sygemelde sig
- At tage initiativ til afholdelse af fraværssamtaler
- At sikre dialog med den sygemeldte, så den sygemeldte kan komme tilbage på arbejde igen. Det kan f.eks. være at ringe til en sygemeldt medarbejder for at høre, hvordan det går.

Fraværssamtaler

For at give den bedst mulige støtte til at nedsætte sygefraværet afholdes der fraværssamtaler. Formålet med fraværssamtalerne er at vise, at arbejdspladsen drager omsorg om medarbejderen, og at medarbejderen er vigtig for arbejdspladsen.

Det er målet at lederen i samarbejde med den sygemeldte, sætter tidligt ind for at afklare fremtidige arbejdsmuligheder.

Fraværssamtalen skal være et redskab til at planlægge tilbagekomst til arbejdspladsen ved afklaring af behov og muligheder for medarbejder og arbejdsplads.

Det er lederen, der tager initiativ til afholdelse af fraværssamtaler. Indkaldelsen skal være skriftlig og beskrive samtaleens indhold.

Ledere kan hente inspiration til forberedelse og afholdelse af fraværssamtaler i bilag 1.

Åbenhed om sygdom er nødvendigt, hvis arbejdspladsen skal kunne hjælpe medarbejderen. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at lederen ikke må stille spørgsmål om selve sygdommen med mindre medarbejderen selv bringer det på bane.

Lederen skal holde fraværssamtaler, hvis medarbejderen har:

- 5 fraværperioder indenfor de sidste 12 måneder eller
- 14 fraværsdage inden for de sidste 12 måneder eller
- 2 ugers sammenhængende fravær. Er fraværet længerevarende skal der efterfølgende afholdes fraværssamtaler med medarbejderen minimum hver 4. uge

Lederen kan i konkrete situationer vælge at indkalde til hyppigere samtaler.

Hvis lederen ønsker generelt at holde samtaler med hyppigere intervaller end denne politik foreskriver, skal dette drøftes i MED-udvalget/personalemøde med MED-status inden endelig beslutning.

Hvis en medarbejder er for syg til at møde op på arbejdspladsen, kan samtalen f.eks. tages telefonisk eller hjemme hos medarbejderen. Endvidere kan der være konkrete sager, hvor lederen vurderer, at der af hensyn til medarbejderens sygdom fraviges fra ovenstående frister.



Medarbejderen skal have mulighed for at tage en bisidder med til samtalen. Det er medarbejderen, der bestemmer, hvem der skal være bisidder, det kan f.eks. være tillidsrepræsentanten. Personaleafdelingen deltager på lederens opfordring.

Hvis ledelsen beslutter generelt at inddrage Personale og Arbejdsmiljø i afholdelse af fraværssamtaler, skal der i det enkelte niveau 2 MED-udvalg være en drøftelse af dette. Dette for at sikre klarhed over ledelsens brug af Personale og Arbejdsmiljø, når der afholdes fraværssamtaler.

Ofte kan det være relevant at afslutte samtalen med at aftale et opfølgende møde, hvor der kan gøres status for evt. aftaler.

Lederen skal tage referat af samtalen, hvor der samles op på, hvad der er blevet aftalt og hvilke aftaler og konklusioner, man er nået frem til. Dette for at der ikke kan opstå tvivl om, hvad der er aftalt. Referatet skal udleveres til medarbejderen og lægges på personalesagen.

Ved langtidsfravær over 4 uger skal der tages en samtale særligt med henblik på at sikre tilhørsforholdet til arbejdspladsen, herunder hvilke foranstaltninger, der evt. kan gøres i forhold til tilpasninger eller ændrede jobfunktioner på arbejdspladsen.

Ved langtidsfravær ud over 4 uger er det vigtigt at være opmærksom på, at opfølgning bør aftales individuelt. Lederen sikrer endvidere, at Personaleafdelingen inddrages i alle sager med langtidsfravær.

Der er også forskellige muligheder for at søge om hjælpeordninger via Jobcentret. I så fald kan Personaleafdelingen eller den sygemeldtes bopælskommune kontaktes for yderligere information.

Der kan i konkrete tilfælde være grundlag for at indlede en afskedigelsessag. Det er lederen der træffer afgørelse om evt. indledning af en afskedigelsessag. I så fald kontakter lederen Personaleafdelingen.

Ledere henvises endvidere til HerlevIntra, hvor der bl.a. er gode råd til afholdelse af fraværssamtaler samt en skabelon til indkaldelse.

Forebyggelse af stress

Det er både lederens og medarbejdernes ansvar at reagere, hvis de observerer tegn på negativ stress.

Negativ stress kan være affødt af forhold såvel på arbejdspladsen som i privatlivet og viser sig på mange forskellige måder da det er forskelligt, hvad der giver den enkelte negativ stress. Det er derfor ændringer i den enkelte persons adfærd og fysiske tilstand, der påvirker arbejdsindsatsen, vi skal være opmærksomme på. Det kan f.eks. være kroniske/langvarige ændringer i:

- initiativ og interesse for arbejdet
- produktivitet og kvalitet i arbejdet



- koncentrationsevnen
- humøret
- helbredet
- hukommelsesevnen

Faktorer, der på arbejdspladsen kan modvirke stress er f.eks.:

- klarhed om roller og ansvar
- indflydelse på eget arbejde
- en god dialog
- klare mål for arbejdet og for forventningerne til den enkeltes arbejdsindsats
- faglig og social støtte samt feedback fra både ledere og kolleger
- at kravene til arbejdet er afstemt i forhold til ressourcerne (forventningerne skal afstemmes til situationen)
- at medarbejderne har nødvendig viden til at udføre deres arbejde herunder viden omkring de arbejdsredskaber, der benyttes
- anerkendelse og respekt omkring arbejdet
- god planlægning og tilrettelæggelse af arbejdet, hvor det er muligt
- arbejdstidens tilrettelæggelse herunder mulighed for at holde pauser i løbet af arbejdsdagen
- rådgivning via Falck Healthcare

Den enkelte medarbejder bør være opmærksom på sin krops signaler og reagere, hvis pågældende føler sig stresset. I så fald opfordres medarbejderen til at gøre sin leder opmærksom på problemet. Alternativt kan medarbejderen tage en snak med sin AMR/TR. Det vigtigste er, at man taler med nogen om det.

Konstaterer en medarbejder, at en kollega har ændret adfærd, kan det være en god idé at spørge, om den pågældende har det godt, og om vedkommende har brug for hjælp.

Oplever en leder, at en medarbejder har ændret adfærd over en længere periode, skal lederen tage en samtale med medarbejderen. Samtalen har til formål at afdække eventuelle problemer og finde løsninger.

Hovedindfaldsvinklen til arbejdet med at fremme nærværet er en god og kontinuerlig forebyggende indsats.

Med udgangspunkt i ovenstående skal MED-udvalgene, som er tættere på de konkrete problemstillinger, aftale lokale retningslinjer for indsatsen for at forebygge stress.

Forebyggelse af vold, mobning og chikane

Vold, mobning og chikane er udtryk for en uacceptabel opførsel fra en eller flere personer med det formål, eller den virkning, at en anden persons værdighed krænkes, hvilket påvirker vedkommendes helbred og/eller skaber et dårligt arbejdsmiljø. Vold, mobning og chikane kan antage mange forskellige former, hvoraf nogle er lettere at udpege end andre.



Når vi bliver udsat for vold, mobning og chikane kan det skade helbredet både psykisk og fysisk. Skadevirkningerne kan være både alvorlige og langvarige. Både mobning, chikane, vold og trusler om vold kan påføre langvarig stress, posttraumatisk stress, kroniske psykiske lidelser og langtidsfravær. Også vidner til vold og voldstrusler kan reagere stærkt på oplevelsen

I Herlev Kommune tolereres vold, mobning og chikane ikke, derfor arbejder vi med følgende principper:

- Vi har alle krav på at blive behandlet med respekt og værdighed for at tilstræbe et arbejdsmiljø fri for vold, mobning og chikane. Det gælder også vold, trusler om vold og chikane fra borgere, brugere og pårørende
- Vold, mobning og chikane skal forebygges ved at skabe bevidsthed om emnet og dermed gøre problemet synligt
- Alle skal være opmærksomme på problemstillingerne og medvirke til at forebygge vold, mobning og chikane
- Alle henvendelser fra medarbejdere, som oplever at have været udsat for vold, mobning og chikane skal tages alvorligt. Det har lederen et særligt ansvar for
- Alle henvendelser fra medarbejdere, der oplever at en kollega bliver udsat for vold, mobning og chikane skal tages alvorligt. Det har lederen et særligt ansvar for

Med udgangspunkt i ovenstående principper skal MED-udvalgene, som er tættere på de konkrete problemstillinger, aftale lokale retningslinjer for indsatsen for at undgå vold, mobning og chikane.

Der henvises endvidere til de eksisterende retningslinjer for medarbejdere, der udsættes for vold eller trusler om vold i forbindelse med arbejdet. Se bilag 2

Der kan også findes supplerende viden om vold, mobning og chikane på [Arbejdstilsynets hjemmeside](#).

Psykologisk krisehjælp ved ulykkesituationer på arbejdspladsen

Formålet med flg. vejledning er, at hjælpen sættes ind med det samme uden unødvendige forsinkelser. Vejledningen er rettet til lederen. Den angiver hvad der skal gøres og hvornår, så en ulykke kan håndteres på en forsvarlig måde.

1. Praktisk indsats:

Lederen skal:

- Få overblik over hvem der er berørt af ulykken
- Evt. kontakte Falck Healthcare på telefon 70 10 20 12
- Oprette evt. logbog, hvori det noteres, hvem der gør hvad og hvornår
- Sørg for adgang til telefon, lokale og forplejning
- Underrette arbejdsmiljørepræsentanten

2. Omsorgs indsats:

Lederen skal:

- Tage sig af de(n) ulykkesramte og evt. hjælpe med løsning af praktiske problemer, herunder kontakt til familie



- Samle de, som er berørt af ulykken (og kun dem) og informere om ulykken og muligheden for at få psykologhjælp: "Et møde/samtale, hvor man kan tale om indtryk og reaktioner"
- Ved arbejdsrelaterede dødsfald at informere de pårørende om muligheden for psykologbistand gennem Falck Healthcare
- Sikre at ulykkesramte ikke er alene, når de kommer hjem
- Sørge for hjemtransport af de implicerede
- Sørge for kontakt til evt. indlagt medarbejder
- Sørge for information til øvrige medarbejdere om ulykkens omfang, om iværksat hjælp og videre forløb

3. Opfølgende indsats:

Lederens opgaver:

- Være opmærksom på de(n) ulykkesramte i ugerne efter ulykken. Hvordan er hans/hendes trivsel, er sygefraværet steget, er der indikationer om behov for hjælp
- Psykologbistand gennem Falck Healthcare kan rekvireres indtil 6 måneder efter hændelsen
- Foretage opfølgning, evt. sende hilsen eller blomster
- Information om forsikringsforhold i virksomheden

Psykologisk bistand og rådgivning

Herlev Kommune har tegnet et abonnement hos Falck Healthcare, hvor samtlige medarbejdere i Herlev Kommune kan søge anonym professionel hjælp. Der ydes i abonnementet støtte til psykologisk bistand og til misbrugsrådgivning. Efterfølgende er det kort beskrevet, hvilken hjælp indenfor hvert område der ydes af Falck Healthcare. Tidsforbruget vurderes konkret i hvert enkelt tilfælde af de professionelle rådgivere fra Falck Healthcare.

Psykologisk bistand

Der er mulighed for psykologisk bistand ved følgende hændelser:

- Arbejdsrelateret ulykke, vold, trusler og røveri. Her dækkes den/de medarbejdere, der er direkte implicerede i hændelsen og de kolleger, der overværer den. Ved pludselig dødsfald dækkes desuden nærmeste pårørende til den afdøde medarbejder (husstanden, forældre og udeboende børn)
- Trivselsproblemer på arbejdspladsen. Her dækkes medarbejdere ved arbejdsrelateret stress, mobning, chikane, udbrændthed, omstrukturering og firing

Der ydes op til 10 timers psykologbistand pr. hændelse, svartiden er maksimalt 12 timer fra første rekvisition, og der aftales konsultation indenfor de næste maksimalt 48 timer. Konsultation foregår altid hos psykologen. Ved akut assistance kan der ydes hjælp inden for 2 timer på arbejdspladsen.

Der er også mulighed for, at arbejdspladsen kan få psykologisk rådgivning pr. telefon.



Misbrugsrådgivning

Medarbejdere samt pårørende kan få rådgivning i forbindelse med medarbejderens eventuelle alkoholmisbrug, medicinmisbrug, misbrug af illegale stoffer samt spillelidenskab (ludomani). Herudover kan medarbejderen få støttende samtaler med en misbrugskonsulent til sig selv. Ledere kan også få hjælp og vejledning i at gennemføre en samtale med en medarbejder med misbrugsproblemer samt blive orienteret om behandlingsmuligheder. Hvis det ønskes, kan en misbrugskonsulent deltage i samtale mellem leder og medarbejder.

Udgangspunktet er, at der ydes op til 5 timers bistand pr. forløb. Der aftales møde med en misbrugskonsulent inden for 36 timer fra henvendelse.

Efter endt behandling tilbydes medarbejderen og dennes familie ved behov 4 timers støttende psykologsamtaler.

Hvordan kan Falck Healthcare kontaktes

Falck Healthcare kan kontaktes helt anonymt, hvis medarbejderen selv ønsker det. Ingen ud over Falck Healthcare vil kende til medarbejderens henvendelse, med mindre han eller hun selv orienterer andre herom.

Falck Healthcare vagtcentralen kan kontaktes døgnet rundt på telefonnr. 70 10 20 12.

Ved trivselssager kan psykolog bistand rekvireres alle hverdage kl. 8-18.

Kontakt til misbrugskonsulent formidles alle ugens dage kl. 8-22.

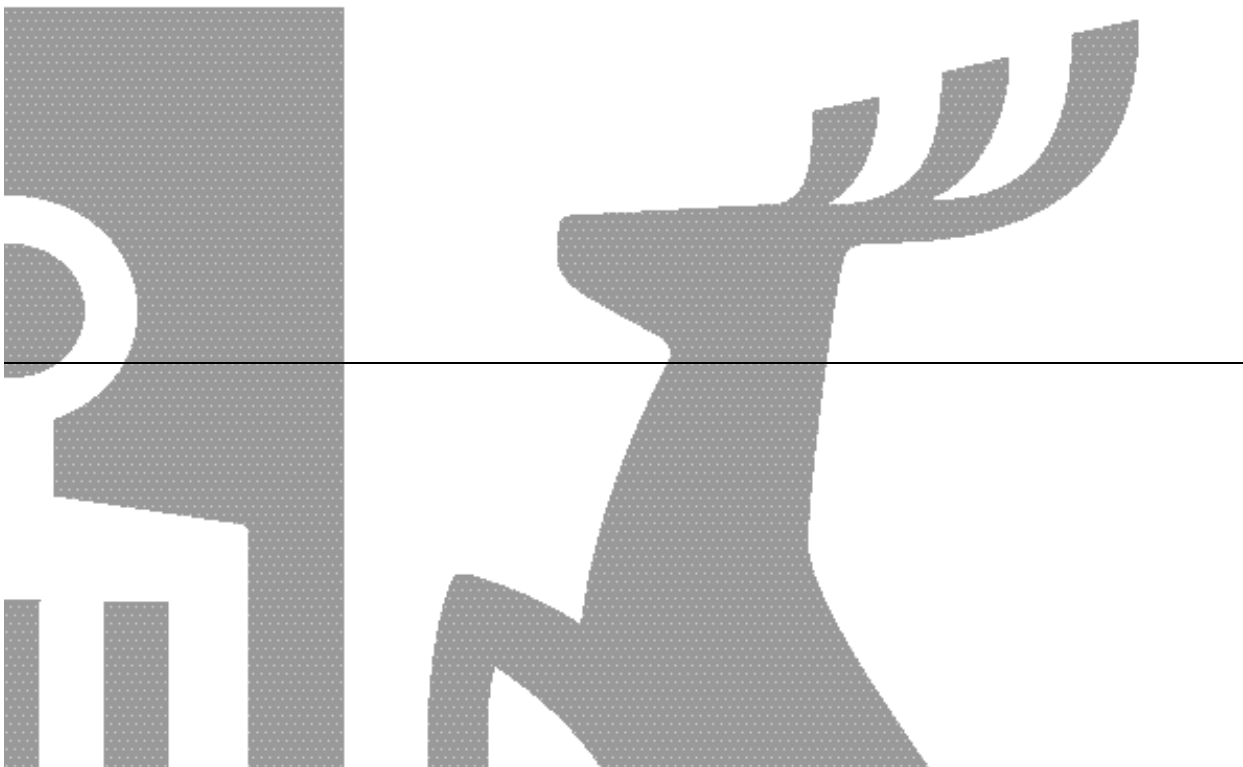


Herlev
Kommune



Bilag 1

~~Fraværssamtaler~~





Fraværssamtaler indgår som en del af den samlede personalepolitik (se Herlev Kommunes fravær- og omsorgspolitik).

Dette bilag har til formål at inspirere den leder, der har ansvaret for at holde fraværssamtalen, og det kan være godt at have ved hånden, når fraværssamtalen skal forberedes. Endvidere kan det bidrage til medarbejderens forberedelse af, hvordan en fraværssamtale kan forløbe.

Hvad indeholder fraværssamtalen?

De berørte parter skal huske, at fraværssamtalen udelukkende er begrundet i fravær, og at fraværssamtalens status er en formel samtale, som har et defineret formål. Når forholdene som beskrevet i fravær- og omsorgspolitikken er til stede, er lederen forpligtet til at holde samtalen.

Fraværssamtalen skal afklare, hvorvidt fraværet er arbejdspladsrelateret. Samtalen skal være løsningsfokuseret. Det vil sige, hvis det vurderes, der er sammenhæng mellem fraværet og forhold på arbejdspladsen, skal lederen og medarbejderen sammen forsøge at finde en løsning.

Under fraværssamtalen tales der altså IKKE om, hvorvidt arbejdsindsatsen og kvaliteten af arbejdet set fra lederens synspunkt er tilfredsstillende, om lønspørgsmål eller andet som ikke relaterer sig til fraværet.

Samtalen har formel karakter

Under samtalen er det vigtigt at se på de elementer, som kan dokumenteres og underbygges, mens mere subjektive opfattelser bliver frasorteret.

I de tilfælde, hvor årsag og prognose for fraværet er helt afklaret, kan samtalen forekomme overflødig, men samtalen er obligatorisk, og der skal ikke ske en subjektiv vurdering af samtalens relevans.

Nogle fraværssamtaler finder sted mellem parter, som har et tæt dagligt samarbejde. Her kan lederen være bekendt med forhold fra den ansattes privatliv eller særlige personlige belastninger uden at vide, at en fraværssamtale på et tidspunkt kunne blive aktuel. Dette forhold kan være et dilemma for begge parter, men det er vigtigt, at samtalen har et målrettet og formelt sigte – og at private relationer mellem leder og medarbejder holdes udenfor.

Før at begge parter er bekendt med samtalens indhold, skal der laves en skriftlig indkaldelse, som gør det muligt for parterne at forberede sig. Endvidere skal indkaldelsen indeholde en fraværsoversigt over det omhandlende sygefravær. Lederen skal i indkaldelsen også gøre opmærksom på, at medarbejderen har ret til at medbringe en bisidder efter eget valg.

Samtalen skal være målrettet, og den skal omhandle fraværet og perspektivet for dette, det vil sige, at samtalen skal være arbejdspladsrelateret, afklarende og fremadrettet.

Teknikker der fremmer samtalens mål

Samtaleteknisk kan det være hensigtsmæssigt at disponere samtalen således, at lederen kan:



- Fortælle: Hvorfor er vi her? Hvad skal vi opnå med denne samtale?
- Indkredse hvorvidt der er sammenhæng mellem fraværet og forhold på arbejdspladsen
- Afklare: Hvem kan gøre hvad?

Følgende faktuelle forhold skal foreligge ved mødet, for at parterne får en fælles "virkelighed":

- Hvor mange sygeperioder er der tale om?
- Hvilken varighed osv.?

Kommunikationen under samtalen

Den første del af samtalen vil være præget af lederens præsentation af samtalsformål. Det vil sige, at samtalsudgangspunkt og grundlag er Herlev Kommunes fraværs- og omsorgspolitik, som fordrer afvikling af disse samtaler, og herefter en præsentation af de faktuelle forhold.

I den anden del af samtalen er det vigtigt, at parterne opnår fælles forståelse for årsagen til fraværet, og parterne skal derfor forsøge at afklare, hvorvidt der er sammenhæng mellem fraværet og forhold på arbejdspladsen:

- Er der forhold på arbejdspladsen, der forårsager fravær?
- Er der uoverensstemmelse mellem opgavernes art og omfang og den ansattes kompetencer?
- Er der samarbejds- og ledelsesmæssige forhold, der virker belastende eller fraværsmotiverende?

Den ansattes private forhold

Lederen skal være opmærksom på at være objektiv og den høje grad af etik, der (også her) kaldes på. Der tænkes her på, at lederen skal vise interesse for, hvordan den ansatte har det – men ikke lade samtalen fortabe sig i den ansattes private forhold. Der er også her tale om en beskyttelse af den ansatte – en sikring af at denne ikke efterfølgende kan have oplevelsen af at have udleveret for meget.

De private forhold skal udelukkende berøres, hvis de har konkret indflydelse på arbejdets udførelse, eller hvis en særlig hensynstagende tilrettelæggelse af arbejdet kan være aflastende for den ansatte. Private forhold berøres kun på medarbejderens initiativ.

Trivsel på arbejdspladsen

Spørgsmål om trivslen på arbejdspladsen kan i nogle tilfælde relateres til samarbejdet med kolleger. Lederen har her en væsentlig opgave med at tydeliggøre, at han/hun ikke drøfter kolleger. Dette vil nemlig naturligt og berettiget kunne efterlade den ansatte i tvivl om, hvornår lederen taler om ham/hende over for en kollega, men det vil også kunne sprede generel utryghed på arbejdspladsen. I stedet bør lederen udelukkende fokusere på, hvordan og af hvilke elementer den ansatte påvirkes i samarbejdet, og hvad der kan gøres for at ændre dette.

Bagefter kan lederen stille spørgsmål, som kan give anledning til refleksion, idet formålet fortsat er at identificere årsager samt undersøge muligheder for kompenserende eller



ændrende foranstaltninger. Det er ikke altid hensigtsmæssigt eller tilstrækkeligt at spørge "hvorfor" fraværsperioderne forekommer.

I den mellemste fase af samtalen kan det være gavnligt at stille uddybende og afklarende spørgsmål som feks.: Hvordan kan dette forstås? Hvad skal der til, for at det kan blive anderledes? Lederen kan også stille mere hypotetiske 'hvad nu hvis'-spørgsmål, som blot har til formål at frigøre parterne og få dem til at eksperimentere med tanker om, hvad der kunne gøres anderledes.

Samtalens afsluttende fase koncentrerer sig om opsummering med henblik på en afklaring af, hvad der skal gøres af hvem.

Det kan forekomme, at lederen skal undersøge muligheder for omlægning af arbejdsopgaver eller arbejds gange, kursusmuligheder, alternative fysiske indretninger, eller at medarbejderen skal overveje/undersøge yderligere ønsker til ændringer, ændret tilrettelæggelse af arbejdet eller behandlingsmuligheder såfremt dette er påkrævet.

Afslutningsvis skal lederen skrive referat af samtalen.

Opsummering

Lederen skal:

- Indkalde til fraværssamtale
- Gøre medarbejderen opmærksom på, at der er ret til at medbringe en bisidder til samtalen
- Udlevere oversigt over fraværet sammen med indkaldelsen
- Overveje risikoen for "slør" i samtalen (personlige relationer, der spiller ind, har været/er konfliktstof mellem leder og ansatte eller lignende) og i givet fald, hvorledes dette kan benævnes
- Afklare hvad arbejdspladsen kan tilbydes den ansatte
- Afklare om det skal aftales, hvordan og hvornår parterne har kontakt igen (hvem skal kontakte hvem på hvilken måde hvornår?)
- Skrive referat af samtalen
- Udlevere referatet til medarbejderen, der har mulighed for at komme med bemærkninger til referatet



Bilag 2

Vold og trusler

Retningslinjer for medarbejdere, der udsættes for vold og trussel om vold i relation til arbejdet





Vold og trusler om vold er handlinger, der forvolder en medarbejder fysisk eller psykisk skade – uanset om skaden er forvoldt forsætligt eller uagtsomt.

- Fysisk vold kan eksempelvis være slag, spark, bid, knivstik, kvælningsforsøg eller omklamring, skub, benspænd, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt
- Psykisk vold er episoder, hvor medarbejderne bliver udsat for verbale trusler eller anden krænkende adfærd. F.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører medarbejdernes familie eller venner eller trusler, der vedrører medarbejdernes ejendele.

Trusler kan udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger henover halsen eller i form af tegninger. Trusler kan ligeledes fremsættes digitalt f.eks. via SMS, e-mail, på hjemmesider eller sociale medier.

Afdækning af risiko for vold og trusler i relation til arbejdet

Forekomsten af vold og trusler i relation til medarbejdernes arbejde afdækkes gennem APV og trivselsmålingen, som udsendes til alle medarbejdere minimum hvert tredje år i henhold til Arbejds miljøpolitikken.

I relation hertil er det lederens ansvar at sørge for følgende:

- At der løbende foretages en vurdering af risikoen for arbejdsrelateret vold og trusler om vold. Dette gælder både hændelser, der opstår i og udenfor arbejdstid. Risikovurderingen kan foretages på baggrund af APV'en, anmeldte arbejdsulykker, kendskab til borgere/brugere mv.
- At der på baggrund af risikovurderingen iværksættes relevante initiativer til konflikt- og voldsforebyggelse i og uden for arbejdstid
- At det lokale MED-udvalg løbende holdes orienteret om risikovurderingen på arbejdspladsen med henblik på iværksættelse af tværgående initiativer

Forebyggelse af vold og trusler

For at kunne leve op til sin forpligtelse omkring forebyggelse af vold og trusler, skal arbejdspladserne have fokus på følgende:

- **Information og kompetenceudvikling af relevante medarbejdere**
Medarbejdere på udsatte arbejdspladser skal informeres og vejledes i at forudse og nedtrappe konflikter.
- **Forebyggende fysiske foranstaltninger**
Lokaler, alarmsystemer, flugtveje m.v. skal indrettes så medarbejderne opnår størst mulig fysisk og psykisk sikkerhed. Arbejds miljøgrupperne påser, at de forebyggende foranstaltninger er etableret/etableres
- **Arbejdets organisering og tilrettelæggelse**
Arbejdspladserne skal have særlig fokus på, hvordan organiseringen af arbejdet kan nedsætte risikoen for arbejdsrelateret vold og trusler om vold. Opstår episoderne primært under aften- og nattevagt eller ved vagtskift? Er der en overvægt af voldstilfælde ved udførelse af særlige opgaver eller under særlige rutiner? Så er der måske mulighed for at organisere arbejdet på en anden måde, der vil nedsætte risikoen for vold og trusler.



Når vold og trusler alligevel forekommer

De lokale MED-udvalg skal sikre, at der er udformet lokale retningslinjer omkring håndtering af episoder, hvor medarbejdere udsættes for vold eller trusler om vold i og udenfor arbejdstid.

I fraværs- og omsorgspolitikken er det under afsnittet "Psykologisk krisehjælp ved ulykkesituationer på arbejdspladsen" beskrevet, hvad lederen og kollegaer til de(n) berørte medarbejder(e) skal være opmærksom på i en ulykkesituation.

Det anbefales, at de lokale retningslinjer tager udgangspunkt i dette afsnit, som også er beskrevet i nedestående vejledning i beskrivelsen af, hvordan arbejdspladsen konkret håndterer situationer, hvor en eller flere medarbejdere bliver berørt af vold eller trusler om vold.

Vejledning i psykologisk krisehjælp ved ulykkesituationer på arbejdspladsen

Formålet med flg. vejledning er, at hjælpen sættes ind med det samme uden unødvendige forsinkelser. Vejledningen er rettet til lederen. Den angiver hvad der skal gøres og hvornår, så en ulykke kan håndteres på en forsvarlig måde.

1. Praktisk indsats:

Lederen skal:

- Få overblik over hvem der er berørt af ulykken
- Evt. kontakte Falck Healthcare på telefon 70 10 20 12
- Oprette evt. logbog, hvori det noteres, hvem der gør hvad og hvornår
- Sørge for adgang til telefon, lokale og forplejning
- Underrette arbejdsmiljørepræsentanten

2. Omsorgs indsats:

Lederen skal:

- Tage sig af de(n) ulykkesramte og evt. hjælpe med løsning af praktiske problemer, herunder kontakt til familie
- Samle de, som er berørt af ulykken (og kun dem) og informere om ulykken og muligheden for at få psykologhjælp: "Et møde/samtale, hvor man kan tale om indtryk og reaktioner"
- Ved arbejdsrelaterede dødsfald at informere de pårørende om muligheden for psykologbistand gennem Falck Healthcare
- Sikre at ulykkesramte ikke er alene, når de kommer hjem
- Sørge for hjemtransport af de implicerede
- Sørge for kontakt til evt. indlagt medarbejder
- Sørge for information til øvrige medarbejdere om ulykkens omfang, om iværksat hjælp og videre forløb

3. Opfølgende indsats:

Lederens opgaver:

- Være opmærksom på de(n) ulykkesramte i ugerne efter ulykken. Hvordan er hans/hendes trivsel, er sygefraværet steget, er der indikationer om behov for hjælp



- Psykologbistand gennem Falck Healthcare kan rekvireres indtil 6 måneder efter hændelsen
- Foretage opfølgning, evt. sende hilsen eller blomster
- Information om forsikringsforhold i virksomheden

Professionel hjælp

Herlev Kommune har en aftale med Falck Healthcare om psykologisk rådgivning til medarbejdere, der rammes af vold eller trusler om vold i forbindelse med arbejdet. Falck Healthcare kan kontaktes på tlf. 70 10 20 12

I alvorlige tilfælde kan stedets ledelse træffe beslutning om akut psykologbistand. (læs evt. nærmere om aftalen med Falck Healthcare i fraværs- og omsorgspolitikken).

Anmeldelse til politiet

Hovedreglen er, at vold og trusler om vold mod medarbejdere i Herlev Kommune anmeldes til politiet. Der skal dog altid ske en konkret vurdering i det enkelte tilfælde.

Det er lederens opgave at vurdere, hvorvidt særlige forhold taler imod, at kommunen anmelder vold eller voldsepisoder til politiet. Vurderingen sker efter nøje drøftelse med medarbejderen og arbejdsmiljørepræsentanten. Se endvidere afsnittet om offererstatning nedenfor.

Vold eller trusler om vold begået med forsæt bør altid anmeldes til politiet.

Anmeldelse skal ske senest 72 timer efter hændelsen. Københavns Vestegns Politi kan kontaktes på 4386 1448. Det er medarbejderens ansvar at anmeldelse sker rettidigt.

En medarbejder har også mulighed for som privatperson at melde vold og trusler om vold til politiet.

Læs evt. mere om anmeldelse af vold på politiets hjemmeside her:

https://www.politi.dk/Vestegnen/da/Borgerservice/Serviceerklæringer/sd_vold

Anmeldelse til Erstatningsnævnet – Offererstatningsloven

Hvis volden eller truslerne er så alvorlige, at de er omfattet af straffeloven, kan staten give erstatning for f.eks. tabt arbejdsfortjeneste eller svie og smerte jf. reglerne i Offererstatningsloven.

I situationer hvor en medarbejder har været udsat for vold eller trusler om vold, er det vigtigt at give nærmeste leder og arbejdsmiljørepræsentant besked om dette hurtigst muligt, så der inden 72 timer efter hændelsen kan være foretaget en vurdering af:

- om volden er af en sådan karakter, at det skal medføre en politianmeldelse af skadevolderen
- om der er konkrete pædagogiske og behandlingsmæssige hensyn, der taler imod politianmeldelse

I tilfælde af, at politianmeldelse undlades, er det vigtigt, at nærmeste leder i samarbejde med skadelidte får dokumenteret de konkrete pædagogiske og behandlingsmæssige hensyn, der ligger til grund for at undlade politianmeldelse. Denne dokumentation er



vigtig for skadelidtes mulighed for at opnå erstatning i henhold til offererstatningsloven. Udfyld blanketten i bilag 3 som dokumentation inden for 72 timer.

Justitsministeriet har udarbejdet en vejledning omkring anmeldelse til erstatningsnævnet. Vejledningen kan læses via dette [link](#).

Langt de fleste skader og følgevirkninger opstået som følge af arbejdsrelateret vold eller trusler om vold, vil være omfattet af arbejdsskadeforsikringen, som alle medarbejdere er dækket af som følge af deres arbejde i Herlev Kommune.

Anmeldelse som arbejdsulykke

Vold og trusler om vold skal anmeldes som arbejdsulykke. Dette sker efter de procedurer, som gælder på den enkelte arbejdsplads.

Alle arbejdspladser skal sikre, at der er retningslinjer for, hvem der skal gøre hvad i forbindelse med anmeldelse af arbejdsulykker, herunder bl.a. vold og trusler.

Lederen har ansvaret for at sikre, at der sker anmeldelse af en arbejdsulykke (dette sker via Startslag). Anmeldelsen skal ske så hurtigt som muligt og inden 9 dage efter første fraværsdag. Husk at anføre omstændighederne som volden blev udført under, hvor, hvornår og hvordan det skete, hvad skete der før episoden blev voldelig, og hvordan blev episoden håndteret.

I henhold til arbejdstilsynets vejledning om vold, skal nærved-ulykker også registreres. I relation til vold forstås en nærved-ulykke som optræk til vold, f.eks. en tilspidset konflikt mellem en medarbejder og en borger, der ikke munder ud i vold.

I Herlev Kommune registreres nærved-ulykker i relation til vold ved rive-kradse skemaer eller som nærved-ulykker i arbejdsskadesystemet. Det er vigtigt at beskrive hvor, hvornår og hvad der skete, samt hvordan episoden blev håndteret (hvad gjorde at episoden ikke mandede ud i vold).

I henhold til Bekendtgørelse om anmeldelse af arbejdsulykker har arbejdsgiver pligt til at anmelde en arbejdsulykke til Arbejdstilsynet, hvis det fører til sygefravær ud over en dag. I Herlev Kommune anmelder vi dog alle episoder som medarbejderen ønsker anmeldt, uanset om der har været sygemelding eller ej.

Opfølgning på episoder med vold og trusler om vold

Arbejds miljøgruppen har pligt til løbende at undersøge arbejdsulykker og nærved-ulykker i relation til vold både i og udenfor arbejdstid. De lokale retningslinjer skal indeholde en beskrivelse af, hvordan dette arbejde pågår.

Inspiration til indsatsen kan findes på arbejdstilsynets hjemmeside ([AT-vejledning 4.3-3](#))



Bilag 3

Blanket

Blanket til brug ved vold og trusler mod medarbejdere, hvor der er konkrete behandlingsmæssige og pædagogiske hensyn, der taler imod politianmeldelse af skadevolder





1. Udsættelse for vold på arbejde er en arbejdsskade:

Bliver en medarbejder udsat for vold i forbindelse med sit arbejde, er der tale om en arbejdsskade, som skal anmeldes til Arbejdsmarkedets Erhvervssikring (tidligere Arbejdsskadestyrelsen). Arbejdsmarkedets Erhvervssikring behandler sagen efter Arbejdsskadesikringsloven.

Det kræver ikke en politianmeldelse at opnå erstatning efter Arbejdsskadesikringsloven.

Der er dog muligheder for erstatning, som ikke kan opnås efter Arbejdsskadesikringsloven, eksempelvis tort og godtgørelse for svie og smerte pr. sygedag. Disse former for erstatning kan man som offer i en voldssag måske opnå, hvis man er omfattet af Lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser erstatningsposter, jf. nedenfor.

2. Politianmeldelse eller ej:

Hvis man som ansat i pleje-, omsorgs-, støtte- og/eller undervisningsfunktioner har været udsat for vold eller trusler på sin arbejdsplads, skal volden eller truslen som udgangspunkt anmeldes til politiet inden 72 timer efter episoden. Politianmeldelsen skal foretages, for at sikre den ansattes/skadelidtes eventuelle erstatningskrav, jf. Lov om erstatning fra staten til ofre for forbrydelser.

Hvis den ansattes/skadelidtes arbejdsgiver mener, at der i netop dét konkrete tilfælde findes **behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn**, som i forhold til skadevolder taler imod at anmelde episoden til politiet, skal den skadelidte (i stedet for at anmelde gerningsmanden til politiet) sammen med sin leder (og eventuelt sin AMR/FTR/TR) udfylde nedenstående blanket INDEN 72 timer efter episoden.

Det er vigtigt, at den ansatte modtager en kopi af det udfyldte og underskrevne skema indenfor 72-timersfristen. Hvis kopi ikke udleveres til den ansatte, bør den ansatte overveje om han eller hun selv skal indgive en politianmeldelse af skadevolder inden fristens udløb.

3. Vejledning:

Hent og læs: **Justitsministeriets vejledning om offererstatning i sager om forbrydelser mod plejepersonale, pædagoger, socialpædagoger, lærere og andre personalegrupper med særlige støtte- og omsorgsfunktioner mv.** i forbindelse med udfyldelse af denne blanket. Du finder vejledningen under overskriften Vold og trusler på Herlevintra, som du også kan komme til ved at [klikke her](#). Eller ved at trykke på dette [link](#).



4. Udfyld dette skema inden 72 timer efter episoden, hvis der er behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn, der taler imod politianmeldelse af skadevolder:

1. Navn Skadelidtes navn:	Klik her for at angive tekst.
2. Adresse Skadelidtes adresse:	Klik her for at angive tekst.
3. Telefonnummer Skadelidtes telefonnummer:	Klik her for at angive tekst.
4. Ansættelse Navn og adresse på Skadelidtes arbejdsgiver Skadelistes stilling:	Klik her for at angive tekst. Klik her for at angive tekst.
5. Dato og tid Hvornår fandt episoden sted?:	Klik her for at angive en dato. Kl. Vælg et element.
6. Sted Hvor fandt episoden sted?: (skadestedets adresse)	Klik her for at angive tekst.
7. Skadevolder Skadevolders navn og adresse:	Klik her for at angive tekst.
8. Relation Skadelidtes relation til skadevolder:	Klik her for at angive tekst.



<p>9. Episoden</p> <p>Beskriv så udførligt som muligt, hvad der skete:</p>	<p>Klik her for at angive tekst.</p>
--	--------------------------------------



Herlev
Kommune



<p>10. Konkrete hensyn til Ikke at politianmelde skadevolder</p> <p>Hvilke behandlingsmæssige og/eller pædagogiske hensyn var årsagen til, at man valgte ikke at politianmelde netop denne skadevolder:</p> <p>NB!</p> <p>Beskriv alle hensyn så præcist som muligt i forhold til den konkrete skadevolder.</p> <p>Der må Ikke være tale om generelle hensyn, som f.eks. at man på arbejdspladsen "af princip ikke politianmelder sine beboere/patienter/ børn/unge" Eller at "skadevolder alligevel ikke forstår sine handlinger" og lignende</p> <p>Se eksempler i Vejledning om offererstatning, punkt 3</p>	<p>Klik her for at angive tekst.</p>
<p>11. Vidner</p> <p>Var der trusler til volden eller truslerne?</p> <p>Hvis ja, anfør kontaktoplysninger på disse.</p>	<p>Klik her for at angive tekst.</p>
<p>12. Beskriv skaden</p>	<p>Klik her for at angive tekst.</p>



Hvilken skade(-r) har du pådraget dig som følge af volden/truslerne	
---	--

<p>13. Ansvarsforsikring</p> <p>Hvis muligt, bør arbejdsgiver oplyse, om skadevolder og/eller arbejdspladsen har en relevant ansvarsforsikring.</p> <p>Hvis det er tilfældet, skal forsikringsselskabets navn samt forsikringens policenummer angives.</p>	<p>Klik her for at angive tekst.</p>
--	--------------------------------------

Skadeslidtes navn: Klik her for at angive tekst.

Leders navn: Klik her for at angive tekst.

Dato: Klik her for at angive en dato.

Dato: Klik her for at angive en dato.

Skadelidtes underskrift

Leders underskrift

Når skemaet er udfyldt og underskrevet af begge parter, skal den skadelidte have en kopi i hænde inden 72 timer efter episoden.

Spørgsmål vedrørende udfyldelse af blanketten samt om håndtering af vold og trusler generelt kan rettes til Personale og Arbejdsmiljø.