

Forebyggelse og håndtering af digital chikane, fællespsykiatrisk retningslinje			
Udgiver	Psykiatrien i Region Midtjylland		
Fagligt ansvarlig	Suthakaran Sivayogajeyam/SUTSIV/RegionMidtjylland	Version	1
Kvalitetsansvarlig	Alex Mortensen/ALEXMR/RegionMidtjylland	Gældende fra	24-09-2021
Ledelsesansvarlig	Tina Ebler/TINEBL/RegionMidtjylland	Næste revision	28-09-2024
Ændringer			

Formål

Denne retningslinje udstikker de overordnede rammer for arbejdet med digital chikane.

Formålet med retningslinjen er at beskrive, hvordan den enkelte arbejdsplads skal forebygge, håndtere og følge op på arbejdsrelaterede hændelser med digital chikane, som patienter/pårørende måtte udøve mod de ansatte.

Retningslinjen inkluderer også et hjælpeværktøj til en aktiv indsats mod digital chikane på arbejdspladsen.

Retningslinjen dækker arbejdsrelaterede hændelser i eller uden for arbejdstiden, hvor patienter/pårørende udøver digital chikane, fx i sms, på e-mail, hjemmesider eller sociale medier.

Retningslinjen skal sikre, at:

- Alle ledere og medarbejdere i Psykiatrien ved, hvordan digital chikane håndteres og forebygges, såvel i arbejdstiden som i fritiden
- Den enkelte arbejdsplads har en lokalt tilpasset retningslinje for håndtering og forebyggelse af digital chikane på arbejdspladsen
- Der er klarhed over roller og ansvar i relation til forebyggelse og håndtering af digital chikane.

Retningslinjen skal suppleres med lokalt tilpasset retningslinje med afsæt i konkrete forhold og risici.

De lokale tilføjelser kan med fordel tænkes sammen med arbejdet som udspringer af sikkerhedsmodellen og de dele af arbejdet, som vedrører forebyggelse af arbejdsrelateret vold uden for arbejdstid.

[Tilbage til top](#)

Patientgruppe/Patientforløb/Anden målgruppe/Gyldighedsområde

For alle ledere og medarbejdere i psykiatrien.

[Tilbage til top](#)

Definition af begreber

Digital chikane omfatter situationer, hvor digitale medier såsom e-mail, div. sociale medier (Facebook, Instagram, Messenger mv), beskedtjenester, lyd/billeder, blogs og hjemmesider bruges til at chikanere, true, forfølge eller skræmme personer.

Digital chikane kan ske i arbejdstiden, fx som optagelse/deling og live-streaming på sociale medier eller uden for arbejdstiden ved at modtage trusler eller chikane på den ansattes private digitale enheder.

Holdning til digital chikane

Enhver form for chikane af medarbejdere i forbindelse med udførelse af deres arbejde er ikke-acceptabel. Digital chikane er et arbejdsmiljøproblem, som arbejdspladsen er forpligtet til at håndtere for at sikre arbejdsmiljøet.

Et overgreb mod en enkelt medarbejder betragtes som et overgreb mod arbejdspladsen og Psykiatrien som helhed. Digital chikane er dermed aldrig en individuel og privat sag for den enkelte.

Den forulempedes oplevelse af en konkret handling på de digitale medier er afgørende for, om den skal betragtes som digital chikane. En handling kan derfor godt opleves som digital chikane, selv om den der forulemper, ikke har til hensigt at chikanere.

Det er vigtigt med en fælles forståelse af, hvad der er digital chikane. På den måde bliver det tydeligt for både medarbejdere og ledere, hvornår der er tale om digital chikane.

Tilføj lokal beskrivelse, hvis I ønsker at uddybe nærværende definition yderligere

Regionens politik om billed- og lydmedier

Patienter/pårørende kan lydoptage, hvis denne selv deltager aktivt i samtalen. Patienter/pårørende er ikke forpligtet til at oplyse, at der optages. Det er ikke altid lovligt at videregive eller offentliggøre lydoptagelsen, fx hvis lydoptagelsen er krænkende. Som udgangspunkt kræves samtykke fra den, der lydoptages, hvis optagelsen skal offentliggøres.

Iflg. straffeloven og regionens politik kræver det tilladelse at fotografere/billedoptage på et ikke frit tilgængeligt sted. Et ikke frit tilgængeligt sted er som udgangspunkt et område, som offentligheden ikke har adgang til. Eksempelvis er sengestuer, lokaler hvor borgere opholder sig, personalerum og lignende alene tilgængelig for personer med tilknytning.

Den lokale ledelse har derfor mulighed for at udarbejde retningslinjer/en husorden vedr. billede- og videooptagelse. Arbejdspladsen kan f.eks. beslutte, at patienter/pårørende ikke må fotografere og optage film, med mindre det sker efter forudgående aftale med personalet.

[Tilbage til top](#)

Fremgangsmåde

Forebyggelse:

Det er vigtigt, at der på arbejdspladsen er en åben dialog om at chikane opfattes forskelligt, at det er den enkelte medarbejders oplevelse, der er afgørende for vurdering af en handling.

Da medarbejdernes adfærd på digitale medier kan have stor betydning i risikoen for digital chikane, er det ligeledes vigtigt at drøfte påpasselig adfærd på sociale medier.

Arbejdspladsen kan tilskynde medarbejderne til påpasselig adfærd ved f.eks. at aftale at:

- Medarbejdere ikke deler personidentificerbare oplysninger på hjemmeside eller andre digitale medier
- Medarbejdere ikke er venner med patienter og pårørende på sociale medier.
- Medarbejdere ikke kommunikerer med patienter eller pårørende på sociale medier.
- Medarbejderen ikke udleverer private oplysninger til patienter og pårørende.

Derudover er det vigtigt, at lokalt tilpassede retningslinje altid er opdateret, og at medarbejderne har kendskab til denne.

Håndtering:

Der skal være en klar rolle- og ansvarsfordeling i håndtering af digital chikane.

Det er som udgangspunkt lederens ansvar at handle såfremt denne får viden om at en medarbejder bliver udsat for digital chikane.

Forurettede:

- Sikrer beviset, f.eks. ved at printe eller tage screendumps af krænkelsen.
- Kontakter straks nærmeste leder
- Sikrer oplysninger om den, som står bag chikanen
- Undlader at svare tilbage
- Underretter leder og evt. arbejdsmiljø- og/eller tillidsrepræsentant
- Taler evt. med kolleger om hændelsen

Ledelsen:

- Taler chikanen og oplevelsen heraf igennem med forurettede
- Giver den forurettede den nødvendige støtte og opbakning, herunder tilbud om psykologisk krisehjælp, ændrede arbejdsforhold m.v.
- Med forurettedes samtykke orienterer kolleger om sagen og det videre forløb
- Retter henvendelse til HR med henblik på eventuel dennes inddragelse i sagen. Herunder med henblik på at få vurderet om der foreligger chikane af strafbar karakter.
- Retter henvendelse til den, der står bag chikanen
- Retter henvendelse til de medier, som det krænkende indhold optræder på
- Hjælper forurettede med at politianmelde, såfremt chikanen har strafferetlig karakter.
- Lave en grundig dokumentation, som journaliseres på medarbejderens P-sag.
- Følger op på om der sker ny chikane mod forurettede.

Arbejdsmiljøgruppen:

- Registrerer og dokumenterer chikanen
- Analyserer hændelsesforløb med henblik på justering af beredskab samt læring til fremtidig og forebyggende brug.

[Tilbage til top](#)

Dokumentation

Udsættes en ansat for digital chikane, bør medarbejderen oprette en VTC - Volds, trussels og chikaneregistrering. Det kan også være relevant, at anmelde en særlig krænkende hændelse som en arbejdsulykke. Dette forhold gælder kun hvis der sker en umiddelbar påvirkning akut eller inden for 5 dage. Kan evt. påvirkning ikke hensættes til én enkelt episode kan der være tale om en arbejdsbetinget lidelse, som medarbejderen skal anmelde igennem egen læge. Vurder med en leder og HR om hændelsen også skal politianmeldes fx ved alvorlige trusler eller personlig forfølgelse (stalking).

Der kan udarbejdes en lokal skriftligt tilføjelse som kan indeholde lokale perspektiver og aftaler.

[Tilbage til top](#)

Ansvar

Ledelsen er ansvarlig for at sikre forebyggelse og håndtering samt opfølgning.

Det er ledelsens ansvar at sikre, at medarbejdere ved ansættelsen gøres bekendt med retningslinjen, og at alle medarbejdere holdes opdaterede ved tilpasninger af denne.

Medarbejderne er ansvarlige for at oplyse ledelsen, hvis de udsættes for arbejdsrelateret digital chikane. Det er vigtigt, at arbejdspladsen orienteres om de forhold som sker, sådan at forurettede kan få den nødvendige støtte og opbakning. Denne viden er samtidig vigtigt for, at arbejdspladsen kan lave fyldestgørende risikovurderinger i arbejdet og forebygge lignende hændelser.

Tjekliste til lokal tilpasset retningslinje:

Der er ingen bundne krav til hvad de lokale tilføjelser skal indeholde, men arbejdspladsen bør ifølge HR og psykiatristaben med fordel gøre sig overvejelser i forhold til følgende emner:

- Beskriv jeres holdning til digital chikane og inddrag medarbejderne i det forebyggende arbejde
- Udarbejd en klar linje for forebyggelsen, håndtering og opfølgning på digital chikane.

Da medarbejdernes egen adfærd på digitale medier kan have stor betydning i risikoen for digital chikane, er det vigtigt at drøfte påpasselig adfærd på sociale medier. Arbejdspladsen kan kun tilskynde medarbejderne til påpasselig adfærd, men kan ikke forbyde kontakt via sociale medier mv. Argumentet for at være påpasselig er, at medarbejdere i fag med mennesker, grundet deres arbejde, er kan blive generet eller opsøgt i forbindelse med venskaber/kontakter indgået over sociale medier. Medarbejderne opfordres i øvrigt til at anvende de deeskaleringsredskaber de har tilegnet sig igennem deres arbejde, såfremt de kontaktes af patienter/pårørende digitalt.

F.eks. kan I aftale at:

- Medarbejdere ikke deler personidentificerbare oplysninger på hjemmeside eller andre digitale

medier

- Medarbejdere ikke er venner med patienter og pårørende på sociale medier.
- Medarbejdere ikke kommunikerer med borgere eller pårørende på sociale medier.

Vedr. forebyggende konkrete initiativer:

- Hvordan sikrer I, at alle medarbejdere har den nødvendige viden om, hvad digital chikane er, og hvordan det kan opstå?
- Hvad er den enkeltes rolle ift. forebygge digital chikane? (se ovenfor)
- Hvordan sikrer I, at I tager konflikter i opløbet?
- Kender medarbejderne arbejdspladsens holdning til og retningslinjer for digital chikane?
- Hvor godt er medarbejderne klædt på til at konflikthåndtere og tackle udfordrende situationer?
- Har I en procedure for sikker adfærd på de sociale medier som ansat? (se ovenfor)
- Spørg medarbejderne om de ved, hvad de skal gøre, og hvad der skal ske, hvis de bliver udsat for digital chikane.

Vedr. håndtering af og opfølgning på konkrete episoder - Hvad gør I rent praktisk:

- Hvem kontaktes ved episoder?
- Hvem har ansvar for hvad?
 - Hvad bør den skadelidte gøre?
 - Hvad gør lederen?
 - Hvordan kan lederen kontaktes inden for og uden for arbejdstid
 - Hvem sørger for at støtte op og yde psykisk førstehjælp til den skadelidte?
 - Hvem har ansvar for at politianmelde ved strafbare handlinger?
 - Hvordan og hvem sørger for at orientere det øvrige personale, og iværksætte defusion og debriefing ved behov?
 - Hvad gør medarbejderne/kollegaerne
 - Hvordan følges op overfor skadelidte (støtte) dagen/ugen efter?
- Hvordan kortlægges problematikken og hvordan dokumenterer i den krænkende adfærd?
- Hvilke støttemuligheder er der, for de implicerede?
- Hvilke sanktionsmuligheder findes?
- Hvordan forebygger I, at lignende episoder sker igen?

[Tilbage til top](#)

Referencer

[Billed- og lydmedier, regional politik](#)

[Tilbage til top](#)