

KRÆNKELSE AF KOMMUNALE MEDARBEJDERE

INDLEDNING

Dette dokument er udarbejdet som dokumentation for den udmelding Horsens Kommune og InsuBiz i fællesskab har lanceret via InsuBiz' hjemmeside under overskriften '*Har Horsens Kommune knækket kurven?!'*.

Dokumentationen er målrettet kommunernes arbejdsmiljøafdelinger, herunder kommunernes MED-udvalg eller tilsvarende. Uddybende spørgsmål til dokumentationen kan rettes til Jacob Alsing, Horsens Kommune, på jaal@horsens.dk.

Data er gengivet med accept fra Horsens Kommune.

HVAD ER KRÆNKELSESREGISTRERINGER OG FORMÅLET MED DEM?

Ordet krænkelse dækker over den situation, hvor en kommunal medarbejder i sin daglige kontakt med borgere og kolleger oplever en krænkende adfærd. Krænkende adfærd er i den forbindelse defineret som:

- Trusler om vold
- Fysisk vold
- Seksuel chikane samt nedsættende omtale og tiltale mv.
- Chokerende oplevelser i form af vold og overgreb mod kolleger, ulykker mv.

Et væsentligt element er, at en indbetning af en krænkelse forudsætter, at den kommunale medarbejder har følt sig krænket på en måde, hvor vedkommende ikke mener, at skadevolders handlinger ligger inden for de jobrammer, som vedkommende arbejder under og efter.

Registreringen sker på en skala fra 1-10, hvor 1 er den lette krænkelse og 10 er svær krænkelse. En krænkelsesregistrering er udtryk for den kommunale medarbejders egen tolerancetærskel, hvorfor tallene baserer på medarbejderens egen vurdering af situationen. Det styrker grundlaget for registreringerne, idet et af hovedformålene med registreringerne er, at få identificeret de medarbejdere, der oplever gentagne krænkelse og dermed står over for et muligt sygefravær.

Andre formål med registreringen er, at vi kan medvirke til at sætte fokus på følgende områder:

1. Den organisatoriske fordeling og dermed muligheden for at målrette indsatsen til de mest udsatte forvaltninger og afdelinger.
2. Substansen i krænkelse og dermed større viden om typen af vold, reaktionerne mv. til brug for bedre tilrettelæggelse af kommunens politik på arbejdsmiljøområdet, herunder processen for onboarding af nye medarbejdere.
3. Og som nævnt ovenfor, at 'fange' de medarbejdere, der udsættes for gentagne krænkelse, inden de melder sig syge. Sygefraværet er altså i fokus.

FORHISTORIEN

HORSENS KOMMUNE

InsuBiz har siden 2011 været systemleverandør til Horsens Kommune, hvad angår en it-løsning til håndtering af blandt andet kommunens arbejdsskader. Horsens Kommune er – ligesom stort set alle andre danske kommuner –

selvforsikret på arbejdsskader, hvilket betyder, at kommunen betaler omkostninger relateret til arbejdsulykker af den kommunale kasse. Når man vælger selvforsikring, er man i højere grad eksponeret på kommunens økonomi, og sammenhængen mellem selvforsikring og nødvendigheden af forebyggelsesstrategier er derfor åbenlys.

Vold, såvel trusler som fysisk vold og krænkelser i al almindelighed, er i forsikringsteknisk forstand at betragte som en arbejdsulykke. For at en hændelse skal kunne anerkendes som en arbejdsulykke, er der dog flere betingelser, der skal være opfyldt, blandt andet at de gener, den tilskadekomne oplever, ikke kun må være af forbigående karakter. Sådanne hændelser vil blive afvist som værende ikke omfattet af arbejdsskadeloven. Selvom hovedparten af vold og krænkelser vil være af 'forbigående karakter', ændrer det ikke på, at der er stor risiko for, at en række sager befinder sig i gråzonen og vil kunne udløse erstatning fra en arbejdsskadeordning, subsidiært udvikle sig til en erhvervssygdom.

NULTOLERANCE

Horsens Kommunes MED-udvalg har en politik med nultolerance over for vold og krænkelser af kommunale medarbejdere. I politikken på området står anført, at alle volds- og krænkelssager skal indberettes, hvad enten det er en decideret arbejdsulykke (de svære sager) eller 'blot' en hændelse af forbigående karakter. Alt skal dokumenteres, så kommunen har mulighed for at håndhæve den vedtagne politik, og der kan udarbejdes en effektiv forebyggelsesstrategi.

Tidligere foregik indberetningen af vold og krænkelser på 2 måder:

1. Indberetning som en arbejdsulykke (central indberetning)
2. Indberetning som en voldshændelse af forbigående karakter (decentral indberetning)

Ved en decentral indberetning benyttede man en papirformular, og det var op til den lokale ledelse at varetage sagen. Sagen blev arkiveret lokalt, mens den lokale arbejdsmiljørepræsentant typisk blev orienteret herom og delte sin viden om hændelserne med de øvrige arbejdsmiljørepræsentanter på de jævnlige møder i AM-gruppen. Det er meget forskelligt, hvordan man i kommunens forvaltninger håndterede området, og det har ikke været muligt at frembringe statistikker af nogen art over de decentrale indberetninger.

Den centrale indberetning skete elektronisk til arbejdsskadeadministratoren. Alle arbejdsulykker blev ført til statistik i forhold til kommunens forvaltningsstruktur, og på den måde kunne der hurtigt skabes et samlet overblik over kommunens arbejdsulykker i forholdsvis detaljeret form.

Horsens Kommune havde – sammen med en række andre kommuner, som også benytter InsuBiz-løsningen – et behov for at få et langt bedre og frem for alt centralt indblik i det samlede antal af krænkelser. Man havde fornemmelsen af en stigning i antallet, men manglede entydig dokumentation til udarbejdelsen af en samlet forebyggelsesstrategi. Derfor blev der til InsuBiz fremsat ønske om, at alle krænkelser kunne indberettes elektronisk til den centrale arbejdsskadeadministrator med en række detaljerede informationer, der afdækker, hvilken type hændelse der er tale om, og om der er et mønster i hændelserne, herunder om hændelserne sker i forbindelse med løsningen af bestemte arbejdsopgaver, på bestemte tidspunkter osv.

For kommunen som helhed skaber den ændrede metodik mulighed for at formulere en effektiv forebyggelsesstrategi med fokus på:

- En større tryghed og trivsel på arbejdspladsen
- En bedre økonomi
- Gladere borgere, brugere og ansatte.

InsuBiz lancerede krænkelserregistreringen i oktober 2015. Ved den lejlighed meddelte MED-udvalget i Horsens Kommune, at det nu var gjort til en del af politikken om nultolerance over for krænkelser, at man skulle registrere hændelserne i InsuBiz. Dermed blev papiranmeldelsen skrinlagt, og al viden samles centralt, men på en måde hvor den lokale ledelse kan tilgå informationerne om sin egen afdeling via en hjemmeside.

De sidste måneder af 2015 blev i Horsens Kommune brugt på implementeringen af løsningen i de enkelte forvaltninger, således at alle var bekendt med den nye metodik. Udmeldingen var, at man efter en kort indkøringsperiode fra 1. januar 2016 forventede, at alle sager fremadrettet skulle indberettes gennem InsuBiz.

STATUS PÅ DATAOPSAMLINGEN

Tallene for 2016-2018 i Horsens Kommune er de første af sin art blandt alle kommuner i Danmark og giver for første gang et validt billede af både antal og substans i de situationer, der er en del af mange kommunale medarbejders hverdag.

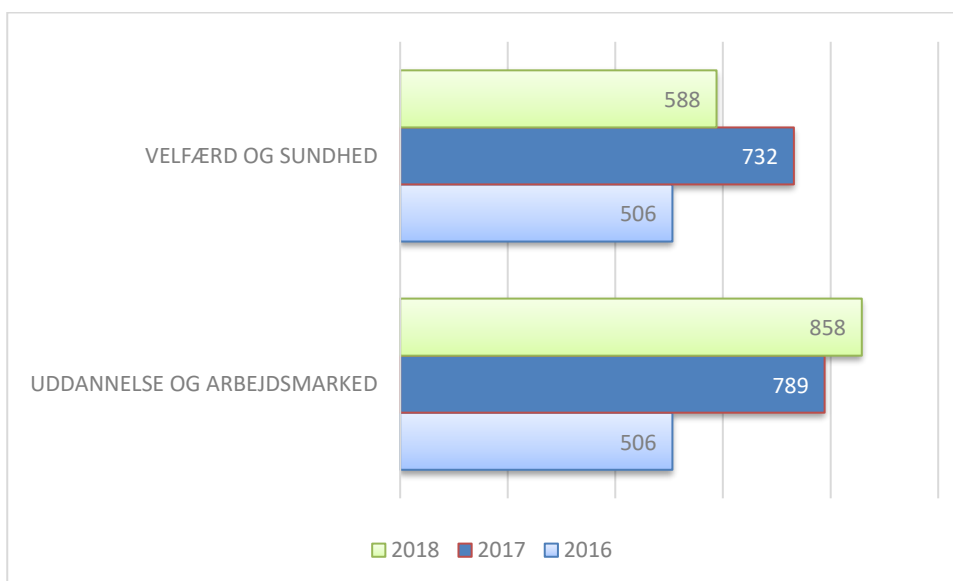
Der er i alt ca. 6.000 ansatte (regnet i mandeår) i Horsens Kommune, hvor halvdelen er ansat i Uddannelse og Arbejdsmarked, og 1/3 er ansat i Velfærd & Sundhed. De øvrige fordeler sig mellem Direktionens stabe samt Teknik & Miljø.

Følgende er et uddrag af tallene fra 2016-2018. Tallene indikerer, at Horsens Kommune har knækket kurven. Tallene i de følgende grafiske fremstillinger vil ikke være kommenteret yderligere, men skal bidrage til at give relevante arbejdsmiljøorganisationer et indblik i den viden, der er opsamlet i Horsens, og - hvis muligt - se det i forhold til egne registreringer. Og hvis ikke, så bidrage til at give et indblik i den datafangst som er mulig med InsuBiz-løsningen.

ORGANISATORISK FORDELING

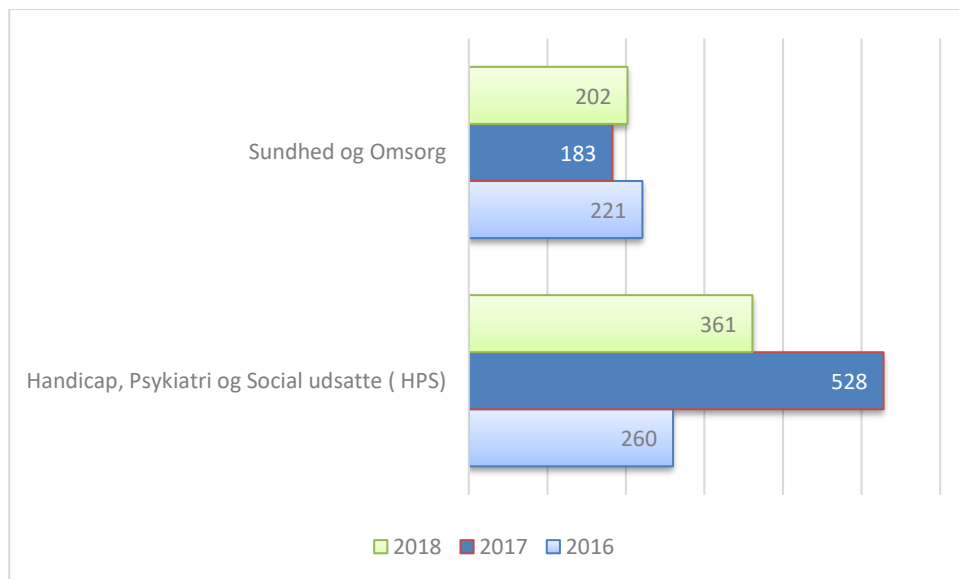
Tallene vises på overordnet niveau, men reelt kan tallene brydes ned til de enkelte institutioner. Graferne viser udviklingen i antallet af registreringer fra 2016-2018. Medtaget er kun de forvaltninger, som tilsammen har over 95 % af alle sager.

2016 skal ses som 'læringsåret' for en fælles central registrering, hvilket betyder, at tallene for 2017 ikke skal tolkes som en eskalering i antallet af krænkelser, men derimod et udtryk for en bedre registreringsadfærd.



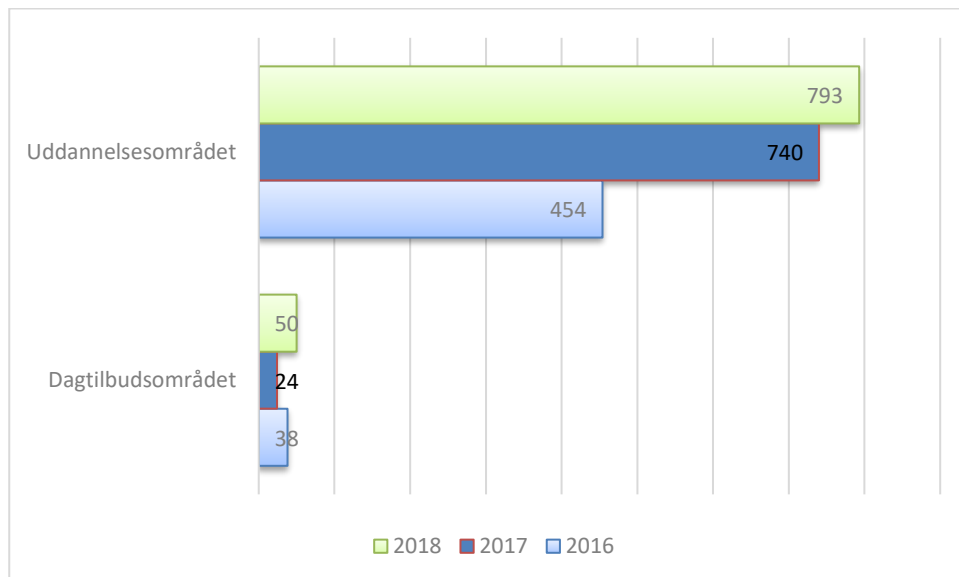
VELFÆRD OG SUNDHED – AFDELINGSFORDELING

Nedenstående visning omfatter kun de afdelinger, hvor problemet er størst, og som står for 95 % af registreringerne.



UDDANNELSE OG ARBEJDSMARKED – AFDELINGSFORDELING

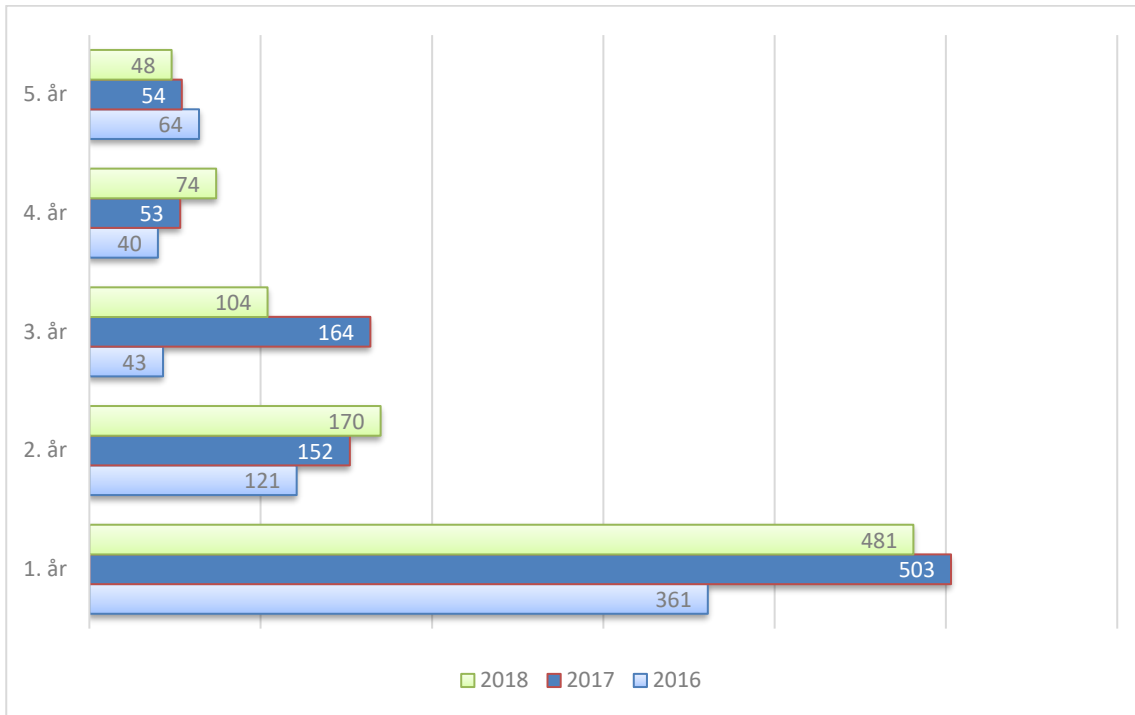
I nedenstående visning er kun medtaget de 2 områder, der står for 98 % af registreringerne. Uddannelsesområdet rummer både folkeskoler og specialskoler.



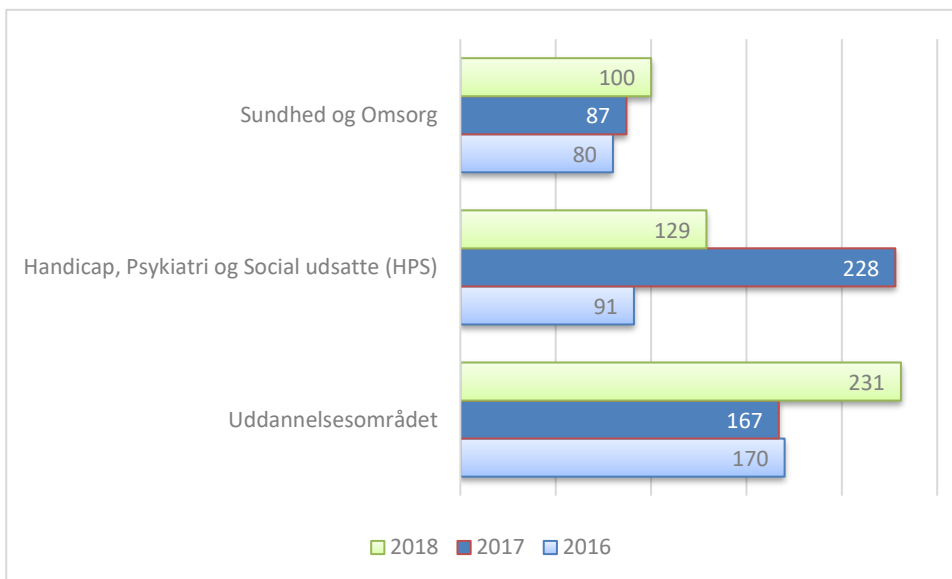
FORDELING AF SAGER I FORHOLD TIL ANCIENNITET

Tallene for Horsens Kommune kan dissekteres og bruges på mange måder. Èn måde er at se på antallet af hændelser i forhold til anciennitet, idet der dermed kan skabes et billede af, hvorvidt kommunens procedure for onboarding af nye medarbejdere virker efter hensigten.

Grafen viser en tydelig overeksponering af risikoen for krænkelser inden for det 1. år af ansættelsen.



NEDBRYDNING AF 1. ÅRS ANCIENNITET. HVOR ER PROBLEMERNE STØRST



REAKTIONER

Et af ønskerne med den nye registreringsmetodik var, at der blev skabt et bedre billede af det reelle antal af krænkelser, idet man ikke tidligere har haft statistik på de decentrale indberetninger.

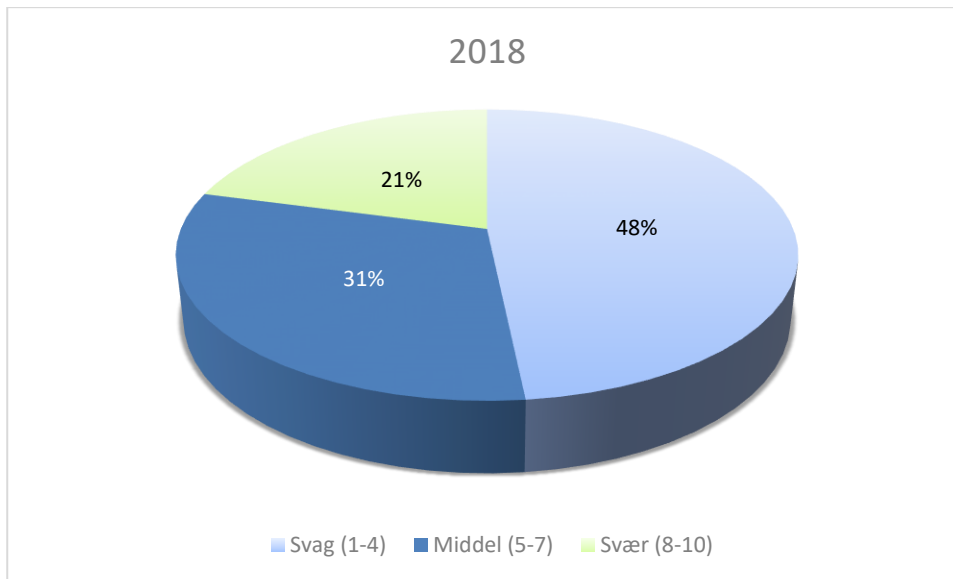
Alle krænkelser skal angives med en sværhedsgrad på en skala fra 1-10, hvor 10 er værst. Vi har i InsuBiz valgt at opdele disse registreringer i 3 kategorier:

1-4 = svag krænkelse

5-7 = middelsvær krænkelse

8-10 = svær krænkelse

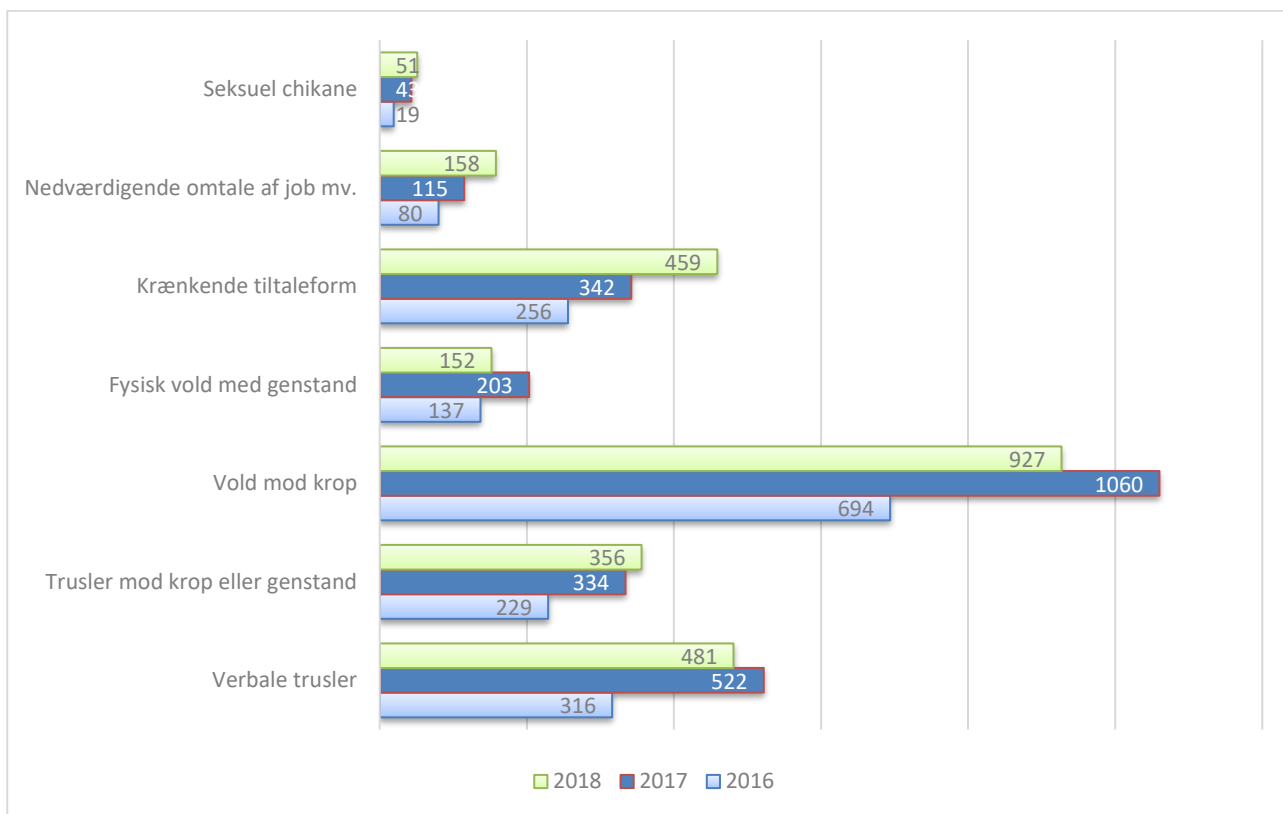
De sidstnævnte vil typisk være de sager, der indberettes som arbejdsulykker. Alle andre sager har – i teorien – været decentrale registreringer, der har været begrænset statistik på. Tallene vises kun for 2018, idet udviklingen i reaktionerne er nogenlunde ensartet, når man ser bort fra læringsåret 2016.



KRÆNKELSENS KARAKTER

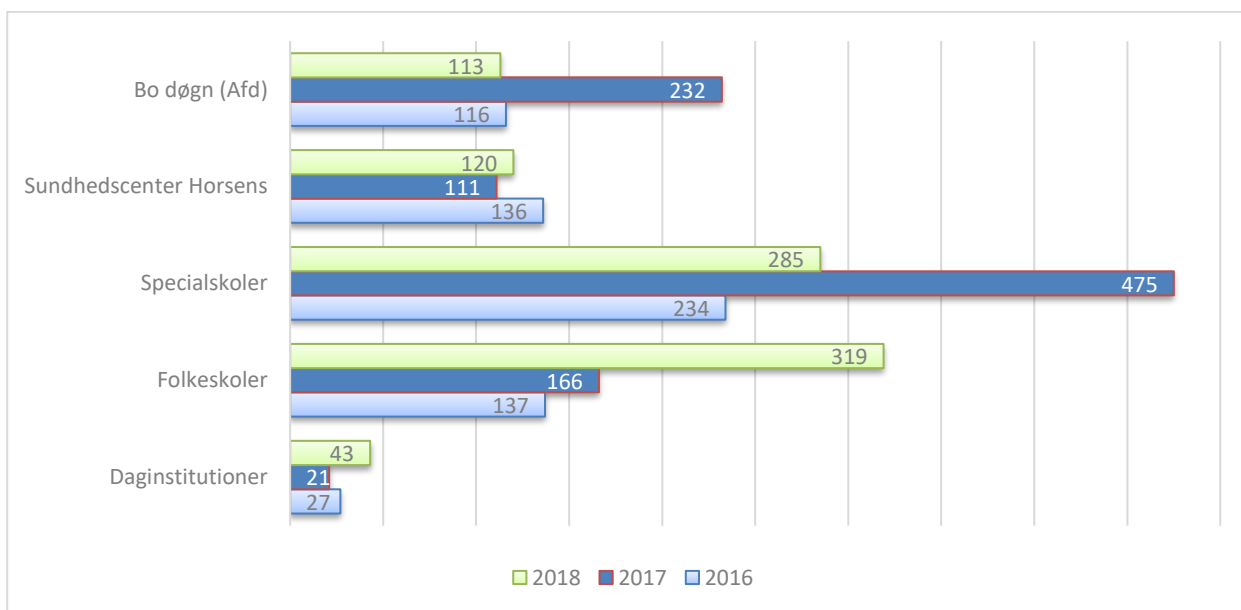
Et interessant aspekt i den opsamlede viden er krænkelsernes karakter, idet den sætter fokus på, hvor meget der er trusler, fysisk vold eller anden krænkelse. Bemærk i den anledning at den samme registrering kan rumme flere af nedenstående valg.

Grafen viser, at den fysiske vold er den mest fremherskende, mens at trusler også er en del af hverdagen for kommunens medarbejdere. Det giver et billede af, at kommunens forventning viser sig at holde stik: at volden har skiftet karakter til at være mere korporlig.



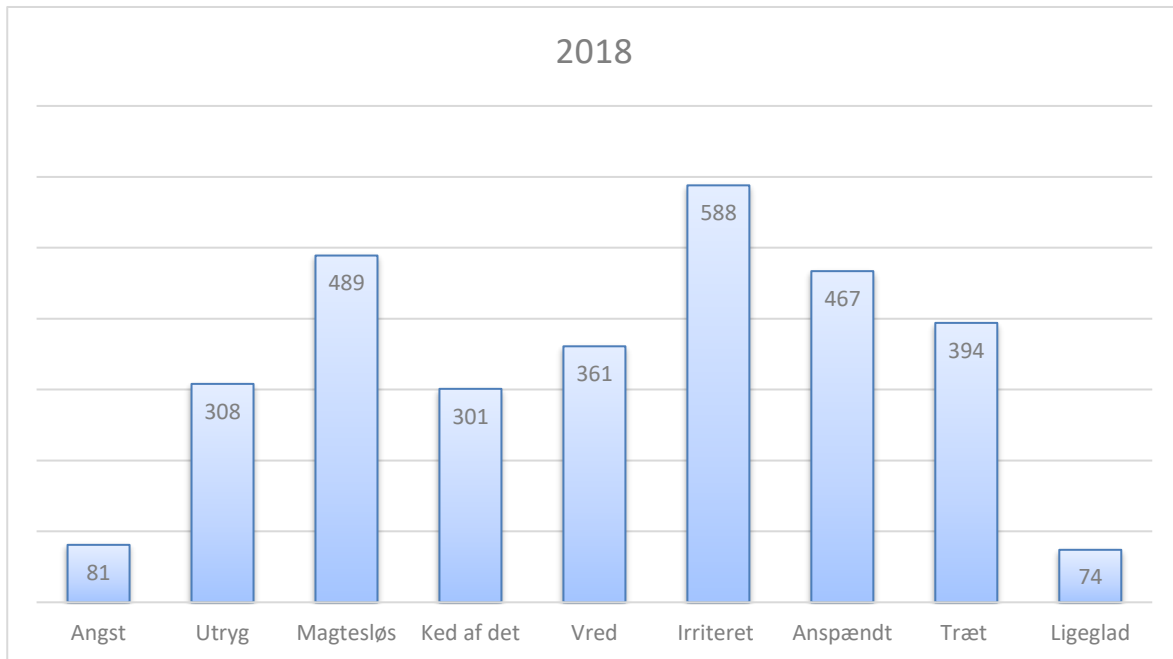
VOLD MOD KROP. HVOR ER MAN HÅRDEST RAMT?

Skoleområdet (folkeskoler og specialskoler) er det hårdest ramte område målt i antallet af hændelser. Det er med andre ord børn i alderen 6-15 år, som i skoletiden krænker de personer, der er ansvarlige for deres læring. Der er de seneste år gjort nogle store tiltag på skoleområdet med skolereform og inklusion. Samtidig er begrebet 'curlingforældre' blevet en del af vores begrebsverden, og det er fra kommunernes side udtrykt, at det er disse 3 elementer, der formentlig er en stor del af forklaringen.



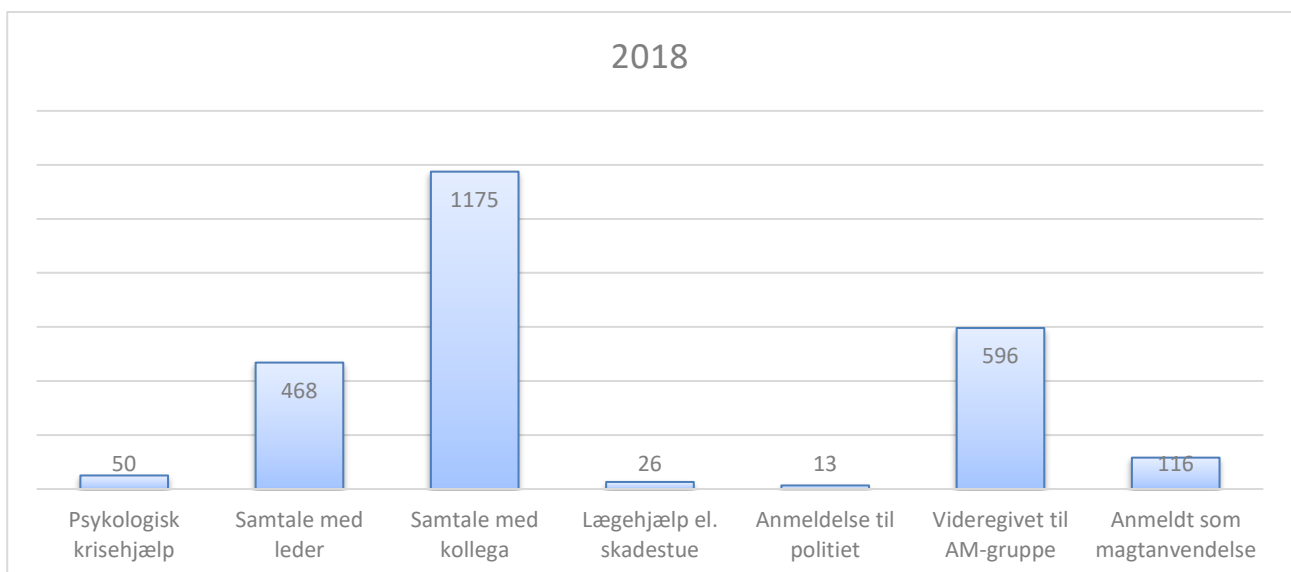
SKADELIDTES SINDSTILSTAND

Som nævnt indledningsvist er krænkelserne baseret på den skadelidtes egen bedømmelse af alvoren i hændelsen. Ved indberetningen tilkendes ligeledes, hvilken sindstilstand det efterlod skadelidte i. Tallene er kun vist for 2018, og den samme registrering kan rumme flere valg.



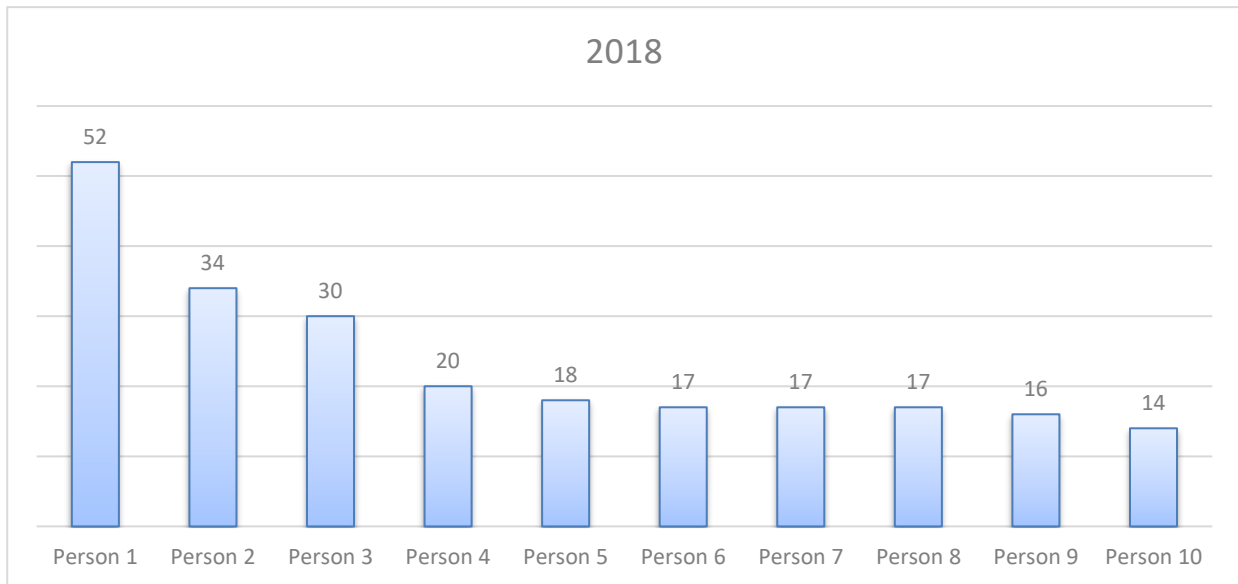
EFTERFØLGENDE HANDLINGER

De efterfølgende handlinger giver et værdifuldt indblik i, om kommunens retningslinjer for handling efter en voldshændelse efterleves. I langt hovedparten af tilfældene deles viden mellem kolleger, mens en mindre mængde kræver lederens opmærksomhed og/eller deles med AM-gruppen. Af alle sager bliver der i snit pr. år kun indberettet en tredjedel til AM-gruppen, hvilket kunne indikere, at AM-grupperne er uvidende om mange af de krænkelser, der foregår. Tallene er kun vist for 2018.



GENGANGERE I STATISTIKKEN

En af målsætningerne med den ændrede registreringsmetodik er, at man bliver bedre til at identificere de medarbejdere, der udsættes for gentagende vold og krænkelse. Heri ligger muligheden for at forebygge sygefraværet ved at tilbyde den rette hjælp til de medarbejdere, der er hårdest ramt. Det har både stor betydning for økonomien, og stor betydning for den pågældende medarbejders trivsel og tryghed i hverdagen.



OM INSUBIZ

InsuBiz-løsningen er målrettet virksomheder, der arbejder med mange aktiver i form af en stor forvaltningsopdelt koncernstruktur, bygnings- og løssøreadresser samt motorkøretøjer, frekvente skader, en stor forsikringsportefølje og ikke mindst mange forskellige risikoforhold.

Erfaringsmæssigt håndteres disse data i mange forskellige systemer og værktøjer, hvilket gør, at man ikke altid opnår den optimale udnyttelse af den viden, der er opsamlet. Med InsuBiz-løsningen vil virksomheder opnå følgende umiddelbare fordele:

- Effektivisering af forretningsprocessen ved administration af skader, forsikringer, aktiver og risikoforhold, idet det sker i én samlet og sammenhængende it-løsning
- Overblik over skadeudviklingen og skadeøkonomien
- Overblik over alle aktiver inkl. deres historik på til- og afgang i porteføljen
- Overblik over den samlede forsikringsportefølje
- Overblik over og indblik i de aktuelle risikoforhold i forhold til f.eks. risikoen for brand og tyveri på de enkelte lokationer
- Stærke udtræksværktøjer med mulighed for udarbejdelse af standardrapporter til ledelsesrapportering.

Vi har med løsningen skabt store administrative fordele for andre kommuner og offentlige instanser samt nogle af Danmarks største industri-ikoner.

HVILKE KOMMUNER BENYTTET INSUBIZ' EASY- OG KRÆNKELSESMODUL

Følgende kommuner benytter InsuBiz-løsningen til registrering af arbejdsulykker samt vold og krænkelse:

- Albertslund Kommune
- Assens Kommune
- Brøndby Kommune
- Faaborg-Midtfyn Kommune
- Haderslev Kommune
- Halsnæs Kommune
- Hedensted Kommune
- Herning Kommune
- Holbæk Kommune
- Holstebro Kommune
- Horsens Kommune
- Ikast-Brande Kommune
- Ishøj Kommune
- Nyborg Kommune
- Odsherred Kommune
- Randers Kommune
- Ringkøbing-Skjern Kommune
- Rødovre Kommune
- Skanderborg Kommune
- Slagelse Kommune
- Varde Kommune
- Ringsted Kommune