

Silkeborg Kommunes retningslinje for lyd -og videooptagelser af samtaler og møder

Denne retningslinje beskriver Silkeborg Kommunes holdning til borgernes ønske om lyd-og videooptagelser under samtaler/møder, samt anbefalede tilgange til at håndtere konfliktfyldte situationer, hvor borgerne optager i det skjulte eller fremsiger trusler om at anvende det optagede materiale mod den enkelte medarbejder.

Retningslinjen skal bidrage til:

- at styrke medarbejdere og ledere i håndteringen af lyd - og videooptagelser
- at arbejdspladsen aftaler, hvordan disse situationer håndteres bedst
- at arbejdspladserne aftaler et beredskab for opfølgning på hændelserne

Medarbejdere bør som hovedregel altid afholde samtaler med borgere ud fra en antagelse om, at samtalen bliver lydoptaget.

Optagelse af lyd og video

Der kan være situationer, hvor borgeren synes, det vil være rart at kunne lave lyd- eller videooptagelser. Det kunne f.eks. være et møde med en sagsbehandler, hvor borgeren gerne vil være sikker på, at få det hele med. Det kunne også være i forbindelse med et hjemmebesøg, hvor borgeren er usikker på, hvad der skal ske.

Der er dog forskel på, hvordan vi håndterer lydoptagelser og billed- og videooptagelser.

Vi accepterer lydoptagelser

I Silkeborg Kommune accepterer vi som udgangspunkt borgernes ønske om at lydoptage. Vi oplyser borgeren om, at en optagelse alene må anvendes til eget brug og kun må videregives til personer, der bistår borgeren i den konkrete sag.

Vi skal være bevidste om, at enhver samtale med en borger potentielt kan blive optaget – med eller uden vores viden herom. Derfor er det vigtigt, at vi i den mundtlige fremstilling er tydelige omkring det faglige- og lovgivningsmæssige grundlag, hvorpå afgørelsen er truffet.

Vi er altid forpligtet til at hjælpe en borger, der ikke i tilstrækkeligt omfang er i stand til at fastholde sagsgangen eller forstå sagens indhold. Det kan vi gøre ved at udarbejde et skriftligt referat af samtaleindhold og aftaler. Vi oplyser altid skriftligt borgeren om, at denne er velkommen til at tage en bisidder med, som ofte vil være en bedre løsning for at sikre forståelsen.

Sådan kan I handle når:

- **Borgeren gerne vil optage for at kunne huske**
Det accepterer vi, og vi optager eventuelt også samtalen med borgernes samtykke, for at sikre at der ikke senere bliver ændret eller slettet noget i optagelserne.
- **Borgeren optager uden at have oplyst det**
Vi oplyser, at borgeren altid er velkommen til at optage, men at vi skal vide det inden mødets start. Hvis samtalen kan fortsætte uproblematisk, så fortsætter vi samtalen, og vi optager eventuelt også samtalen med borgernes samtykke.
- **Hvis borgeren ikke giver samtykke og fastholder retten til selv at optage**
Tag en time-out i mødet, og inviter en kollega eller leder ind for at finde en acceptabel løsning på problemet. Det kan fx være at aftale et nyt mødetidspunkt, hvor rammen omkring samtalen fastsættes. Såfremt det ikke lykkes at opnå enighed, kan en løsning være at kommunikationen fremadrettet skal foregå skriftligt.

Billed- og videooptagelser kan vi afvise

Borgeren skal altid oplyse medarbejderen om, hvis denne ønsker at billed- og videooptage en samtale eller et besøg i sit private hjem. Medarbejderen er i følge loven ikke forpligtet til at acceptere dette. Medarbejderen kan dog vælge at give sit samtykke til optagelsen efter at have fået oplyst, hvad formålet med billed- og videooptagelsen er.

Hvis medarbejderen bliver bekendt med, at der bliver filmet uden at have givet samtykke, må medarbejderen dog ikke afvise at give livsnødvendig bistand i hjemmet. I en sådan situation skal

medarbejderen straks efter orientere sin leder, der skal tage sagen op med de relevante borgere for at finde en løsning.

Med den lette tilgang til optagelser via mobiler vil der ofte blive videofilmet ved forskellige aktiviteter, imens vi er på arbejde. Det kan være til arrangementer, hvor borgere, forældre og andre pårørende er inviteret.

Som udgangspunkt er sådanne helt almindelige billed- og videooptagelser en accepteret del af vores hverdag. Gør opmærksom på, at optagelser i disse sammenhænge udelukkende er til privat brug

Når optagelser bliver misbrugt bevidst

Når optagelser bliver misbrugt bevidst for at krænke og chikanerende, så er lederen forpligtet til at reagere. Her følges [retningslinjen for chikane LINK](#)

Borgerne er informeret på kommunens hjemmeside

Denne retningslinje understøttes af en beskrivelse til borgerne om kommunes holdning til billed- og videooptagelser via [Silkeborg Kommunes hjemmeside LINK](#)

Praktiske oplysninger

- Særskilte mailadresser oprettes ved IT, kontakt 1550
- Lydoptagelser kan foretages med en arbejdsmobil, eller en diktafon
- Lydoptagelse skal gemmes i GO og slettes fra enheden umiddelbart efter
- Situationer der opleves problematisk skal registreres i [SafetyNet](#) under "mindre vold, trusler og anden krænkende adfærd"
- Organisation og Personale kan bistå med sparring til ledelse og arbejdsmiljøgrupper
- Organisation og Personale kan varetage debriefing til den enkelte medarbejder/personalegruppen

Drøftelse i arbejdsmiljøgruppen, MEDudvalg og i personalegruppen:

- Vurder om der er sandsynlighed for, at I kommer i situationer med lyd-, billed- og videooptagelser fx ved samtaler og andre aktiviteter i jeres arbejde
- Vurder hvad I vil og kan acceptere
- Hvilke konkrete tiltag aftaler I for forebyggelse og håndtering af borgere, der ønsker at optage samtaler m.m. Hvad er den enkelte medarbejders, kollegaens, lederens opgave?
- Hvordan følger I op på situationer? Hvordan varetager I den/de udsatte medarbejdere?