

RETNINGSLINJER OM TAVSHEDSPLIGT, UNDERRETNINGS- OG AFVÆRGEPLIGT

Til sociale rådgivningstilbud der er
medlem af RådgivningsDanmark

RETNINGSLINJER



INDHOLD

Indledning / **3**

Særlige problematikker for rådgivninger / **3**

Definition af relevante begreber / **4**

Hvad betyder det at være en anonym rådgivning? / **6**

Hvad betyder det at være en fortrolig rådgivning? / **7**

Hvad indebærer tavshedspligt? / **7**

Generelt om tavshedspligt / **7**

Brud på tavshedspligten / **8**

Underretningspligt og afvæргеpligt / **8**

Om afvæргеpligt / **9**

Om den almindelige og skærpede underretningspligt / **10**

Underretning til kommunen og Ankestyrelsen / **12**

Underret kommunen eller kontakt alarmcentralen? / **13**

Spørgsmål og svar / **14**

Inspiration til arbejdet med tavshedspligt, underretnings- og afvæргеpligt i rådgivninger / **16**

Overordnet tjekliste for retningslinjer og procedure / **16**

Inspirationspunkter til interne drøftelser / **16**

Sådan kan I arbejde aktivt med tavshedspligt / **17**

Sådan kan I orientere brugerne om anonymitet og fortrolighed / **17**

Eksempler på brugerrettede tekster om anonym og fortrolig rådgivning / **18**

Relevant lovgivning / **19**

Bilag 1

Tavshedspligtserklæring mv. for frivillige hos Girtalk.dk / **20**

INDLEDNING

DISSE VEJLEDENDE RETNINGSLINJER er udarbejdet til sociale rådgivningstilbud, der er medlem af RådgivningsDanmark. Rådgivningerne arbejder med ansatte og frivillige, der tilbyder fortrolighed og anonymitet til deres brugere. Retningslinjerne søger at tydeliggøre, hvordan man som rådgivning sammen med brugerne bedst muligt navigerer i forhold til tavshedspligt, samt hvordan man lever op til sine retlige forpligtelser i forhold til underretnings- og afværgepligt.

Rådgivningerne kan også bruge disse retningslinjer som udgangspunkt for en drøftelse med ansatte og frivillige af de mange problemstillinger, dilemmaer og gråzoner, der er forbundet med tavshedspligten samt underretnings- og afværgepligten, når man tilbyder fortrolig eller anonym rådgivning. Retningslinjerne er desuden suppleret af en række tjeklister og bilag med konkrete eksempler på tekster til inspiration målrettet brugere af og frivillige i rådgivningstilbud.

Underretnings- og afværgepligten er fx i spil i situationer, hvor en rådgiver taler med et barn eller en ung, som er i alvorlig mistrivsel, og hvor der måske er brug for at lave en underretning til kommunen. Eller i situationer, hvor et barn eller en voksen gør livsfarlig skade på sig selv, og hvor rådgiveren kan have brug for at kontakte alarmcentralen for akut indgriben. Endeligt er begreberne relevante, hvis man som rådgiver får kendskab til noget kriminelt fx vold eller overgreb.

SÆRLIGE PROBLEMATIKKER FOR RÅDGIVNINGER

For både fortrolige og anonyme rådgivningstilbud er der nogle særlige problematikker forbundet med tavshedspligt, underretnings- og afværgepligt. Brugere henvender sig oftest netop med ønsket om at kunne tale frit og fortroligt. Derfor kan de blive både overraskede og afskrækkede af, at rådgiverne i nogle tilfælde skal bryde deres tavshedspligt, selvom rådgivningstilbuddet tilbyder fortrolighed og anonymitet.

Det er vigtigt, at man som rådgivning både forholder sig til lovgivningen og til sin egen rådgivningspraksis. Med andre ord bør man løbende drøfte og evaluere med ansatte og frivillige, hvordan man fortolker sit ansvar inden for lovgivningens rammer. Hvor hårdt presser man fx på for at få en bruger til at opgive sin anonymitet, hvis man vurderer, at brugeren har brug for en type hjælp, der ligger udover, hvad rådgivningstilbuddet kan tilbyde? Eller hvor mange oplysninger og detaljer om en brugers situation skal man have, før man underretter kommunen?

Hvad enten man tilbyder sine brugere fortrolighed eller anonymitet, er det vigtigt, at det fremgår tydeligt i kontakten med brugerne, og at man lever op til dét, man lover.

Når man taler om tavshedspligt, underretnings- og afværgepligt, vil det ofte være relevant også at forholde sig til behandling af personoplysninger i mere juridisk forstand. Derfor er det en fordel at orientere sig i gældende lovgivningen på databeskyttelsesområdet. RådgivningsDanmark har udgivet Vejledning om databeskyttelsesforordningen og -loven.

DEFINITION AF RELEVANTE BEGREBER

Underretningspligt

Den almindelige underretningspligt er beskrevet i servicelovens § 154 og den skærpede underretningspligt i servicelovens § 153. Begge bestemmelser handler om forpligtelsen til at underrette kommunen, hvis man får kendskab til, at et barn eller en ung er i mistrivsel eller i fare. Alle borgere skal leve op til den almindelige underretningspligt, mens personer, der udøver offentligt hverv samt visse faggrupper, skal leve op til den skærpede underretningspligt.

Afværgepligt

Afværgepligten er beskrevet to steder i straffeloven. § 141 beskriver alle borgeres pligt til bl.a. at forsøge at forebygge forbrydelser, som kan medføre fare for menneskes liv. § 253 beskriver pligten til efter bedste evne at hjælpe personer, der er i livsfare fx ved at kontakte politiet.

Værdispringsreglen

Værdispringsreglen betyder, at der sker en afvejning af forpligtelser, herunder hensynet til de involverede parter. Det kan fx være relevant at forholde sig til værdispringsreglen, hvis man under en fortrolig samtale bliver bekendt med noget kriminelt, som man overvejer, om man skal videreformidle til en myndighed.

Personoplysninger

Personoplysninger defineres i databeskyttelsesforordningen, som enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person – ofte omtalt som "den registrerede" – det vil sige enhver information, som kan føres tilbage til en bestemt person. Oplysninger om en persons fysik, psyke, økonomiske, sociale eller kulturelle identitet er personoplysninger. Også oplysninger som fx et billede, et fingeraftryk eller en IP-adresse er personoplysninger.

Almindelige personoplysninger

De personoplysninger, der ikke falder ind under kategorien "følsomme personoplysninger", betegnes "almindelige personoplysninger". Almindelige personoplysningerne skal – ligesom følsomme oplysninger – behandles med fortrolighed, omtanke og efter de gældende regler. Almindelige personoplysninger kan fx være identifikationsoplysninger som navn og adresse, oplysninger om økonomiske og sociale forhold, sygedage, familieforhold, foto eller andre lignende ikke-følsomme oplysninger.

I den lovgivning, som gik forud for den nuværende, er blandt andet sygedage og væsentlige sociale problemer betragtet som følsomme personoplysninger. I forordningen betragtes de som almindelige personoplysninger.

Følsomme personoplysninger

Oplysninger om race eller etnisk oprindelse, politisk, religiøs eller filosofisk overbevisning eller fagforeningsmæssigt tilhørsforhold samt behandling af genetiske data, biometriske data med det formål entydigt at identificere en fysisk person, helbredsoplysninger eller oplysninger om en fysisk

persons seksuelle forhold eller seksuelle orientering betragtes som følsomme personoplysninger. Listen her er udtømmende, det vil sige, at alle andre personoplysninger er almindelige. CPR-nummer har status af en fortrolig oplysning, der er særskilt reguleret i databeskyttelsesloven.

Oplysninger om strafbare forhold

Oplysninger om strafbare forhold kan være en oplysning om, at en person har begået en bestemt lovovertrædelse, men det kan fx også være en oplysning om, at en person har adresse i et fængsel. Med andre ord er der tale om en oplysning om strafbare forhold, hvis det ud fra oplysningen kan udledes, at en person har begået noget strafbart.

Regler om behandling af oplysninger om strafbare forhold er særskilt reguleret i databeskyttelsesloven § 8.

Behandling af personoplysninger

Enhver håndtering af alle former for personoplysninger med eller uden brug af elektronisk databehandling. Det kan fx være indsamling, registrering, systematisering, opbevaring eller videregivelse af oplysninger. Behandling kan også være offentliggørelse af oplysninger på en hjemmeside, fx en liste over ansatte, fotos af frivillige eller sletning af oplysninger. Al behandling skal foregå inden for reglerne af gældende lovgivning på databeskyttelsesområdet.

En identificerbar person

Når en person kan direkte eller indirekte identificeres, betegnes vedkommende identificerbar. Det gælder også, selvom det kun er muligt for særligt indviede at forstå, hvem oplysningen vedrører, eller selvom der skal flere enkeltstående oplysninger til for at identificere vedkommende. En person er ikke identificerbar, hvis oplysningerne om vedkommende er fuldstændig anonymiserede.

Pseudonymisering

Behandling af personoplysninger på en måde, så personoplysningerne ikke længere kan henføres til en bestemt person uden brug af supplerende oplysninger, betegnes pseudonymisering. Oplysninger om navn eller IP-adresse, som er erstattet af en kode, der kan føres tilbage til den oprindelige oplysning, er eksempler på pseudonymisering.

Samtykke

Samtykke er en frivillig, specifik, informeret og utvetydig viljestilkendegivelse fra den registrerede, hvor personen ved erklæring eller klar bekræftelse indvilliger i, at personoplysninger, der vedrører den pågældende, gøres til genstand for behandling, herunder fx indsamles, gemmes og videregives. Den registrerede kan til enhver tid trække sit samtykke tilbage, skal vejledes om denne mulighed, og det skal være lige så let at trække et samtykke tilbage som at give det. Den dataansvarlige skal kunne påvise, at der foreligger et samtykke.

HVAD BETYDER DET AT VÆRE EN ANONYM RÅDGIVNING?

AT VÆRE EN ANONYM RÅDGIVNING indebærer, at rådgivningen ikke har adgang til personoplysninger om sine brugere, medmindre brugerne selv identificerer sig. Hvis personen har identificeret sig, og problemstillingen er alvorlig, vil rådgivningen skulle leve op til sin underretnings- eller afværgepligt.

Konkret betyder anonymitet, at rådgivningen ikke kan se fx brugernes telefonnummer eller mailadresse og ikke har adgang til anden information end dén, brugerne selv måtte vælge at give. En anonym rådgivning vil derfor typisk have en kontrakt med deres tele- eller onlineudbyder om, at alle brugerhenvendelser krypteres. Her vil der altså være tale om en pseudonymisering af personoplysninger.

For nogle brugere er muligheden for anonymitet afgørende for, om de overhovedet kontakter en rådgivning. Samtidig betyder det ikke, at mennesker, der henvender sig i en anonym rådgivning, er garanteret absolut anonymitet. Brugere vælger selv at opretholde hel, delvis eller ingen anonymitet, når de vælger, hvad de fortæller om sig selv. Med andre ord kan en bruger godt identificere sig selv fx med sit fulde navn eller med flere enkeltstående oplysninger, der tilsammen gør det muligt at identificere vedkommende. Her er det også værd at være opmærksom på, at nogle enkeltstående oplysninger kan være mere afslørende end andre. Fx er der stor forskel på at fortælle, at man hedder Mette og bor i København, og at man hedder Anastacia og bor i Ry. I sidstnævnte tilfælde er vedkommende ikke længere anonym. Det betyder naturligvis ikke, at rådgiveren frit kan videregive brugerens personoplysninger, for rådgiveren vil fortsat være underlagt tavshedspligt og skal honorere det fortrolige rum mellem bruger og rådgiver. Men det betyder, at hvis rådgiveren vurderer, at der er brug for at videregive personoplysninger fx brugerens navn til kommune eller politi, så må og skal rådgiveren gøre dette.

Som rådgivning bør man aktivt tage stilling til, hvorvidt man vil hjælpe brugeren med ikke – uforsætligt – at opgive sin anonymitet. Dette kan man dels gøre ved at oplyse om sin underretnings- og afværgepligt på hjemmesiden, dels ved at gøre brugeren opmærksom på det i selve samtalen, hvis vedkommende er ved at give personhenførbare oplysninger. I de tilfælde kan man italesætte over for brugeren, hvilke konsekvenser det kan have for fortroligheden mellem bruger og rådgiver.

HVAD BETYDER DET AT VÆRE EN FORTROLIG RÅDGIVNING?

EN RÅDGIVNING, der tilbyder sine brugere fortrolighed – og ikke anonymitet – kan have adgang til enkelte af brugernes personoplysninger. Det kan fx være relevant og nødvendigt at kende en brugers telefonnummer, hvis rådgivningen skal kontakte vedkommende igen i forbindelse med opfølgning på rådgivning, en brugers skatteoplysninger hvis vedkommende modtager rådgivning om gældssanering, eller en brugers helbredsmæssige oplysninger i forbindelse med rådgivning om familiesammenføring.

Hvad enten rådgivningen er anonym eller fortrolig, så gælder tavshedspligten, og alle personoplysninger skal behandles i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, der trådte i kraft i maj 2018.

HVAD INDEBÆRER TAVSHEDSPLIGT?

RÅDGIVNINGER KAN ALDRIG love deres brugere absolut fortrolighed, fordi ansatte og frivillige er underlagt underretnings- og afværgeligt, som går forud for tavshedspligten. Derfor er det vigtigt at forventningsafstemme rammerne forud for rådgivningen, så brugerne kender til de retlige forpligtelser, som rådgivningen har.

GENERELT OM TAVSHEDSPLIGT

Privatpersoner, herunder ansatte og frivillige i private organisationer og foreninger, må ikke videregive oplysninger om brugere, som de kommer i besiddelse af via deres virke. Dette gælder både almindelige personoplysninger, følsomme personoplysninger samt oplysninger om strafbare forhold. Brud på tavshedspligten vil kunne sanktioneres efter straffelovens § 264d.

Uanset om man er en fortrolig eller anonym rådgivning, er rådgiverne underlagt tavshedspligt, hvilket indebærer, at rådgivere ikke må give personoplysninger om brugere videre til andre, med mindre brugerne har givet deres udtrykkelige samtykke, eller rådgiverne er forpligtet hertil på grund af deres underretnings- og afværgeligt.

Derfor er det vigtigt, at rammerne omkring rådgivningen er gennemsigtige og tydelige for såvel ansatte, frivillige og brugere. Det kan man blandt andet understøtte med tekster på rådgivningens hjemmeside og mundtligt ved rådgivningssamtalens start. En rådgivning kan desuden vælge at lade de frivillige og ansatte underskrive en tavshedspligtserklæring. Det kan give en øget bevidsthed om tavshedspligten, og hvad den betyder. Se inspirationslisterne "Sådan kan I orientere brugerne om anonymitet og fortrolighed" samt teksteksempler og "Sådan kan I arbejde med tavshedspligt."

SÆRLIGT OM TAVSHEDSPLIGT

I nogle tilfælde vil private organisationer og foreninger være underlagt samme tavshedspligt, som gælder for offentlige myndigheder i henhold til forvaltningslovens § 27. Dette gør sig gældende, når private organisationer og foreninger samarbejder med og løser opgaver for en offentlig myndighed, fx for en kommune i henhold til serviceloven. Brud på tavshedspligten vil kunne sanktioneres efter straffelovens §§ 152 og 152c-f.

Typisk er der tale om organisationer og foreninger, der

- har driftsoverenskomst med kommuner
- udfører opgaver for det offentlige
- modtager hoveddelen (mere end 60 procent) af de økonomiske driftsmidler fra det offentlige (dog med undtagelse af paragraf 18 midler og puljemidler).

BRUD PÅ TAVSHEDSPLIGTEN

Som hovedregel bryder rådgiveren sin tavshedspligt i det øjeblik, vedkommende deler en personhenførbare oplysning om en bruger med en anden person.

I praksis kan der være brug for, at rådgivere har mulighed for at sparre om en brugers situation med hinanden, deres leder eller deltage i supervision. Det skal der naturligvis være mulighed for. Derfor er det vigtigt, at man lærer at anonymisere oplysninger – også mundtligt – så man kan få sparring på sin rådgivning uden at bryde sin tavshedspligt.

Man skal også være opmærksom på passiv overtrædelse af tavshedspligten. Det kan man fx risikere at gøre, hvis rådgivningen opbevarer personoplysninger på en uforsvarlig måde, hvor uvedkommende kan få adgang til dem.

UNDERRETNINGSPLIGT OG AFVÆRGEPLIGT

I NOGLE TILFÆLDE bliver den lovede anonymitet eller fortrolighed tilsidesat af underretnings- og afværgepligten. Underretnings- og afværgepligten hører hjemme i henholdsvis serviceloven og straffeloven. Hvis det drejer sig om bekymringer for børn og unges trivsel og udvikling er det underretningspligten, der gælder, og kommunen skal kontaktes. Hvis det drejer sig om en livstruende situation eller et kriminelt forhold fx vold eller overgreb, hvor enten børn eller voksne er involveret, gælder afværgepligten, og politiet skal kontaktes. Man kan således godt have både underretningspligt og afværgepligt, hvis et barn fx er udsat for vold eller overgreb.

Når man som rådgiver taler med en bruger og vurderer, at brugeren er i så alvorlig en situation, at man bliver nødt til at reagere og sikre hjælp, skal man afgøre, hvordan man vil prøve at leve op til sin underretnings- eller afværgepligt. Man kan fx vælge at forsøge at forklare brugeren, hvorfor man mener, at der er brug for at lave en underretning eller kontakte alarmcentralen, og derigennem arbejde på at modne brugeren til at opgive sin anonymitet.

En anden mulighed – oftest knyttet til de mest alvorlige situationer, fx selvmord eller vold – er at benytte de muligheder, politiet har for at spore en brugers telefon eller IP-adresse. Hvis man vælger at kontakte alarmcentralen, kan man fortælle brugeren det, eller man kan gøre det uden, at brugeren bliver orienteret.

Det er nogle meget forskellige tilgange beskrevet oven for, der repræsenterer et kontinuum inden for hvilket, det er muligt at vælge ståsted. Valget af fremgangsmåde afhænger både af den rådgivningsfaglige tilgang i rådgivningen og den konkrete rådgivningssituation – og vil ofte være forbundet med svære vurderinger og overvejelser. Se ”Inspirationspunkter til interne drøftelser”.

KONTAKT ALARMCENTRALEN

112 er det landsdækkende alarmnummer, som skal benyttes, hvis der er sket en ulykke, en alvorlig forbrydelse eller opstået brand, der er fare for liv, ejendom eller miljø, der er akut brug for politiets udrykning, ambulance, brandvæsen eller miljøberedskab.

Alarmcentralerne videresender din anmeldelse til rette myndighed. Er der akut behov for politi, bliver opkaldet videresendt til politiets vagtcentraler. Er der akut behov for ambulance eller brandvæsen videresendes henvendelsen hertil.

Du kan ringe til politiets servicenummer **114**, hvis du vil anmelde en forbrydelse, hvor der ikke er akut behov for politiets udrykning, eller hvis du har oplysninger til politiet om en forbrydelse eller lignende.

OM AFVÆRGEPLIGT

Afværgepligten er beskrevet i straffelovens § 141 og § 253 og omhandler alle borgeres, herunder rådgiveres, pligt til at kontakte politiet, når der er fare fx for personers liv og velfærd. Hvis en bruger i fortrolighed fortæller en rådgiver, at vedkommende er ved at tage sit eget liv, og det ikke lykkes rådgiveren at tale brugeren fra det, skal rådgiveren kontakte alarmcentralen. Fx på baggrund af brugerens fortælling om, hvor vedkommende opholder sig eller på baggrund af politiets mulighed for at spore telenummer eller IP-adresse.

Fortæller brugeren derimod, at vedkommende tidligere har forsøgt at begå selvmord – altså at det ikke er noget, der er ved at ske her og nu – er rådgiveren ikke forpligtet til at kontakte alarmcentralen. Som rådgiver har man – som alle andre – også pligt til at lave en politianmeldelse, hvis man bliver bekendt med strafbare handlinger, fx voldshandlinger eller overgreb i hjemmet eller på en institution. Det gælder både, hvis brugeren er den udøvende part, og hvis brugeren selv bliver udsat for en forbrydelse.

Man kan også have pligt til at indgive en anmeldelse, hvis man får kendskab til kriminelle handlinger, som en bruger – både barn og voksen – planlægger at begå. Her må man vurdere, om den kriminelle handling er så alvorlig, at politiet skal kontaktes. Fortæller en bruger fx om et mindre tyveri, vil man på baggrund af det, man kalder ”værdispringsreglen” ikke være forpligtet til at anmelde det. Til gengæld skal man stadig tage stilling til, hvorvidt man skal underrette kommunen, hvis brugeren er under 18 år, og adfærden indikerer, at barnet eller den unge er i alvorlige problemer.

Politiet har nogle muligheder for at spore og finde personer fx via telefon eller IP-adresse. Det kræver en retskendelse at få udleveret disse oplysninger fra tele- eller onlineudbydere, men er der liv på spil, kan politiet bruge den såkaldte nødret og rykke på det, inden en formel kendelse er gået igennem.

OM DEN ALMINDELIGE OG SKÆRPEDE UNDERRETNINGSPLIGT

Underretningspligten er beskrevet i servicelovens kapitel 27, og omhandler pligten til at underrette kommunen, hvis man er bekymret for et barn eller en ungs trivsel og udvikling. Underretningspligten er ikke kun relevant at kende, når man rådgiver børn og unge, men også hvis man taler med voksne, og der er grund til at tro, at der er børn i familien, der mistrives.

Den almindelige underretningspligt indtræder, når man får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år udsættes for vanrøgt eller andre forhold, som er til fare for dets udvikling og sundhed, herunder vold, mishandling, seksuelle overgreb, omskæring af piger m.v. Som frivillig rådgiver eller ansat i en rådgivning vil man typisk være underlagt den almindelige underretningspligt.

SÆRLIGT OM PRÆSTERS UNDERRETNINGSPLIGT

Den almindelige underretningspligt gælder også præster, der er frivillige i en rådgivning og i kraft af deres præstehverv tilbyder såkaldte ”sjælesørgersamtaler”. Selvom disse samtaler er omfattet af en særlig tavshedspligt, har præster – på linje med andre rådgivere – pligt til at underrette, hvis de fx får kendskab til et seksuelt overgreb mod et barn, selvom præsten har fået kendskab til det under en sjælesørgersamtale.

Udover den almindelige underretningspligt i servicelovens § 154, er der en skærpet underretningspligt i servicelovens § 153, som gælder for offentligt ansatte samt udvalgte faggrupper, når de er på arbejde. Den skærpede underretningspligt indtræder, når man får kendskab til eller grund til at antage, at et barn eller en ung under 18 år har behov for særlig støtte eller er udsat for overgreb. Den skærpede underretningspligt gælder fx offentligt og privatansatte lærere og pædagoger, tandplejere ansat i den kommunale tandpleje, SSP-medarbejdere ved politiet m.fl.

DEN ALMINDELIGE OG SKÆRPEDE UNDERRETNINGSPLIGT

§ 154 i serviceloven - den almindelige underretningspligt

Den, der får kendskab til, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdragers side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare, har pligt til at underrette kommunen.

§ 153 i serviceloven - den skærpede underretningspligt

Personer, der udøver offentlig tjeneste eller offentligt hverv, skal underrette kommunalbestyrelsen, hvis de under udøvelsen af tjenesten eller hvervet får kendskab til eller grund til at antage,

- at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte,
- at et barn umiddelbart efter fødslen kan få behov for særlig støtte på grund af de vordende forældres forhold,
- at et barn eller en ung under 18 år kan have behov for særlig støtte på grund af barnets eller den unges ulovlige skolefravær eller undladelse af at opfylde undervisningspligten, eller
- at et barn eller en ung under 18 år har været udsat for overgreb.

Der kan imidlertid opstå tilfælde, hvor en ansat i en privat rådgivning, fx en pædagog eller psykolog, kan siges at udføre opgaver for det offentlige rettet mod personer med sociale eller andre særlige problemstillinger, fx hvis rådgivningen har en driftsoverenskomst eller anden type partnerskabskonstellation med en offentlig myndighed. I disse tilfælde vil den ansatte være underlagt den skærpede underretningspligt. Læs mere herom i bekendtgørelse om underretningspligt over for kommunen efter lov om social service stk. 1, pkt. 4. Læger er altid underlagt den skærpede underretningspligt.

OVERVEJ AT ARBEJDE EFTER DEN SKÆRPEDE UNDERRETNINGSPLIGT

Det kan være vanskeligt for frivillige, ansatte og brugere at identificere, hvem der har hvilken underretningspligt og i hvilken kontekst. Derfor kan man overveje generelt at arbejde efter den skærpede underretningspligt i rådgivningen.

Underretningspligten er personlig. Det betyder, at man som enkeltperson er forpligtet til at underrette myndighederne, hvis man vurderer, det er nødvendigt – uanset om ens kollegaer, leder eller brugeren af rådgivningen er enig. Det er ikke et krav, at den enkelte frivillige er afsender på underretningen, det kan fx være rådgivningskoordinatoren, men ansvaret for, at der bliver underrettet, er den enkeltes.

HVIS DU UNDLADER AT HANDLE, KAN DU BLIVE STRAFFET

Straffen for ikke at underrette eller afværge understreger borgeres ret til at modtage hjælp, hvis de har brug for den.

Når du virker i offentlig tjeneste eller hvern, risikerer du bøde eller fængsel i indtil fire måneder efter straffelovens § 156, hvis du tilsidesætter den skærpede underretningspligt. Straffelovens § 141 og § 253 indebærer, at både offentlige og private kan straffes med bøde eller fængsel i indtil henholdsvis 3 og 2 år, hvis man bliver bekendt med, men ikke reagerer på planlægningen af en forbrydelse, som medfører fare for menneskers liv eller velfærd eller på personer i livsfare.

UNDERRETNING TIL KOMMUNEN OG ANKESTYRELSEN

Som udgangspunkt skal man underrette socialforvaltningen eller børne- og ungeforvaltningen i barnets eller den unges kommune. Hvis barnet er anbragt, skal man underrette den kommune, som har anbragt barnet, og som er ansvarlig for behandlingen af barnets sag.

Der er også tilfælde, hvor det er Ankestyrelsen, man skal underrette, nemlig hvis kommunen allerede er underrettet. Man kan underrette Ankestyrelsen, hvis kommunen ikke har handlet på en underretning, eller hvis man vurderer, at den ikke har hjulpet barnet i tilstrækkelig grad. Ankestyrelsen har så mulighed for at undersøge den pågældende kommunes sagsbehandling i den konkrete sag.

Der er ingen faste formkrav til en underretning, den kan være både skriftlig og mundtlig. Nogle kommuner har en telefon eller en mail kun til underretninger, ligesom Ankestyrelsen har en digital underretningsblanket. Uanset form bør underretningen indeholde så mange oplysninger som muligt, så kommunen eller Ankestyrelsen har det bedst mulige grundlag for at handle på den. Det er også vigtigt at huske, at man – i helt særlige tilfælde – kan underrette anonymt. Det kan måske være relevant, hvis man som rådgiver er bekymret for konsekvenserne af, at et barns forældre i forbindelse med underretningen finder ud af, at barnet har kontaktet rådgivningen.

Hvis man vurderer, at barnet eller den unges situation er så alvorlig, at der er behov for handling her og nu, er det muligt at underrette akut uden for kommunens eller Ankestyrelsens almindelige åbningstid. Kommuner skal have en vagttelefon, og Ankestyrelsen har en akuttelefon, man kan kontakte uden for almindelig åbningstid. Som underretter har man krav på at modtage en

kvittering på sin henvendelse senest seks hverdage efter underretningen. Hvis der er tale om en underretning i henhold til den skærpede underretningspligt, skal kommunen oplyse underretter om, hvorvidt den har iværksat en undersøgelse eller foranstaltninger.

KONTAKT AKUTTELEFONEN

Nummeret til Ankestyrelsens akuttefon er **61 89 73 79**.
Find kommunernes vagttelefon på kommunernes egne hjemmesider.

KONTAKT FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Der er også mulighed for at kontakte Ombudsmanden. I de tilfælde har henvendelsen form af en klage snarere end en underretning. Det kan være relevant, hvis et barn eller en voksen har oplevet langsommelig eller forkert sagsbehandling fra en offentlig myndighed, kommune, skole, institution m.v., og allerede har klaget eller ikke kan klage andre steder. Ombudsmanden og Ankestyrelsen kan desuden rådgive om, hvor man kan klage, hvis de ikke kan behandle sagen. Ombudsmanden har et specifikt børnekontor, der behandler børnesager.

UNDERRET KOMMUNEN ELLER KONTAKT ALARMCENTRALEN?

Den overvejende forskel på at underrette kommunen og tage kontakt til alarmcentralen er, at man har pligt til at underrette, hvis man har kendskab til, at et barns trivsel eller udvikling er i fare, mens man har pligt til at kontakte alarmcentralen, hvis der er tale om potentielt farlige situationer eller kriminelle forhold.

Det kan være svært at vurdere, hvornår noget er så alvorligt, at man skal kontakte alarmcentralen og ikke blot kommunen. Er man i tvivl, kan man lægge det åbent frem, når man henvender sig til alarmcentralen eller på politiets servicenummer. I disse tilfælde gælder det samme som ved en underretning: hellere rette henvendelse én gang for meget end én gang for lidt.

Desuden er kommunen forpligtet til at politianmelde, hvis den i forbindelse med en underretning bliver opmærksom på, at der er tale om strafbare handlinger. Ligesom politiet er forpligtet til at lave en såkaldt "socialrapport" til kommunen i sager, hvor der er børn involveret. Hvis man vil være sikker på, at barnet eller den unges bopælskommune kender til situationen, kan det være en god idé at supplere henvendelse til alarmcentralen med en underretning til kommunen.

SPØRGSMÅL OG SVAR

Hvor alvorlig skal en bekymring være, før jeg underretter kommunen?

Det er svært at give et entydigt svar på det spørgsmål. Det vil handle om en konkret vurdering af situationen og alvoren samt af, hvordan man som rådgivning fortolker sit ansvar inden for lovgivningens rammer, fx i forhold til hvor hårdt man presser brugeren til at identificere sig selv. Generelt bør man dog underrette myndighederne, hvis man er alvorligt bekymret for et barn eller en ungs trivsel.

Nogle gange kan det være relevant eller nødvendigt at bruge noget tid – måske over flere samtaler – med brugeren for at få viden og detaljer nok til at kunne vurdere, om der er brug for at lave en underretning. Dette giver også en god forudsætning for at kunne lave en grundig og detaljeret underretning, som kommunen har mulighed for at handle på.

Se "Inspirationspunkter til interne drøftelser".

Jeg taler med en bruger, som undervejs i rådgivningssamtalen fortæller, hvor hun bor, og hvor hun arbejder. Dermed identificerer hun delvist sig selv. Skal jeg reagere på dette?

Det vil være god etik, at du som rådgiver gør brugeren opmærksom på, at hun er i gang med at identificere sig selv, og at det betyder, at hvis hun fortæller noget, som du – jf. din underretnings- og afværgepligt – skal fortælle videre til myndighederne, er du forpligtet til at bruge de oplysninger, hun har givet dig.

Jeg er frivillig og er bekymret for, at en ung bliver slået derhjemme. Kan jeg dele min bekymring med min koordinator og regne med, at hun går videre med det?

Nej, underretningspligten er personlig og kan ikke blive "overtaget" af andre. Men du kan bede din koordinator om sparring i forhold til at vurdere og planlægge det videre forløb, fx dialogen med brugeren, og du kan også bede koordinatoren om at hjælpe dig med at underrette.

Jeg har givet udtryk for en bekymring til rådgivningskoordinatoren og fortalt, at jeg mener, vi bør underrette kommunen. Koordinatoren mener dog ikke, det er nødvendigt. Skal jeg så lade være?

Nej, der er ikke noget organisatorisk hierarki eller fagligt mandat, der "trumfer" den personlige underretningspligt. Du skal underrette, hvis du mener, det er nødvendigt.

Jeg er ansat som psykolog i en rådgivning og har mistanke om, at et barn er i alvorlig mistrivsel, fordi hjemmefronten ikke fungerer. Har jeg pligt til at underrette kommunen, eller skal jeg fx forsøge at kontakte barnets forældre?

Hvad enten du har almindelig eller skærpet underretningspligt – afhængigt af, hvorvidt rådgivningen udfører opgaver for det offentlige – lyder det som om, du bør underrette kommunen. Samtidig kan det være en god idé at bruge tid på at tale med barnet og på den måde få så meget indblik i og viden om situationen som mulig forud for underretningen.

Jeg har talt med en anonym bruger, der siger, han vil begå selvmord nu. Kan jeg ringe til alarmcentralen for at få fat på politiet, når brugeren er anonym?

Ja, det er du forpligtet til, jf. afværgelpligten. Politiet kan i nogle tilfælde, og hvis de vurderer, at truslen er alvorlig nok, gøre brug af deres såkaldte nødret og skaffe oplysninger om fx brugerens telefonnummer, IP-adresse og geografiske placering.

Jeg taler med en stærkt selvmordstruet voksen, der har fortalt, hvor vedkommende bor. Jeg ved, jeg vil kontakte alarmcentralen, når jeg har lagt på, for at bede dem gribe ind. Jeg føler mig etisk forpligtet til at fortælle brugeren, at jeg vil kontakte dem. Men kan jeg regne med, at politiet rent faktisk reagerer, eller risikerer jeg, at brugeren venter politiet, som så aldrig dukker op?

Ja, der er en risiko for, at politiet ikke reagerer. Det er den vagthavendes vurdering, hvorvidt politiet kan og vil prioritere henvendelsen. Politiet er forpligtet til at føre din anmeldelse til protokol, men ikke til at rykke ud. Det bedste, du kan gøre i den situation, er at være åben om situationen til brugeren.

Husk at være opmærksom på, om der er børn til stede eller på anden måde involveret. I så fald skal politiet også vide det, og du bør supplere kontakten til alarmcentralen med en underretning til kommunen, nu du kender adressen.

Jeg har kontaktet politiet, fordi jeg har mistanke om, at et barn bliver tæsket derhjemme. Skal jeg også kontakte kommunen, eller gør politiet det?

Du bør også selv underrette de kommunale myndigheder. Hvis politiet tager sagen op, skal de kontakte kommunen, men det er bedre at være på den sikre side.

Jeg taler med en bruger under 18 år, som er udsat for omfattende omsorgssvigt, men ikke vil opgive sin anonymitet, fordi vedkommende godt ved, at så skal jeg underrette kommunen. Under samtalen har jeg dog fået brudstykker af personhenførbare oplysninger, der faktisk gør det muligt at lave en underretning til den unges kommune. Skal jeg gøre det?

Ja, det er du forpligtet til. Allerhelst i dialog med den unge, men hvis det ikke er muligt at overbevise den unge om at arbejde sammen om en underretning, må du gøre det uden, at den unge er involveret.

INSPIRATION TIL ARBEJDET MED TAVSHEDSPLIGT, UNDERRETNINGS- OG AFVÆRGEPLIGT I RÅDGIVNINGER

OVERORDNET TJEKLISTE FOR RETNINGSLINJER OG PROCEDURE

Som rådgivning bør man have følgende dokumenter:

- Retningslinjer for, hvad det betyder og konkret indebærer, fx af tekniske foranstaltninger, at være en henholdsvis fortrolig eller anonym rådgivning.
- Procedure for underretning og kontakt til alarmcentralen – hvem, hvornår og hvordan?
- Information til brugerne om rådgivningens praksis i forhold til henholdsvis fortrolighed og anonymitet, tavshedspligt samt underretnings- og afværgepligt.
- Procedure for supervision af rådgivere i forbindelse med brug af underretnings- og afværgepligt.

Retningslinjer, procedure og arbejdsgange bør løbende drøftes og eventuelt revideres sammen med ansatte og frivillige.

INSPIRATIONSPUNKTER TIL INTERNE DRØFTELSE

Overvej og drøft, hvorfor I er en henholdsvis fortrolig eller anonym rådgivning.

- Hvad betyder det for jer som rådgivning?
- Hvad betyder det for jeres brugere?
- Tilbyder I dét betegnelserne – fortrolig og anonym – stiller brugerne i udsigt?
- Hvordan formidler I – skriftligt som mundtligt – jeres tilgang og retningslinjer i forhold til henholdsvis fortrolighed og anonymitet og tavshedspligt til brugerne?

Overvej og drøft, hvordan I fortolker jeres ansvar i forhold til underretnings- og afværgepligt inden for lovgivningens rammer.

- Hvordan sikrer I, at rådgiverne kender tavshedspligten, underretnings- og afværgepligten?
- Hvordan skal den enkelte rådgiver forholde sig ved en konkret bekymring? Skal vedkommende fx inddrage rådgivningskoordinatoren, inden den relevante myndighed bliver kontaktet?
- I hvilke typer situationer skal rådgiverne overveje at underrette kommunen eller kontakte alarmcentralen?
- Hvordan håndterer I dialogen med brugere, der er i livsfare eller i alvorlig mistrivsel? Fx hvad kan I garantere brugerne, og hvad kan I ikke betrygge dem i?
- Hvor hårdt vil I arbejde for at modne brugeren til at give jer tilstrækkelige oplysninger til at kunne underrette kommunen eller kontakte alarmcentralen?
- Hvordan følger I op med rådgivere, der har oplevet behov for at kontakte myndighederne, men ikke har fået tilstrækkelige oplysninger fra brugerne til, at det var meningsfyldt?
- Hvordan følger I op med rådgivere, der har lavet en underretning eller kontaktet alarmcentralen?
- Hvordan formidler I – skriftligt som mundtligt – jeres tilgang til og retningslinjer i forhold til underretnings- og afværgepligt til brugerne?

SÅDAN KAN I ARBEJDE AKTIVT MED TAVSHEDSPLIGT

Information om tavshedspligt

Lav løbende korte undervisningssessioner om tavshedspligt med ansatte samt både nye og erfarne frivillige. Informer om:

- tavshedspligten og de mulige konsekvenser af overtrædelse heraf
- hvad begreberne fortrolighed, anonymitet og tavshedspligt betyder i jeres rådgivning og for jeres brugere
- diskutér konkrete dilemmaer forbundet med fortrolighed, anonymitet og tavshedspligt og rådgivningens overordnede retningslinjer og procedurer.

Tavshedspligtserklæring

Overvej om ansatte og frivillige i jeres rådgivning skal underskrive en tavshedspligtserklæring. I nogle sammenhænge kan det gøre tavshedspligten mere konkret. Husk, at I stadig løbende skal oplyse og informere om tavshedspligten.

Se et eksempel på en tavshedspligtserklæring i bilag 1.

Anonymiseret sparring blandt frivillige

Drøft og øv jer i, hvordan ansatte og frivillige kan tale om de udfordringer, de støder på i rådgivningen uden at bryde deres tavshedspligt. Måske skal I etablere nogle faste sparringsgrupper eller tilbyde supervision, hvor I kan sikre jer, at rådgiverne får delt deres oplevelser på en måde, hvor personoplysningerne er anonymiseret i tilstrækkelig grad.

SÅDAN KAN I ORIENTERE BRUGERNE OM ANONYMITET OG FORTROLIGHED

Det er vigtigt med let tilgængelige og tydelige tekster til brugerne om rammerne for henholdsvis fortrolig og anonym rådgivning. Materialet kan med fordel indeholde svar på følgende:

- Er rådgivningen anonym eller fortrolig? Eksemplicer, hvad det betyder for brugeren.
- Hvad indebærer tavshedspligten? Og i hvilke situationer er rådgivningen forpligtet til at bryde den? Hav fokus på, at hvis tavshedspligten bliver brudt, er det altid med henblik på at hjælpe brugeren.
- Hvordan kan brugeren selv værne om sin anonymitet? Eksemplicer, hvornår brugeren helt eller delvist opgiver sin anonymitet. Understreg, at I fortsat har tavshedspligt, og at samtalen er fortrolig.
- Hvorfor skal brugeren registrere eller opgive en række faktuelle personoplysninger, fx køn og alder? Understreg, hvis det er anonymiserede besvarelser.
- Hvorfor kan der opstå situationer, hvor rådgiveren vil efterspørge brugerens personoplysninger? Fx navn, adresse eller skole? Hav fokus på, at formålet er at hjælpe brugeren, men at det er op til brugeren, hvad vedkommende vil fortælle.

EKSEMPLER PÅ BRUGERRETTEDE TEKSTER OM ANONYM OG FORTROLIG RÅDGIVNING

Eksempel på formulering om fortrolig rådgivning

”[Rådgivningens navn] giver fortrolig rådgivning til dig, der har brug for at tale åbent og trygt om [indsæt eksempler jf. rådgivningens målgruppe]. Når du kontakter rådgivningen, kan vi se dit [tilpas - telefonnummer/mailadresse/IP-adresse/?], og du vælger selv, om du vil oplyse os dit [tilpas - navn/telefonnummer/mailadresse] og andre oplysninger om dig selv, fx [tilpas - hvilken skole, du går på/hvor du arbejder/?].

Alle rådgiverne hos [rådgivningens navn] har tavshedspligt. Det betyder, at det, du fortæller, ikke bliver fortalt videre til andre. Der er dog undtagelser. Hvis du fortæller, at du er i fare, fx vil tage dit eget liv eller bliver slået derhjemme, eller hvis du fortæller om noget ulovligt, fx at [tilpas eksempler til rådgivningens temaer og målgruppe], er vi forpligtet til at forsøge at hjælpe dig, fordi vi – ligesom alle andre voksne i Danmark – har underretningspligt og afværgepligt.

Hvis rådgiveren vurderer, at der er brug for at tage kontakt til myndighederne, fx kommunen eller alarmcentralen, for at hjælpe dig, fortæller rådgiveren det til dig under samtalen og vil måske spørge ind til flere oplysninger om dig. Du vælger selvfølgelig selv, hvad du fortæller.”

Eksempel på formulering om anonym rådgivning

”[Rådgivningens navn] er en anonym rådgivning, der tilbyder et anonymt og fortroligt rum til dig, der har brug for at tale åbent og trygt om [indsæt eksempler jf. rådgivningens målgruppe]. At være anonym betyder, at rådgiveren ikke kan se, hvem du er, eller hvor du [tilpas - skriver/ringer] fra, og at det, du fortæller, ikke bliver fortalt videre til andre.

Der er dog undtagelser. Hvis du fortæller, at du er i fare, fx vil tage dit eget liv eller bliver slået derhjemme, eller hvis du fortæller om noget ulovligt, fx at [tilpas eksempler til rådgivningens temaer og målgruppe], er vi forpligtet til at forsøge at hjælpe dig, hvis vi kan, fordi vi – ligesom alle andre voksne i Danmark – har underretningspligt og afværgepligt.

Hvis rådgiveren vurderer, at der er brug for at tage kontakt til kommunen eller alarmcentralen for at hjælpe dig, fortæller rådgiveren det til dig under samtalen og vil spørge ind til flere oplysninger om dig. Du vælger selvfølgelig selv, hvad du fortæller.

Du skal også være opmærksom på, at du selv kan opgive din anonymitet. Det er meget individuelt, hvor mange oplysninger der skal til før, det er muligt for os at vide, hvem du er. Hvis du fx hedder noget specielt og bor i en lille by er det nemmere at genkende dig, end hvis du hedder noget meget almindeligt og bor i en stor by. Derfor skal du tænke over, hvor mange informationer du giver om dig selv.”

RELEVANT LOVGIVNING

Forvaltningsloven

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=161411#Kap8>

Serviceoven

<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2020/1287#iddab935af-04a6-43e5-b271-62178b2faa5c>

Straffeloven

<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2020/1650#id1f2bc272-705e-465d-80c6-5076124d74dc>

<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2020/1650#id89e3cb6a-4973-4792-af38-9a7686dea8d5>

EU's databeskyttelsesforordning

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=DA>

Databeskyttelsesloven

<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2018/502>

BILAG 1

TAVSHEDSPLOIGT SERKLÆRING MV. FOR FRIVILLIGE HOS GIRLTALK.DK

Som frivillig hos Girltalk.dk vil du i forbindelse med dit virke få adgang til oplysninger, der skal behandles fortroligt.

Krav om fortrolighed fremgår direkte ved lov, og derudover er du af Girltalk.dk pålagt tavshedspligt med hensyn til specifikke oplysninger, som du må få kendskab til i forbindelse med dit virke.

Tavshedspligten omfatter *blandt andet* følgende:

- Absolut tavshed med hensyn til de forhold, som du bliver bekendt med gennem dit virke i Girltalk.dk, og hvis hemmeligholdelse ifølge sagens natur er påkrævet eller bliver pålagt af din foresatte.
- Private oplysninger om brugere af Girltalk.dk, herunder navn, adresse, stilling.
- Oplysninger, som er fortrolige af hensyn til private interesser.
- Oplysninger, som ved lov eller anden gyldig bestemmelse er betegnet som fortrolig, eller når det i øvrigt er nødvendigt at hemmeligholde den for at varetage væsentlige hensyn til offentlige eller private interesser.
- Oplysninger, som det i øvrigt ved lov er forbudt at videregive.

Tavshedspligten gælder også oplysninger, som videregives internt til en kollega, som led i udførelsen af dit virke som frivillig. Derfor skal disse oplysninger anonymiseres, hvis der er brug for at sparre internt om rådgivning. Tavshedspligten gælder ikke oplysninger, der efter servicelovens §§ 153 – 154 er pligt til at videregive til kommunen i tilfælde af, at et barn eller en ung under 18 år fra forældres eller andre opdrageres side udsættes for vanrøgt eller nedværdigende behandling eller lever under forhold, der bringer dets sundhed eller udvikling i fare.

Er du i tvivl om, hvorvidt en oplysning er omfattet af tavshedspligten, eller hvorvidt du må videregive oplysningen internt i Girltalk.dk er du forpligtet til at afklare dette med ledelsen. Oplysninger, som der efter serviceloven er pligt til at videregive til kommune, skal altid inden videregivelse drøftes med ledelsen.

Brud på tavshedspligten vil medføre øjeblikkelig bortvisning, ligesom et brud kan være omfattet af bestemmelserne i straffelovens § 152, som i visse tilfælde kan straffes med fængsel i to år. Tavshedspligten gælder også efter, at du måtte være stoppet som frivillig.

Udover tavshedspligten skal det indskærpes, at det er strafbart på utilbøjeleg måde at skaffe sig eller forsøge at skaffe sig kendskab til eller rådighed over Girltalk.dk's erhvervshemmeligheder, jævnfør markedsføringslovens § 19, som du er gjort særlig opmærksom på og har modtaget en kopi af.

Det skal også fremhæves, at du som frivillig i alle henseender skal optræde loyalt og pligt- opfyldende overfor Girltalk.dk, og enhver overtrædelse heraf vil medføre bortvisning.

Når du stopper dit virke hos Girtalk.dk, uanset af hvilken årsag, skal alt materiale uden undtagelser (herunder kopier, elektroniske data, usb-stick og lign.), der tilhører Girtalk.dk, og som er i din besiddelse, afleveres til Girtalk.dk på Girtalk.dk's adresse. Du er ikke berettiget til at udøve tilbageholdelsesret i noget materiale, der tilhører Girtalk.dk.

Jeg erklærer ved min underskrift at være indforstået med ovenstående og acceptere vilkårene herfor.

Dato _____ Underskrift _____

I de tilfælde, hvor private organisationer og foreninger er underlagt samme tavshedspligt, som gælder for offentlige myndigheder i henhold til forvaltningslovens § 27, vil brud på tavshedspligten kunne sanktioneres efter straffelovens §§ 152 og 152c-f, jf. eksemplet oven for. Hvis der ikke er tale om en privat rådgivning, der samarbejder med og løser opgaver for en offentlig myndighed, vil brud på tavshedspligten kunne sanktioneres efter straffelovens § 264d.

Retningslinjer om tavshedspligt,

underretnings- og afværgepligt

© RådgivningsDanmark februar 2021

Grafisk design: Peter Waldorph

RådgivningsDanmark er brancheforening for organisationer, der yder gratis rådgivning til mennesker i komplicerede livssituationer. Foreningen arbejder for at løfte og sikre kvaliteten i den sociale rådgivningsbranche.

Læs mere på www.raadgivningsdanmark.dk

Følg RådgivningsDanmark på [LinkedIn](#) og [Twitter](#)

eller tilmeld dig [nyhedsbrevet](#).



Vodroffsvej 59, 2. sal

1900 Frederiksberg C

Email: info@raadgivningsdanmark.dk

Telefon: 61 31 70 28