



## FORSLAG TIL FOREBYGGING OG HÅNDTERING AV VOLD OG TRUSLER MOT ANSATTE

### INNHold

- A. Generelt,
  - om begrepet vold og trusler
  - om arbeidsmiljøloven
- B. Kartlegging av risiko for vold og trusler - vurdere hva som skal gjøres
- C. Plan for håndtering av trusler og vold mot ansatte

### VEDLEGG

- Sjekkliste: Arbeidsgivers plikter ved vold og trusler
- Sjekkliste: Hva gjøres umiddelbart etter vold og trusler mot ansatte

### A. GENERELT

Retningslinjene er overordnet for kommunen og hver tjeneste vurderer om det eventuelt er behov for egne retningslinjer som et supplement. Arbeidsplassene er ulike, og avgjørelsen om egne retningslinjer må baseres på risikobildet i hver enkelt tjeneste.

Retningslinjene sier noe om:

- hvordan kommunen skal arbeide for å identifisere og forebygge vold og trusler
- hvilket utgangspunkt ledelsen i kommunen har i forhold til vold og trusler
- hvordan rapportering og registrering skal foregå.

Retningslinjene, og eventuelle egne retningslinjer, skal gjøres kjent for de ansatte, og ligge i internkontrollsystemet "TQM". Det forutsettes at retningslinjene tas opp som tema jevnlig, avhengig av risikovurderingen, men minimum årlig i forbindelse med vernerunden.



# Øyer kommune

## Personalhåndboka

### BEGREPET VOLD OG TRUSLER

I Arbeidstilsynets veileder om vold og trusler på arbeidsplassen, er vold og trusler forklart slik:

*«Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakerne blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære. Vold og trusler kan komme til uttrykk som:*

- *Fysisk vold – som primært gir skade på legeme. Psykisk skade kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.*
- *Psykisk vold – som kan uttrykkes både verbalt og gjennom kroppsspråk. Denne retter seg mot den utsattes psykiske tilstand eller sinnsstemning. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.*
- *Seksuell vold – som kan gi både fysisk og psykisk skade.*
- *Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og trusler (psykisk vold) nødvendigvis samtidig.»*

Vold og trusler kan komme til uttrykk ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig, gjennom ulike elektroniske medier, eller på andre måter. Trusler kan også forekomme i form av insinuering / indirekte trusler.

### ARBEIDSMILJØLOVEN

Arbeidsmiljøet skal etter Arbeidsmiljøloven være forsvarlig. I § 4-3 pkt. 4 står det:

*«Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.»*

Arbeidsgiver har etter loven et ansvar for å forebygge at ansatte utsettes for vold og trusler fra brukere / pasienter / elever/ publikum, samt ha retningslinjer for hvordan vi håndterer situasjonen dersom dette likevel skulle skje.

Arbeidsmiljøloven beskriver de enkelte aktørenes oppgaver slik (her noe forkortet):

- Arbeidstakerne skal medvirke i utforming og gjennomføring av tiltak, og i oppfølging av tiltakene. De skal rapportere hendelser med vold og trusler til ledelsen.
- Samarbeid mellom arbeidstakere og arbeidsgiver er sentralt i arbeidet, og det er et felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelser.
- Verneombudet skal tas med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler, og bidra til at ansatte får nødvendig opplæring.
- Tillitsvalgte er viktige samarbeidspartnere for arbeidsgiverne i det systematiske arbeidet med å forebygge vold og trusler.
- Arbeidsmiljøutvalget skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak til utbedring av arbeidsmiljøet.
- Bedriftshelsetjenesten skal bistå arbeidsgiver, arbeidstakere, verneombud og arbeidsmiljøutvalg i det forebyggende og systematiske arbeidsmiljøarbeidet.



# Øyer kommune

## Personalhåndboka

Vurderingen av i hvilken grad det er mulig å tilrettelegge, må relatere seg til den risikoen som foreligger i hver enkelt tjeneste. Det kan for eksempel dreie seg om:

- Opplæringstiltak
- Organisatoriske tiltak
- Bruk av sikkerhetsutstyr, alt etter hvilket risikobilde som foreligger

### ARBEIDSTAKERS PLIKTER

Arbeidstakernes plikt til å medvirke i arbeidet beskrives slik i § 2-3 i Arbeidsmiljøloven:

*(1) Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppfølging av virksomhetens systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Arbeidstaker skal delta i det organiserte verne- og miljøarbeidet i virksomheten og skal aktivt medvirke ved gjennomføring av de tiltak som blir satt i verk for å skape et godt og sikkert arbeidsmiljø.*

*(2) Arbeidstaker skal melde fra til arbeidsgiver dersom arbeidstaker blir skadet i arbeidet eller pådrar seg sykdom som arbeidstaker mener har sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsstedet.*

### B. KARTLEGGING AV RISIKO FOR VOLD OG TRUSLER - VURDERE HVA SOM SKAL GJØRES

Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid er nøkkelen i forebyggingen av vold og trusler.

Det innebærer å:

- Kartlegge farekilder
- Vurdere risiko
- Utarbeide planer og prioritere tiltak
- Iverksette tiltak
- Evaluering

### KARTLEGGING AV FAREKILDER

I forbindelse med vernerunden skal virksomheten kartlegge risikoen for vold og trusler mot ansatte. Kartleggingen skal gi en oversikt over hvor og i hvilke arbeidssituasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene.

Det er utarbeidet egen sjekkliste til bruk i vernerunden som inneholder mal for risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og handlingsplan for oppfølging av analysen. Jfr. kvalitetssystemet "TQM".



# Øyer kommune

## Personalhåndboka

Momentene i sjekklisten tilsvarer punktene i § 23 A-1 *Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold* i *Forskrift om utførelse av arbeid*:

- Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger.
- Arbeidets organisering og tilrettelegging
- Hvor, når og i hvilke situasjoner ansatte kan bli utsatt for vold og trussel om vold
- Alenearbeid
- Arbeidstidens plassering og organisering
- Bemanning
- Kompetanse

### VURDERE RISIKO

Ut fra kartleggingen må det vurderes:

- Hvor sannsynlig det er at hendelsene kan inntreffe
- Hvem som kan bli skadet/truet
- Hvor alvorlige konsekvensene vil være
- Analysere konsekvensene dersom hendelsene/farene skulle oppstå

Gjennomgangen vil sannsynligvis vise at noen hendelser vil medføre mer alvorlige konsekvenser og /eller har større sannsynlighet for at de kan inntreffe. Dette er faktorer en må ta hensyn til når tiltak skal prioriteres.

### TILTAK

Når en har fått en oversikt over farekildene, hvilken fare de kan representere og hvor sannsynlig det er at faren kan inntreffe, må en vurdere:

- Hva som kan gjøres for å forhindre hendelsene
- Hva som kan gjøres for å begrense skadene hvis hendelsen likevel skulle inntreffe

Tiltakene omfatter blant annet rutiner / retningslinjer for:

- Forebygging
- Håndtering av situasjonen
- Oppfølging
- Registrering av hendelser
- Opplæring
- Kriseberedskap



# Øyer kommune

## Personalhåndboka

Det må skilles mellom tiltak som må iverksettes straks, og tiltak som må iverksettes på lang sikt. Hva som kan gjennomføres vil også måtte vurderes ut fra hva som er teknisk og kostnadmessig mulig.

### EVALUERING

Sjekkliste til bruk i vernerunden, med mal for risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og handlingsplan for oppfølging av analysen, inneholder også skjema for evaluering av tiltakene i handlingsplanen.

I arbeidet med vold og trusler er det flere eksterne aktører vi benytter oss av i forhold til risikovurdering, kursing, opplæring og rådgivning. Kontakt HR-enheten for nærmere informasjon.

## C. PLAN FOR HÅNTERING AV TRUSLER OG VOLD MOT ANSATTE

### RUTINE VED TRUSLER MOT ANSATTE

1. Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen.
2. Det må vurderes om annet personale skal ta hånd om den som avgir truslene.
3. Vurder om det er nødvendig å kontakte politiet for å forhindre skade.
4. Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten.
5. Hvis truslene ikke gjelder en selv, må den/de som truslene gjelder varsles.
6. Det må vurderes om den som er utsatt for truslene skal få legebehandling eller annen oppfølging, for eksempel om noen skal følge den ansatte hjem, være hos den eller lignende. Utgifter til legebehandling dekkes av arbeidsgiver.
7. Varslingsrutine for melding til overordnet følges.
8. Første virkedag etter hendelsen skal den ansatte/de ansatte på jobb gis tilbud om samtale / debriefing. Det må vurderes om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
9. Leder har ansvar for oppfølgende samtaler med den/ de ansatte etter en uke, og så igjen etter en mnd. På siste møte avklares behov for eventuell ytterligere oppfølging.

### RUTINE VED TRUSLER VIA TELEFON, SMS, E-POST ELLER PER BREV

1. Hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller per brev, skal nærmeste leder kontaktes så snart som mulig.
2. Hvis truslene ikke gjelder en selv, må den / de som truslene gjelder varsles.
3. Det må vurderes om politiet skal kontaktes avhengig av sakens alvorlighetsgrad.
4. For øvrig gjelder punktene som står under rutine etter trusler mot ansatte.



### RUTINE VED VOLD MOT ANSATTE

1. Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen og tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig.
2. Vurder om politiet skal kontaktes for å forhindre ytterligere vold.
3. Det må vurderes om annet personale skal ta seg av den som utøvet volden.
4. Vurder om virksomheten må stenges.
5. Vurder om skade krever legebehandling.
6. Hvis den skadde ønsker det, eller andre mener det er nødvendig, skal annet personale være med på legevakten og sørge for at den skadde blir fulgt opp umiddelbart etterpå. Som hovedregel bør ikke den skadde være alene den nærmeste tiden etterpå.
7. Varslingsrutine for melding til overordnet følges.
8. Arbeidsgiver bør samle de ansatte til en samtale / debriefing i løpet av de første timene etter hendelsen. Eventuelt første virkedag etter hendelsen hvis dette er det som er praktisk mulig. Det må vurderes om de involverte har behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
9. Leder har ansvar for oppfølgende samtaler med den/ de ansatte etter en uke, og så igjen etter en mnd. På siste møte avklares behov for eventuell ytterligere oppfølging.
10. Personlige klær og utstyr som har blitt ødelagt vil som hovedregel bli erstattet av arbeidsgiver.

### RUTINE FOR MELDING TIL NÆRMESTE OVERORDNEDE OG VERNEOMBUD

1. All vold eller trusler skal meldes til enhetsleder og verneombud.
2. Hvis enhetsleder/stedfortreder ikke er tilgjengelig, meld fra til sektorleder eller HR-avdelingen, om det er behov for rask oppfølging.
3. Når enhetsleder har fått beskjed, er han / hun ansvarlig for videre oppfølging av den skadde/den som er utsatt for vold / trusler.
4. Etter voldshendelser skal hovedverneombudet orienteres første virkedag.

### RUTINE FOR INTERN REGISTRERING OG OPPBEVARING AV DOKUMENTASJON

1. Alle hendelser der det blir utøvd vold / prøver å utøve vold / truer med å utøve vold eller retter trusler mot ansatte, skal registreres internt på arbeidsplassen på et avviksmeldeskjema. Leder plikter å bistå den som har blitt utsatt ved utfylling. Avviksmeldingen oppbevares i avviksmeldesystemet i 10 år. Kopi legges i personalmappen.
2. Hvis skaden antas å gi rett til erstatning fra forsikringsselskapet, fylles ut et skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap. Dette sendes til HR-enheten for videre ekspedering og oppbevaring. Hvis en sykdom eller skade i ettertid skal kunne godkjennes som yrkesskade, vil det være helt avhengig av at det finnes skriftlig registrering / dokumentasjon.



# Øyer kommune

## Personalhåndboka

### RUTINER FOR EKSTERN REGISTRERING

1. Ved alle hendelser der det blir utøvd vold / prøver å utøve vold / truer med å utøve vold eller rettet trusler mot deg som ansatt og det har oppstått skade som trenger behandling, skal du alltid gå til lege. Det må skrives skademelding. Også ved skader som på sikt / ved gjentakelse kan gi varig skade, bør lege kontaktes. Det skal fylles ut både interne og eksterne skjema hvis den ansatte må til skadebehandling.
2. NAV meldeskjema for yrkesskade eller yrkessykdom, av 13-07.05 er tilgjengelig på [www.nav.no](http://www.nav.no) i elektronisk form. Arbeidsgiver skal fylle ut og har ansvar for innsending. Plikten er hjemlet i Folketrygdloven § 13-14.

### ANMELDELSE

Kommunen **skal vurdere** politianmeldelse/ sende inn påtalebegjæring dersom Straffelovens §§ 228 (legemsfornærmelse), 229 (skade) og /eller §§ 127 (vold mot offentlig tjenestemann), 128 (trusler mot offentlig tjenestemann) brytes.

Det presiseres at ikke alle saker nødvendigvis skal anmeldes; anmeldelse må vurderes i hvert enkelt tilfelle, men terskelen for anmeldelse er lav. Kommunens juridiske rådgivere kan rådspørres om dette. Ta kontakt med HR-avdelingen for nærmere informasjon.

Dersom det konkluderes med at kommunen ønsker å levere anmeldelse/påtalebegjæring, er det rådmannen som er delegert myndighet til dette. Vedkommende enhetsleder utarbeider anmeldelsen, og rådmannen skriver under.

Ved utforming av anmeldelse/påtalebegjæring må innholdet utformes slik at det ikke røpes taushetsbelagte opplysninger som ikke er nødvendig for å gi politiet informasjon om hendelsen.





### VEDLEGG

#### SJEKKLISTE: ARBEIDSGIVERS PLIKTER VED VOLD OG TRUSLER

(Gjelder også hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller per brev)

1	Vurder om legehjelp er nødvendig. Hvis leder ikke er på jobb, må dette vurderes av de som er på jobb sammen med den skadde.	Vurdert: Utført:
2	Leder ved enheten / tjenesten vurderer alvorlighetsgrad for evt. melding til overordnet leder.	Vurdert:
3	Første samtale med arbeidstaker. Vis omsorg og nærvær. Gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner.	Utført:
4	Vurder behov for å kontakte pårørende i samråd med vedkommende.	Vurdert:
5	Klarlegg med vedkommende om det er noe vi kan hjelpe med i dag / de første dagene.	Utført:
6	Vurder behov for ytterligere faglig oppfølging eller ekstern bistand.	Vurdert:
7	Vurder behov for informasjonsmøte med alle ansatte / debriefing.	Vurdert:
8	Er rutine for intern registrering av vold eller trusler fulgt? Sørg for at avviksmeldeskjema blir utfyllt av arbeidstaker eller i samarbeid med arbeidstaker. Avviksskjemaet legges inn i avvikssystemet (TQM). Hvis skaden antas å gi rett til erstatning fra forsikringsselskapet, fyller leder ut skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap og sender dette.	Utført:
9	Vurder anmeldelse til politiet. Søk råd i HR-enheten / rådmann, før evt. juridisk rådgiver blir kontaktet. Anmeldelse skal formelt sendes av rådmannen, som er delegert myndighet til dette. Den fornærmede bør også selv anmelde forholdet.	Vurdert: Utført:
10	Arbeidsgiver har plikt til å sende skademelding til NAV. Meldeskjema for yrkesskade eller yrkessykdom, NAV 13-07.05, finnes på NAV sine hjemmesider under overskriften <i>Meld yrkesskade og yrkessykdom</i> .	Utført:
11	Varsle Arbeidstilsynet ved alvorlige skader. Med det menes en skade som etter arbeidsgivers skjønn gjør arbeidstakeren arbeidsudyktig for lengre tid. Se nærmere <a href="http://www.arbeidstilsynet.no">www.arbeidstilsynet.no</a> (melding om ulykker og skader).	Utført:
12	Vurder ytterligere oppfølging fra arbeidsgiver / ettervern. Aktuelle tiltak: Faglig oppfølging, skjerming av den ansatte og evt. familien, ekstern bistand, vurdere sanksjoner mot skadeforvolder.	Vurdert: Utført:
13	Evaluerings – vurdere behov for tiltak (forebyggende arbeid).	Utført:





# Øyer kommune

## Personalhåndboka

### SJEKKLISTE: HVA GJØRES UMIDDELBART ETTER VOLD OG TRUSLER MOT ANSATTE

(Gjelder også hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller per brev. Da kontaktes nærmeste leder så snart som mulig).

1	Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen og tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig.	Utført:
2	Vurder om politiet skal kontaktes for å forhindre ytterligere vold.	Vurdert:
3	Det må vurderes om annet tilstedeværende personale skal ta hånd om den som utøvet volden eller truslene hvis dette er mulig.	Vurdert:
4	Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten.	Vurdert:
5	Hvis truslene ikke gjelder deg selv, skal den / de som truslene gjelder varsles.	Utført:
6	Vurder om skade / trusselen krever kontakt med lege. Hvis den gjør det, tar annet personale som er til stede ansvar for å ringe legevakt / ambulanse.	Vurdert:
7	Hvis den skadde ønsker det, eller kolleger / leder mener det er nødvendig, skal en av dem være med på legevakten og sørge for at den skadde blir fulgt opp umiddelbart etterpå. Som hovedregel bør ikke vedkommende være alene den nærmeste tiden etterpå.	Vurdert/utført:
8	Enhetsleder varsles.	Utført:

### VERNERUNDE

Kommunens sjekkliste for vernerunde inneholder mal for risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og handlingsplan for oppfølging av analysen. Jfr. kvalitetssystemet TQM (tidligere *Standarden*).

Resultat / handlingsplan som følge av den årlige vernerunden, ligger i kvalitetssystemet TQM. Avvik (brudd på lov / forskrift) registreres i TQM.