



# Rutine

## Rutine ved skader, trusler og vold

- Forebygging, håndtering og oppfølging av hendelser i eller utenfor arbeidstiden -



**Gjelder for:** Alle ansatte

**Vedtatt av:** Hovedarbeidsmiljøutvalget

**Dato:** 22.03.2018 | **JpID:** 18/6791

**Dokumentansvarlig (Enhet):** HR/HMS

**Revisjonsintervall:** Ut fra en behovsvurdering

**Distribusjon:** Eigersund kommunes hjemmeside og QM+

**Merknad:** Reglementet skal presenteres på personalmøte og være godt kjent blant de ansatte

## 1. Innledning

### 1.1 Hensikt

Prosedyren berører skader, trusler og vold eller annen uønsket atferd rettet mot ansatte fra brukere av tjenesten, publikum eller andre eksterne aktører.

Eigersund kommune leverer tjenester som det er stor offentlig og privat interesse rundt, og som også kan påvirke innbyggere og deres tilfredshet. Dagens teknologiske samfunn gjør terskelen lavere for å komme med negative ytringer rettet mot ansatte, for eksempel ved bruk av sosiale medier. Det kan også oppstå direkte trusler, vold eller annen uønsket atferd fra innbyggere eller brukere i og utenfor den ansattes arbeidstid som har direkte sammenheng med deres yrkesutøvelse.

Fra 01.01.2017 er det innført nye bestemmelser om vold og trusler i tre av arbeidsmiljøforskriftene:

- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning
- Arbeidsplassforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid

Endringene innebærer at det stilles større krav til systematisk arbeid i forebygging og håndtering av uønskede hendelser mot ansatte.

### 1.2 Definisjoner

Vold og trusler: Er alle fysiske og verbale angrep på en arbeidstaker som innebærer en trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære. Dette omfatter alle typer vold og trusler som kan knyttes til jobben, enten det skjer på eller utenfor arbeidsplassen og arbeidstiden, skriftlig eller muntlig, ansikt-til-ansikt eller via sosiale medier. Trusler tar sikte på å skade eller skremme en person.

### 1.3 Ansvarsforhold

*Leder(arbeidsgiver)* har ansvar for at arbeidstakerne så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger. Leder har ansvar for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler gjennom et kontinuerlig og systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid. Leder med personalansvar skal sørge for at gjeldende rutiner er kjent på arbeidsplassen og at ansatte har tilstrekkelig opplæring i håndtering og oppfølging av en hendelse.

*Ansatte(arbeidstaker)* skal medvirke i utformingen og gjennomføringen av tiltak mot vold og trusler, og i den videre oppfølgingen av om tiltakene fungerer. De skal rapportere hendelser som avvik i kommunens internkontrollsystem. Hvis enkelthendelser fører til skade skal den meldes på eget skademeldingsskjema(se vedlegg) og skjema overleveres leder.

*Verneombudet* skal tas med på råd under planlegging og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler.

*Tillitsvalgte* kan bistå sine medlemmer i enkeltsaker og er en viktig samarbeidspartner i det systematiske arbeidet.

*Arbeidsmiljøutvalget* skal delta i det forebyggende arbeidet og til en hver tid ha oversikt over innmeldte hendelser. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak ved fare for liv og helse.

*Bedriftshelsetjenesten* er fri og uavhengig i faglige spørsmål og skal bistå arbeidsgiver, arbeidstaker, verneombud og arbeidsmiljøutvalget i det forebyggende og systematiske HMS-arbeidet.

## 1.4 Internkontroll

I forskrift om utførelse av arbeidet (kap. 23A) stilles det krav til internkontroll ved arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold:

- **Risikovurdering:** Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold
- **Opplæring:** Ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold skal det gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr
- **Informasjon:** Arbeidsgiver skal sørge for nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trussel om vold, samt iverksette tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner
- **Tiltak:** Arbeidsgiver skal iverksette nødvendige tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av risikovurderingen
- **Oppfølging:** Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen har medført

## 2. Forebygging og håndtering ved risiko for trusler og vold

God og systematisk kartlegging av risikoforhold med oppfølging og evaluering er avgjørende for å få oversikt over risikoen for å bli utsatt for vold og trusler. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene.

Det er viktig at arbeidstakere som står i fare for å bli utsatt for vold og trusler får medvirke i dette arbeidet. Det er de som har størst forutsetning for å kunne uttale seg om potensielle farer i arbeidet.

Etter kartleggingen og risikovurderingen må arbeidsgiver utarbeide en forpliktende handlingsplan med konkrete tiltak for å eliminere eller redusere risikoforholdene. Handlingsplanen skal tydelig beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig og når tiltakene skal være gjort.

Eksempler på tiltak kan være av organisatorisk eller fysisk karakter:

- Bruk av ekstra bemanning eller sikkerhetspersonell
- Opplæring og kompetansetiltak
- Informasjon om risikoforhold
- Rømningsveier
- Fjerning eller fastmontering av farlige gjenstander
- Mulighet for innsyn
- Alarmanlegg
- Overfallsalarm
- Adgangsbegrensning

Risikovurderingen og tiltaksvurdering skal gjentas regelmessig og ved endringer som kan påvirke risikoforholdene.

### 3. Oppfølging av trusler og vold

Umiddelbart etter en alvorlig hendelse som medfører psykisk ubehag eller fysisk skade, skal man tilbys hjelp ut fra hendelsens karakter. Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den rammede ikke er alene umiddelbart etter en alvorlig hendelse. Tilkall hjelp eller avhold støttesamtale med en kollega hvis leder ikke er tilgjengelig. Dersom noen er alene på arbeid enten på fast arbeidssted eller hjemme hos bruer, må det på forhånd være utarbeidet varslingsrutiner og muligheter for oppfølging.

Alle hendelser som medfører en psykisk eller fysisk påkjenning skal meldes leder ved bruk av internt skademeldingsskjema (se vedlegg). Utfylt skademelding skal brukes i oppfølgingssamtalen med leder og legger grunnlaget for videre tiltaksvurdering.

#### 3.1 Intern skademelding – oppfølging og vurdering

Oppfølging av en innmeldt skade eller trussel vil avhenge av alvorlighetsgraden, men hovedhensikten er å lære av feil og iverksette risikoreduserende tiltak. I tillegg er skademeldingen nødvendig dokumentasjon for å sikre ansattes rettigheter i folketrygden og aktuelle forsikringsordninger.

Ved skade skal følgende punkter vurderes og følges opp hvis behov:

- **Arkivering i personalmappe:** Alle skademeldinger skal arkiveres i den ansattes personalmappe. Dette av hensyn til dokumentasjon ved eventuelle senskader
- **Avviksregistrering:** Arbeidsmiljøutvalget og verneombud skal til en hver tid ha oversikt over innmeldte skader for systematisk HMS-arbeid. Den ansatte, eller annen representant på arbeidsplassen, skal melde saken elektronisk ved bruk av avviksmeldingen [«Skade, trussel og vold»\(QM+\)](#)
- **Kopi til verneombud:** Verneombudet skal kontrollere at skademeldinger er fulgt opp på en forsvarlig måte og at ansatte er ivaretatt i videre oppfølging
- **Politianmeldelse:** Er først aktuelt dersom det antas at hendelsen rammes av straffelovens bestemmelser. Eventuelle anmeldelser oversendes ansvarlig iht. til intern delegeringsmyndighet
- **NAV:** Personskader som følge av en yrkesulykke skal meldes NAV av arbeidsgiver på [eget skjema](#) dersom:
  - ✓ Skaden gjør det nødvendig med medisinsk behandling
  - ✓ Medfører arbeidsuførhet
  - ✓ Kan gi dekning etter yrkesskadebestemmelsen i folketrygdloven

**NB!** Arbeidstakers utgifter ved yrkesskade dekkes som hovedregel av NAV.

- **Personalforsikring:** Ved skader som medfører behandlingsutgifter som ikke dekkes av NAV eller konsekvensen av skaden kan gi varig uførhet eller invaliditet, skal det fremsettes forsikringskrav ved bruk av [eget skjema](#). Et krav må fremsettes innen ett år etter at skaden har skjedd.

- **Arbeidstilsynet:** Arbeidsmiljøloven § 5-2 stiller krav til at Arbeidstilsynet skal varsles dersom arbeidstaker omkommer eller blir alvorlig skadet ved en arbeidsulykke. Se [Arbeidstilsynets hjemmeside](#) for varslingsrutiner og hva som defineres som «alvorlig skadet»

#### 4. Netthets som en følge at tjenesteyting

Netthets er trakassering, sjikane eller trusler om vold formidlet gjennom internett, for eksempel på egne nettsider/blogg eller i sosiale medier.

Som hovedregel kan innbyggere bruke sin ytringsfrihet, men grensen går ved personangrep som bærer preg av ren hets, sjikane og trusler om vold. Hva som er et lovbrudd må vurderes i hvert enkelt tilfelle. Datatilsynet og politiet er viktige samarbeidspartnere når det gjelder hvor grensen går for ytringer. Hva som er straffbart fremkommer i straffeloven §§ 183, 263, 266 og 267. Datatilsynet kan fatte vedtak om sletting av opplysninger dersom de er et brudd på personopplysningsloven.

Arbeidsgiver har ansvar for å ivareta ansatte, også når ytringer skjer på fritiden og har en direkte årsakssammenheng med den ansattes tjenesteyting. Hendelser skal avviksregistreres for vurdering av tiltak og oppfølging, og bør diskuteres i personalgruppen for å skape en felles forståelse av hvor grensen for ytringer går. Arbeidstaker er selv ansvarlig for å avviksmelde en uønsket hendelse og skal følges opp etter rutinen beskrevet i kapittel 3.

Ved hendelser som fører til psykisk belastning for den ansatte skal rutinen i punkt 3 følges.