

FØREBYGGING OG HANDTERING AV VALD OG

TRUSLAR MOT TILSATTE – retningslinjer

Vedteke i AMU 037/22 og ADM 009/22, 29.11.2022

1. Føremål:

Retningslinjene skal bidra til å førebyggja at tilsette, så langt det er mogleg, blir utsett for vald og truslar. Rutinen skal også vera eit hjelpemiddel for leiar og tilsette i oppfølging etter at dei har vore utsett for vald og truslar. Førebygging av vald og truslar er viktige moment som alle avdelingane i Ulvik herad skal ha fokus på.

2 Grunnlag:

Arbeidsmiljølova

<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62?q=arbeidsmiljøloven>

Internkontrollføreskrifta

<https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127>

Skademeldingsskjema - NAV

[https://www.nav.no/no/Bedrift/Tjenester+og+skjemaer/Meld+yrkesskade+og+yrkessykdo
m](https://www.nav.no/no/Bedrift/Tjenester+og+skjemaer/Meld+yrkesskade+og+yrkessykdom)

Yrkesskade-/sjukdom - informasjon frå NAV

[https://www.nav.no/no/Bedrift/Tjenester+og+skjemaer/Meld+yrkesskade+og+yrkessykdo
m](https://www.nav.no/no/Bedrift/Tjenester+og+skjemaer/Meld+yrkesskade+og+yrkessykdom)

Melding av ulykker og skadar

[Melde ulykke \(arbeidstilsynet.no\)](https://www.arbeidstilsynet.no/om-arbeidstilsynet/om-ulykker-og-skadar)

Rettleiar frå arbeidstilsynet om vald og truslar på arbeidsplassen

[Vold og truslar - Arbeidstilsynet](https://www.arbeidstilsynet.no/om-arbeidstilsynet/om-ulykker-og-skadar)

Dei mest aktuelle lovar og føreskriftar er nemnt. Andre lovar og føreskriftar kan ha tilsvarande føresegn.

1 Retningslinjene inneheld:

- Generelt
 - om omgrepet vald og truslar
 - om arbeidsmiljøloven
- Kartlegging av risiko for vald og truslar - vurderer kva som skal bli gjort.
- Plan for handtering av truslar og vald mot tilsette.

Vedlegg:

Sjekkliste: Arbeidsgjevar sine plikter ved vald og truslar.

Sjekkliste: Kva bli gjort umiddelbart etter vald og truslar mot tilsette

2 Generelt:

Retningslinjene er overordna, og kvar eining vurderer om det i tilfelle er behov for egne retningsliner for deira verksemd. Arbeidsplassane i Ulvik herad er ulike, og avgjerla om egne retningsliner må basere seg på det risikobilete som føreligg i avdelingane. Dei overordna retningslinjene seier noko om:

- korleis avdelingane skal arbeida for å identifisera og førebyggja vald og truslar
- kva utgangspunkt leiinga i kommunen har i når det gjeld vald og truslar
- korleis rapportering og registrering skal føregå

Retningslinjene og eventuelle egne retningsliner, skal bli gjort kjend for dei tilsette, og bli oppbevart lett tilgjengeleg for alle (på intranett). Det blir forutsett at verksemdene tar dette opp som tema jamleg; - Avhengig av risikovurdering.

1. Definisjon:

I rettleiaren til Arbeidstilsynet blir vald og truslar definert slik:

"Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakeren 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 antydnet trussel 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 sinnstemning. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og /eller usikkerhet.
- Seksuell vold - som kan gi både fysiske og psykiske skader. Som fenomen opptrer ikke fysisk vold og trusler (psykisk vold) nødvendigvis samtidig".

2. Ansvar og plikter:

Arbeidsmiljøloven: § 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

" pkt. 4) Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre".

Arbeidsgjevar sitt ansvar:

Arbeidsgjevar har etter lova eit ansvar for å førebyggja at tilsette blir utsett for vald og truslar frå brukarar/pasientar/elevlar/publikum, samt ha retningsliner for korleis vi handterer situasjonen dersom dette likevel skulle skje.

Vurderinga av kva grad det er mogleg å tilretteleggja, må relatere seg til risikoen som føreligg på den enkelte verksemd. Det kan til dømes dreie seg om:

- opplæringstiltak
- organisatoriske tiltak
- bruk av tryggingstutstyr alt etter kva risikobilde som føreligg.

Arbeidstakar sine plikter:

Som arbeidstakar har ein plikt til å medverka i dette arbeidet, jfr § 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".

1. Kartlegging av risiko for vald og truslar - vurderer kva som skal bli gjort:

Systematisk helse-, miljø- og tryggleiksarbeid er nøkkelen i førebygginga av vald og truslar. Det inneber å:

- Kartleggja farekilder.
- Vurdera risiko.
- Utarbeide planar og prioritere tiltak.
- Iverksette tiltak.
- Evaluering.

Kartlegging av farekjelder:

Kvar verksemd må kartleggja risikoen for vald og truslar mot tilsette. Dette skal bli gjort i samarbeid med arbeidstakarane og deira tillitsvalde. Kartlegginga skjer ved at ein skaffar ein oversikt over kvar og i kva arbeidssituasjonar arbeidstakarane kan bli utsette for vald og truslar. Kartlegginga må innehalde ein gjennomgang av risikofaktorar både internt i verksemda og i omgjevnadane.

Kartlegginga kan skje i samarbeid med kommunens bedriftshelseteneste (BHT).

Vurdera risiko:

Ut frå oversikta ein får via Kartlegginga må vi:

- vurderer kor truleg det er at hendingane kan inntreffa
- kven som kan bli skada/true
- seie noko om kor alvorlege konsekvensane vil vera
- analysere konsekvensane dersom hendingane/farane skulle oppstå

Gjennomgangen vil truleg vise at nokon hendingar vil medføra meir alvorlege konsekvensar og /eller vera meir truleg at kan inntreffa. Dette er faktorar ein må ta omsyn til når tiltak skal prioriterast.

Skjema for risikovurdering følgjer vedlagt.

[Kva kan gå galt? \(arbeidstilsynet.no\)](http://arbeidstilsynet.no)



Tiltak:

Når ein har fått en oversikt over farekjeldene, kva fare dei kan representera og kor truleg det er at faren kan inntreffa, må ein vurdere:

- Kva ein kan gjera for å forhindra hendingane
- Kva ein kan gjera for å avgrensa skadane dersom hendinga likevel skulle inntreffa

Tiltaka omfattar mellom anna rutine/retningsliner for:

- Førebygging
- Handtering av situasjonen
- Oppfølging
- Registrering av hendingar
- Opplæring
- Kriseberedskap

Det må skiljast mellom tiltak som må bli satt i gang straks, og tiltak som må bli satt i gang meir på lengre sikt. Kva som kan bli gjennomført vil også måtte vurderast ut frå kva som er teknisk og kostnadmessig mogleg.

Evaluering:

Etter at ein har gjort dette må ein ha eit system som sikrar at ein får evaluert rutinane/tiltaka slik at ein kan endra dei om noko ikkje fungerer etter hensikta.

2. Plan for handtering av truslar og vald mot tilsette:

Rutine ved truslar mot tilsette:

1. Dersom du er aleine, trekk deg med ein gong ut av situasjonen.
2. Det må vurderast om anna personale skal ta hand om den som kjem med truslane.
3. Vurder om det er naudsynt å kontakta politiet for å forhindra skade.
4. Vurder om det er naudsynt å stenge verksemda.
5. Dersom truslane ikkje gjeld ein sjølv, må den/dei som truslane gjeld varslast.

6. Det må vurderast om den som er utsett for truslane skal få legebehandling eller anna oppfølging, til dømes om nokon skal fylgja den tilsette heim, vera hos den eller liknande. Utgifter til legebehandling skal bli dekkja av Arbeidsgjevar.
7. Varslingsrutina for melding til overordna blir fylgt.
8. Fyrste verkedag etter hendinga skal den tilsette/dei tilsette på jobb, bli gitt tilbod om samtale / debrifing. Det må vurderast om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale med eigen lege.
9. Leiar har ansvar for oppfylgjande samtaler med den/ dei tilsette etter ei veke, og så igjen etter ein mnd. På siste møte avklarast behov for eventuell ytterligere oppfølging.

Rutine ved truslar via telefon, sms, e-post eller pr. brev:

1. Dersom truslane kjem via telefon, sms, e-post eller pr brev, skal nærmaste leiar bli kontakta så snart som mogleg.
2. Dersom truslane ikkje gjelder ein sjølv, må den/dei som truslane gjeld varslast.
3. Det må vurderast om politiet skal bli kontakta avhengig av sakens alvorsgrad.
4. Elles gjeld punkta som står under rutine etter truslar mot tilsette.

Rutine ved vald mot tilsette:

1. Dersom du er aleine, trekk deg med ein gong ut av situasjonen og tilkall hjelp frå kollegaar dersom mogleg.
2. Vurder om politiet skal bli kontakta for å forhindre ytterlegare vald.
3. Det må vurderast om anna personale skal ta hand om den som utøvde valden.
4. Vurder om verksemda må stengast.
5. Vurder om skade krev legebehandling.
6. Dersom den skadde ynskjer det, eller andre meiner det er naudsynt, skal anna personale vera med på legevakta og syrgja for at den skadde blir fylgt opp med ein gong. Som hovudregel bør ikkje den skadde vera aleine den næraste tida etterpå.
7. Varslingsrutine for melding til overordna fylgjast.

8. Arbeidsgjevar bør samle dei tilsette til en samtale/debrifing i løpet av dei fyrste timane etter hendinga. I tilfelle fyrste virkedag etter hendinga dersom dette er det som er praktisk mogleg. Det må vurderast om de involverte har behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
9. Leiar har ansvar for oppfylgjande samtaler med den/ dei tilsette etter ei veke, og så att etter ein mnd. På siste møte avklarast behov for eventuell ytterlegare oppfølging.
10. Personlege kler og utstyr som har blitt øydelagt vil som hovudregel bli erstatta av Arbeidsgjevar.

Rutine for melding til næraste overordna og verneombod:

1. All vald eller truslar skal bli meldt til avdelingsleiar.
2. Dersom avdelingsleiar ikkje er tilgjengeleg, meld frå til kommunedirektør/stabssjef om det er behov for rask oppfølging.
3. Når avdelingsleiar har fått beskjed, er han/ho ansvarleg for vidare oppfølging av den skadde /den som er utsett for vald/truslar.
4. Etter valdshendingar skal hovudverneombodet bli orientert fyrste virkedag.

Rutine for intern registrering og oppbevaring av dokumentasjon:

1. Alle hendinger der det blir utøvd vald / forsøkt å utøve vald /truer med å utøve vald eller retter trusler mot deg som ansatt, skal bli registrert internt på arbeidsplassen på eit avviksmeldeskjema. Leiar plikter å bistå den som har blitt utsett ved utfylling.
2. Avviksmeldinga blir oppbevart til avviket er lukka. Innhaldet blir anonymisert i hht. Datatilsynets retningsliner og blir oppbevart i avvikssystemet i 10 år. Kopi sendes tenestetorget.
3. Dersom skaden blir antatt å gjeve rett til erstatning frå forsikringsselskapet, blir skademeldingsskjema fylt ut til kommunens forsikringsselskap. Skjemaet kan bli henta ut på kommunens intranett. Kopi blir oppbevares på arkiv servicekontoret.
4. Dersom ein sjukdom eller skade i ettertid skal kunne bli godkjent som yrkesskade, vil det vera heilt avhengig av at det blir funne skriftleg registrering/dokumentasjon.

Rutiner for ekstern registrering:

1. Ved alle hendingar der det blir utøvd vald/forsøkt å utøve vald/truar med å utøve vald eller rettet truslar mot deg som tilsett og det har oppstått skade som treng behandling, skal du alltid gå til lege. Det må skrivast skademelding. Også ved skader som på sikt/ved gjentaking kan gi varig skade, bør lege bli kontakta. Det skal bli fylt ut både interne og eksterne skjema dersom den tilsette må til skadebehandling.
2. NAV meldeskjema for yrkesskade eller yrkessykdom, av 13-07.05 skal vera tilgjengeleg på arbeidsplassen enten i papirform eller elektronisk. Arbeidsgjevar skal fylla ut og har ansvar for innsending. Plikten er heimla i Folketrygdlova § 13-14.

Anmelding:

Kommunen skal vurdere politianmelding/ sende inn påtalebegjæring dersom Straffelovens §§ 228 (lekamsfornæring), 229 (skade) og /eller §§ 127 (vald mot offentlig tenestemann), 128 (truslar mot offentlig tenestemann) blir brutt.

Det blir presisert at ikkje alle saker med naudsyn skal bli anmeldt; anmelding må vurderast i kvart enkelt tilfelle, men terskelen for anmelding er lav. Kommunens juridiske rådgjevar kan bli rådspurt om dette. Dersom ein kjem til at kommunen ynskjer å levera anmelding/påtalebegjæring, så er det Kommunedirektøren som er delegert mynde til dette. Vedkomande einingsleiar og den tilsette fyller ut avviksskjema, som blir oversendt juridisk rådgjevar som utarbeidar anmeldinga og Kommunedirektøren skriv under. Ved utforming av Anmelding/påtalebegjæring må ein vurdere innhaldet nøye slik at ein ikkje avslørar teiepliktige opplysingar som ikkje er naudsynt for å gje politiet informasjon om hendinga.

3. Sjekkliste, arbeidsgjevars plikter ved vald og truslar

(gjeld også dersom truslane kjem via telefon, SMS, epost eller pr. brev).

Kva sak gjeld det:.....

Dato:.....

		Vurdert	Utført
1.	Vurdera om legehjelp er naudsynt? Dersom leiar ikkje er på jobb må dette vurderast av dei som er på jobb saman med den skadde.		
2.	Leiar ved avdelinga vurderer alvorsgraden for eventuell melding til overordna.		
3.	Fyrste samtale med arbeidstakar. Vis omsorg og nærvære. Gje informasjon om at det er normalt og få fysiske og psykiske reaksjoner.		
4.	Vurder behov for å kontakta pårørande i samråd med vedkomande.		
5.	Klarlegg med vedkomande om det er noko vi kan hjelpa med i dag eller i dei fyrste dagane.		
6.	Vurdera behov for ytterlegare fagleg oppfølging eller ekstern bistand.		
7.	Vurdera behov for informasjonsmøte med alle tilsette /debrifing.		
8.	Er rutine for intern og ekstern registrering av hendingar fulgt? Sørg for at avviksmeldeskjema blir utfylt av arbeidstakar eller i samarbeid med arbeidstakar, og skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap.		
9.	Vurder anmelding til politiet. Søk råd hos kommunedirektøren, før juridisk rådgjevar blir kontakta.		



	Anmelding skal gå gjennom rådmannen. Den fornærma bør også sjølv anmelda forholdet.		
10.	Arbeidsgjevar har plikt til å senda skademelding til NAV, skjema NAV 13-07.05.		
11.	Varsle Arbeidstilsynet ved alvorlege skadar. Med det meines ein skade som etter arbeidsgjevars skjønn gjer arbeidstakaren arbeidsudyktig for lengre tid. Sjå nærare arbeidstilsynet (melding om ulykker og skader).		
12.	Vurdera ytterlegare oppfølging frå arbeidsgjevar/ettervern. Aktuelle tiltak: oppfølging, evt. bistand fra BHT, skjerming avdelinga til tilsette og ev. familien, ekstern bistand, vurderer sanksjonar med skadeforvolder.		
13.	Evaluering - vurdert behov for tiltak (førebyggjande arbeid).		

Ferdigstilt dato:.....

Underskrift:.....



4. Innmelding av avvik

Avvik skal meldast inn digitalt via **heimesida/for tilsette**

[Melde inn/ følge avvik - Ulvik kommune](#)

Ulvik herad nyttar systemet "Compilo" til avviksinnmelding og handtering.

- ALLE tilsette er brukarar
- avvikshandtering ved leiarane
- verneomboda har lesetilgang i avvikskategorien HMS
- den tilsette kan følgja status på avviket: Fleire val - rapportering - Innlevert.
- rapportar og statistikk

Sjekkliste: Handlingsforløp i og etter ei hending

Kva sak gjeld det:

Dato:

		Vurdert	Utført
1.	Dersom du er aleine, trekk deg med ein gong ut av situasjonen og tilkall hjelp frå kollegaar dersom mogleg.		
2.	Vurder om politiet skal bli kontakta for å forhindre ytterlegare vald.		
3.	Det må vurderast om anna personale skal ta hand om den som utøvde valden.		
4.	Vurder om verksemda må stengast.		
5.	Dersom truslene ikkje gjelder ein sjølv, må den/dei som truslane gjeld varslast.		
6.	Vurder om skadde/trusselen krev kontakt med lege. Dersom den gjer det, tar anna personale som er tilstade ansvar for å ringe legevakt/ambulanse.		
7.	Dersom den skadde ynskjer det skal den skadde blir fulgt opp umiddelbart etterpå. Som hovudregel bør ikkje vedkommende være aleine den næraste tiden etterpå.		
8.	Leiar varslast.		

Ferdigstilt dato:

Underskrift: