

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

FORMÅL:

Rutinen skal forebygge at ansatte, så langt det er mulig, utsettes for vold og trusler. Rutinen skal også være et hjelpemiddel for leder og ansatte i oppfølging etter at de har vært utsatt for vold og trusler.

GRUNNLAG:

[Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. \(arbeidsmiljøloven\)](#)
[Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter](#)
[Skademeldingsskjema-NAV 13-07.05](#)
[Yrkesskade – yrkessykdom NAV informasjon](#)
[Arbeidstilsynet – informasjon om melding av ulykker og skader](#)
[Vold og trusler på arbeidsplassen –Arbeidstilsynets publikasjoner best.nr. 597](#)

De mest aktuelle lover og forskrifter er nevnt. Andre lover og forskrifter kan ha tilsvarende bestemmelser.

Innhold i prosedyren:

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, og hver enhet vurderer om det eventuelt er behov for egne retningslinjer for deres virksomhet. Arbeidsplassene i Lenvik kommune er ulike, og avgjørelsen om egne retningslinjer må baseres på det risikobilde som foreligger i enheten.

De overordnede retningslinjene sier noe om:

- hvordan enheten 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 oppbevares lett tilgjengelig for alle (på intranett / kista og i forbindelse med introduksjon av nyansatte). Det forutsettes at virksomhetene tar dette opp som tema jevnlig; - hvor ofte avhenger av risikovurderingen.

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

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 antydning 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 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."*

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.

Vurderingen av hvilken grad det er mulig å tilrettelegge, må relatere seg til den risiko som foreligger på den enkelte virksomhet. Det kan for eksempel dreie seg om:

- opplæringstiltak
- organisatoriske tiltak
- bruk av sikkerhetsutstyr alt etter hvilket risikobilde som foreligger.

Arbeidstakers plikter.

Som arbeidstaker har en plikt til å medvirke 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.

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

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:

Hver virksomhet må kartlegge risikoen for vold og trusler mot ansatte. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte. Kartleggingen skjer ved at en skaffer 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.

Kartleggingen kan skje i samarbeid med kommunens bedriftshelsetjeneste (BHT).

Vurdere risiko:

Ut fra oversikten en får via kartleggingen må vi:

- vurdere hvor sannsynlig det er at hendelsene kan inntreffe
- hvem som kan bli skadet/truet
- si noe om 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.

Skjema for risikovurdering

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 en kan gjøre for å forhindre hendelsene
- Hva en kan gjøre for å begrense skadene hvis hendelsen likevel skulle inntreffe

Tiltakene omfatter blant annet rutine / retningslinjer for:

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

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

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

Evaluering:

Etter at en har gjort dette må en ha et system som sikrer at en får evaluert rutinene/tiltakene slik at en kan endre dem om noe ikke fungerer etter hensikten.

C. Plan for håndtering 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 / debrifing. 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 pr. brev:

1. Hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller pr 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.

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

7. Varslingsrutine for melding til overordnet følges.
8. Arbeidsgiver bør samle de ansatte til en samtale / debrifing 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 virksomhetsleder / fagleder
2. Hvis virksomhetsleder / fagleder ikke er tilgjengelig, meld fra til kommunalsjef/rådmann/personalsjef om det er behov for rask oppfølging
3. Når virksomhetsleder 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 deg som ansatt, skal registreres internt på arbeidsplassen på et [avviksmeldeskjema](#). Leder plikter å bistå den som har blitt utsatt ved utfylling.
2. Avviksmeldingen oppbevares i avviksmeldesystemet i 10 år. Kopi sendes Personal- og Organisasjonsenheten og juridisk rådgiver.
3. Hvis skaden antas å gi rett til erstatning fra forsikringsselskapet, fylles ut et [skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap](#). Dette sendes til Personal og organisasjonsenheten for videre ekspedering og oppbevaring. Skjemaet kan tas ut på kommunens intranett - kista.
4. Hvis en sykdom eller skade i ettertid skal kunne godkjennes som yrkesskade, vil det være helt avhengig av at det finnes skriftlig registrering / dokumentasjon.

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 skal være tilgjengelig på arbeidsplassen enten i papirform eller elektronisk. 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 Straffeloves §§ 228 (legemsfornærmelse), 229 (skade) og /eller §§ 127 (vold mot offentlig tjenestemann),

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

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 rådgiver kan rådspørres om dette. Dersom en kommer til at kommunen ønsker å leveres anmeldelse/påtalebegjæring, så er det rådmannen som er delegert myndighet til dette. Vedkommende enhetsleder og den ansatte fyller ut avviksskjema, som oversendes juridisk rådgiver som utarbeider anmeldelsen, og rådmannen skriver under. Ved utforming av anmeldelse/påtalebegjæring må en vurdere innholdet nøye slik at en ikke røper taushetsbelagte opplysninger som ikke er nødvendig for å gi politiet informasjon om hendelsen.

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

Sjekkliste:

Arbeidsgivers plikter ved vold og trusler *Vedlegg*

(gjelder også hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller pr. brev)

| | | |
|-----|--|---------------------|
| 1. | Vurdere 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 virksomheten / avdelingen 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. | Vurdere behov for ytterligere faglig oppfølging eller ekstern bistand. | Vurdert: |
| 7. | Vurdere behov for informasjonsmøte med alle ansatte / "debrifing". | Vurdert: |
| 8. | Er rutine for intern registrering av vold eller trusler fulgt? Sørg for at avviksmeldeskjema blir utfylt av arbeidstaker eller i samarbeid med arbeidstaker, samt skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap. Avviksskjemaet legges inn i avvikssystemet (kvalitetssystemet). | Utført: |
| 9. | Vurder anmeldelse til politiet. Søk råd hos kommunalsjef/rådmann, før evt juridisk rådgiver blir kontaktet. Anmeldelse skal formeldt 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 Trygd, skjema NAV 13-07.05 | Utført: |
| 11. | Varsle Arbeidstilsynet ved alvorlige skader. Med det menes en skade som etter arbeidsgivers skjønn gjør arbeidstakeren arbeidsudyktig for lengre tid. Se nærmere arbeidstilsynet (melding om ulykker og skader) | Utført: |
| 12. | Vurdere ytterligere oppfølging fra arbeidsgiver / ettervern. Aktuelle tiltak: oppfølging, evt. bistand fra BHT, skjerming av den ansatte og evt. familien, ekstern bistand, vurdere sanksjoner mot skadeforvolder. | Vurdert: Utført: |
| 13. | Evaluering – vurdere behov for tiltak (forebyggende arbeid). | Utført: |

| | | |
|--|---|----------------------------|
|  Lenvik kommune INTERNKONTROLLSYSTEM HMS | | Dok.id: 1-8-2 |
| Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte | | HMS-dokument |
| Utarbeidet av: Arbeidsgruppe - rutiner vold og trusler | | Sidenr: 1-8 |
| Utgave: 1 | Godkjent av rådmannen dato: 13.12.2012 | Gjelder fra: 13.12.2012 |
| | | Revideres: Okt. 2013 |

Sjekkliste:

Hva gjøres umiddelbart etter vold og trusler mot ansatte *vedlegg*
 (gjelder også hvis truslene kommer via telefon, sms, e-post eller pr. 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.
2. Vurder om politiet skal kontaktes for å forhindre ytterligere vold.
3. Det må vurderes om annet tilstedeværende personale skal ta hånd om den som utøvet volden eller truslene hvis dette er mulig.
4. Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten.
5. Hvis truslene ikke gjelder deg selv, skal den/de som truslene gjelder varsles.
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.
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.
8. Virksomhetsleder / fagleder varsles.