

Retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte

Hustadvika kommune

Hustadvika kommune
HØRINGSUTKAST 17.11.2017



HUSTADVIKA KOMMUNE PERSONALHÅNDBOK	
KAP 15. RETNINGSLINJER FOR FOREBYGGING OG HÅNDBOK AV VOLD OG TRUSLER MOT ANSATTE	
VEDTATT I PARTSSAMMENSATTUTVALG DATO:	GJELDER FRA: 01.01.2020

15. Retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte

15.1 Formål

01.01.17 kom det nye bestemmelser om forebygging av vold og trusler på arbeidsplassen jf. forskrift om utførelse av arbeid § 23A.

Disse retningslinjene skal bidra til å forebygge og sikre god håndtering av vold og trusler mot ansatte, og være et hjelpemiddel for ledere og ansatte i forbindelse med oppfølging etter at de har vært utsatt for vold og trusler. Retningslinjene gjelder for vold og trusler utført av en tredjepart – altså personer som ikke er ansatt i Hustadvika kommune.

Vold og trusler mellom ansatte og/eller ledere i kommunen håndteres i henhold til kommunens retningslinjer for konflikthåndtering og retningslinjer for varsling.

15.2 Definisjoner

Arbeidstilsynets definisjoner av vold og trusler:

Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk, psykisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse og velvære.

Trusler er verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person.

Vold er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det fører til skade på inventar og utsyr.

Vold og trusler kan dreie seg om:

- Fysisk vold – som primært gir skade på kroppen, eller psykiske skader kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold.
- Psykisk vold – trusler og truende atferd som kan uttrykkes både verbalt, gjennom kroppsspråk eller ved skade på materiell. Formålet med slik vold er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold – som kan gi både fysiske og psykiske skader.

15.3 Roller og ansvar

15.3.1 Arbeidsgiver og arbeidstaker

Arbeidsmiljøloven slår fast at arbeidstaker skal så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre jf. § 4-3. 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 man håndterer situasjoner som oppstår som følge av vold og trusler.

Som arbeidstaker har en plikt til å medvirke til dette arbeidet, jf. Arbeidsmiljøloven § 2-3:

«(1) Arbeidstaker skal medvirke ved utforming, gjennomføring og oppføring 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»

15.3.2 Verneombud

Verneombudet har en sentral rolle i arbeidet med et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i kommunen. Arbeidsgiver skal ta med verneombudet på råd under planlegging av og gjennomføring av tiltak mot vold og trusler. Verneombudet skal også følge med på at arbeidstakerne får nødvendig opplæring og informasjon fra arbeidsgiver.

15.3.3 Tillitsvalgte

Tillitsvalgte skal bidra til å ivareta medlemmenes rettigheter og plikter i henhold til lov og avtaleverk. Det er også viktig med godt samarbeid mellom tillitsvalgte og verneombud/ledere.

15.3.4 Arbeidsmiljøutvalget (AMU)

AMU skal delta i det forebyggende arbeidet som omhandler arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd. Utvalget kan også vedta at arbeidsgiver skal gjennomføre konkrete tiltak til forbedring av arbeidsmiljøet.

15.4 Risikovurdering

Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid) er nøkkelen i forebygging av vold og trusler mot ansatte. I dette ligger kartlegging, vurdering av risiko, utarbeidelse av handlingsplaner med prioriterte tiltak, iverksetting av tiltak og evaluering.

Risikovurdering skal skje årlig og være tema ved vernerunder.

15.4.1 Kartlegging

Det skal foretas systematiske kartlegginger av hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstakere kan bli utsatt for vold og trusler. Dette skal gjøres sammen med arbeidstakerne, tillitsvalgte og verneombud da det er de som har størst forutsetning for å kunne vurdere potensielle farer i arbeidet, situasjoner som gjør dem utrygge, og hva som skal til for at arbeidet kan utføres på fullt ut forsvarlig måte.

Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Kartlegging av avvik om vold og trusler kan være en måte å få kartlagt forekomsten av vold og trusler i virksomheten på. Arbeidsmiljøundersøkelser, vernerunder og utviklingssamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog, kan være eksempel på andre kartleggingsmetoder.

I tillegg kan også ulike formelle møteplasser brukes som karleggingsarenaer. Dette kan være personalmøter, fagmøter og driftsmøter. Møteplassene er også viktige for å flytte belastningen fra den enkelte over til arbeidsfellesskapet.

15.4.2 Vurdere risiko

Med bakgrunn i kartleggingen av mulige farer knyttet til vold og trusler, skal arbeidsgiver og arbeidstakere sammen vurdere hvor sannsynlig det er at disse kan oppstå og hvilke konsekvenser det kan medføre. Hensikten er å identifisere hvilke situasjoner/hendelser som innebærer størst risiko, slik at man kan iverksette aktuelle tiltak for å hindre at disse oppstår og eventuelt redusere konsekvensene dersom det skulle skje.

Se forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1 om hva risikovurderingen særlig skal ta hensyn til.

15.4.3 Handlingsplan og prioritering av tiltak

Etter kartlegging og risikovurderingen skal arbeidsgiver utarbeide en forpliktende handlingsplan med tiltak for å eliminere eller redusere risikofaktorene. Handlingsplanen skal beskrive hvilke tiltak som skal gjøres, hvem som er ansvarlig og når tiltakene skal være gjennomført.

Tiltakene bør omfatte prosedyrer/rutiner for følgende:

- Forebygging
- Håndtering av situasjon
- Oppfølging
- Registrering av hendelser
- Opplæring og informasjon
- Kriseberedskap

En må skille mellom tiltak som må iverksettes straks og tiltak som skal iverksettes på kort eller lang sikt. En må også vurdere hva som er praktisk og økonomisk mulig å gjennomføre.

15.4.4 Iverksette tiltak

Arbeidsgiver vurderer hvilke konkrete tiltak det er mest hensiktsmessig å iverksette for å eliminere eller redusere risiko. Tiltakene bør ha som formål å sikre systematisk arbeid mot vold og trusler i form av rutiner for å forebygge at hendelser oppstår, lære arbeidstakere hva de bør gjøre dersom en situasjon oppstår, og ivareta arbeidstakere dersom hendelse har oppstått.

Rutiner, informasjon og opplæring er viktige generelle elementer i iverksettelse av tiltak jf. Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning (§§ 8-2 og 9-2), og forskrift om utførelse av arbeid (§§ 23A-2, 23A-3, 23A-4, 23A-5)

15.4.5 Rutiner

Hustadvika kommune skal ha klare rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusselsituasjoner. Rutinene skal fungere som et sikkerhetsnett for alle og vil sikre at både arbeidsgiver og arbeidstakere vet hva de skal gjøre for å forebygge at en situasjon oppstår, gjøre i en gitt situasjon eller i etterkant av en hendelse.

Arbeidsgiver skal registrere og følge opp alle vold og trusselsituasjoner som skjer i forbindelse med arbeidet. Registreringen gir arbeidsgiver en oversikt over omfanget og danner et grunnlag for det forebyggende arbeidet.

Arbeidstaker skal gjøres kjent med rutinene for rapportering ved rapportering av vold og trussel tilfeller. Dette gjelder både internrapportering og tilfeller som omfattes av meldeplikt til f.eks. Arbeidstilsynet, politiet eller helsemyndighetene.

Ved internrapportering skal en benytte kommunens interne registreringsskjema og sende det til nærmeste leder med kopi til personal- og organisasjon.

15.5 Opplæring og informasjon

Alle ansatte skal gjøres kjent med kommunens retningslinjer for vold og trusler ved å få opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner jf. forskrift om utførelse av arbeid § 23A-2.

Arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold og trusler om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold- og trusselsituasjoner. Arbeidstakerne skal gis informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trusler om vold jf. forskrift om utførelse av arbeid §23A-3.

15.6 Oppfølging og evaluering av tiltak

En skal evaluere om de igangsatte tiltakene har hatt ønsket effekt, om de er tilstrekkelige eller om kommunen må gjøre noe mer eller noe annet for å redusere risikoen. Risikovurdering gjentas med passende mellomrom og ved endringer som kan påvirke risikoforholdene.

15.7 Plan for håndtering av vold og trusler mot ansatte

I en volds- eller trusselsituasjon skal alle ansatte følge kommunens rutiner for håndtering av en slik situasjon.

15.7.1 Rutiner ved fysisk vold mot ansatte:

- Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen og hvis mulig tilkall hjelp fra kollegaer. Dersom man er alene om kvelden/natten kontakt politiet og eventuelt lege om man er skadet.
- Vurder om politiet skal kontaktes for å forhindre ytterligere vold.
- Vurder om situasjonen tilsier at helsesøster og/ eller barnevern skal kontaktes.
- Vurder om de/den skadde trenger helsebehandling.
- Varsle arbeidsgiver/ nærmeste leder.
- Vurder om virksomheten må stenges.
- Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den voldsrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen.
- Nærmeste leder og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede (skape ro rundt den voldsrammede, vise omsorg og nærvær, akseptere alle følelser, følge den voldsrammedes behov, lytte og spørre om situasjonen).
- Arbeidsgiver må i samråd med den voldsrammede avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle og vurdere bistand fra kvalifisert helsepersonell og fra bedriftshelsetjeneste.

- 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 helsepersonell.
- Nærmeste leder har ansvar for oppfølgende samtaler med den/de ansatte etter en uke, så igjen etter en måned. På siste møte avklares behov for eventuell ytterligere oppfølging.
- Personlige klær og utsyr som er blitt skadet eller ødelagt vil som hovedregel bli erstattet av arbeidsgiver.

15.7.2 Rutiner ved trusler mot ansatte:

- Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen og hvis mulig tilkall hjelp fra kollegaer. Dersom man er alene om kvelden/natten kontakt politiet.
- Vurder om det er nødvendig å kontakte politiet for å forhindre skade.
- Varsle arbeidsgiver/ nærmeste leder.
- Vurder om situasjonen tilsier at helsesøster og/ eller barnevern skal kontaktes.
- Vurder om virksomheten må stenges.
- Hvis truslene ikke gjelder en selv, må den/de som truslene gjelder varsles. Dette gjøres av arbeidsgiver/leder.
- Arbeidsgiver må i samråd med den som er utsatt for truslene avgjøre hvilken type oppfølging som er mest egnet i hvert enkelt tilfelle og vurdere bistand fra kvalifisert helsepersonell og fra bedriftshelsetjeneste
- 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 helsepersonell.
- Nærmeste leder har ansvar for oppfølgende samtaler med den/de ansatte etter en uke, så igjen etter en måned. På siste møte avklares behov for eventuell ytterligere oppfølging.

15.7.3 Rutiner ved muntlige trusler via telefon, SMS, sosiale medier, e-post eller pr. brev:

- Hvis truslene kommer via telefon, SMS, sosiale medier, e-post eller pr. brev, skal nærmeste leder kontaktes så snart som mulig.
- Hvis truslene ikke gjelder en selv, må den/de som truslene gjelder varsles. Dette gjøres av arbeidsgiver/ nærmeste leder.
- Det må vurderes om politiet skal kontaktes avhengig av sakens alvorlighetsgrad.
- For øvrig gjelder punktene som står under rutine ved trusler mot ansatte over.

15.7.4 Varsling til overordnede og verneombud

All vold eller trusler skal meldes til arbeidsgiver v/ nærmeste leder. Hvis nærmeste leder ikke er tilgjengelig, meld fra til administrasjonssjef / kommunalsjef / personalsjef om det er behov for rask oppfølging.

Etter voldshendelser skal hovedverneombud varsles første virkedag, og stedlig verneombud orienteres.

15.8 Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker som har blitt utsatt for vold og trussel om vold

Arbeidsgiver skal jf. forskrift om utøvelse av arbeid § 23A-5 sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold får nødvendig oppfølging, både med tanke på den fysiske og psykiske belastningen som hendelsen kan ha medført.

15.8.1 Arbeidsgiver skal:

- Vurdere behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege og bedriftshelsetjeneste
- Underrette pårørende
- Vurdere om hendelsen skal politianmeldes
- Registrere hendelsen i kommunens interne avvikssystem / rapporteringsskjema.
- Vurdere behov for tilpasning av arbeidsoppgaver den første tiden etter hendelsen.
- Unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen.
- Vurder oppfølging for familien dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen.
- Arrangere informasjonsmøter hvor alle ansatte blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen.
- Ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen.
- Beskytt arbeidstakerne mot media og tredjeperson.

15.9 Ekstern rapportering

Dersom det dreier seg om alvorlig skade er arbeidsgiver pliktig til å melde fra til arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet.

Skade og sykdom som oppstår på arbeidsplassen skal meldes til NAV på eget skademeldingsskjema jf. folketrygdloven §13-14. Dette for å sikre rettigheter til den skadede og eventuelle etterlatte. Arbeidsgiver skal sende skademelding så snart som mulig, senest innen ett år etter at skaden oppsto.

Arbeidsgiver må også sende melding om yrkesskade til kommunens forsikringsselskap.

15.9.1 Anmeldelse

Vold og trusler er som regel brudd på straffeloven. En politianmeldelse er arbeidsgivers (administrasjonssjefens) ansvar. Det at arbeidsgiver anmelder, vil også bidra til å redusere tilleggsbelastninger for arbeidstakerne som de ellers kan få dersom de selv må ta saken til rettssystemet.