



Dyrøy kommune

Den lærende kommune

28.09.2021

Plan og retningslinjer

Vold og Trusler

Vedtatt i Arbeidsmiljøutvalget 28.09.2021



DYRØY KOMMUNE

Retningslinjer for forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte

Innhold

1.0	Innledning.....	2
1.1	Vold og trusler som begrep.....	2
1.2	Arbeidsmiljøloven.....	3
1.3	Ekstern Bistand.....	3
2.0	Risikovurdering.....	3
2.1	Kartlegging.....	4
2.2	Risikovurdering.....	4
2.3	Handlingsplaner med prioriterte tiltak.....	4
2.4	Iverksetting.....	5
2.4.1	Planlegging av arbeidet	5
2.4.2	Utformingen av arbeidet	5
2.4.3	Utførelse av arbeidet.....	5
3.0	Opplæring.....	5
4.0	Informasjon ved arbeid som kan være risikofylt i forhold til å bli utsatt for vold og trusler	6
5.0	Konsekvenser av vold og trusler.....	6
6.0	Plan for håndtering av vold og trusler mot ansatte	6
7.0	Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold	9
8.	Folkevalgte	10
8.1	Oppfølging av folkevalgte.....	10
9.	Vedlegg.....	10

1.0 Innledning

Retningslinjene er et ledd i arbeidet med å forebygge og håndtere vold og trusler på arbeidsplassen. Risikovurdering og opplæring er viktig for å unngå at ansatte skal befinne seg i uønskede situasjoner. Dersom ansatte allikevel kommer opp i situasjoner som dette, er det viktig at ansatte har kunnskap om hvordan de skal opptre, og at hendelsen blir fulgt opp på en god måte og registrert.

Vold og trusler er et arbeidsmiljøproblem, og ikke et individuelt problem. Dette må synliggjøres gjennom en kultur som er åpen om det å være utsatt for vold og trusler, og hvor det finnes en felles holdning til hva som ikke er akseptabelt.

Vold og trusler er ikke bare noe som skjer i arbeidstiden, med nye sosiale medier er mulighetene for trusler utenom arbeidstid mye større. I sosiale medier er det også liten mulighet for å moderere offentlig uthenging som kan være en risikofaktor.

Retningslinjene er overordnede, og hver enkelt enhet vurderer om det er behov for egne tillegg. Det vil særlig være i forhold til risikovurdering og opplæring.

Innholdet i de overordnede retningslinjene dreier seg i stor grad om:

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

Retningslinjene gjøres kjent for de ansatte, og gjøres tilgjengelig for alle ansatte, i de systemer den enkelte enhet bruker. Når HMS – System foreligger, vil disse implementeres der. I all opplæring med nye ansatte skal retningslinjene være en del av den opplæringspakken disse skal gjøres kjent med.

Enhetene tar opp temaet jevnlig, hyppighet avgjøres av risikovurderingen. I tillegg utføres kartlegging og vurdering av risiko for vold og trusler i forbindelse med den årlige internkontrollen av HMS. Til dette brukes ROS skjema med handlingsplan.

1.1 Vold og trusler som begrep

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.»

Vold og trusler kan komme til uttrykk ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike elektroniske medier. Vold og trusler er begrepsmessig beslektet, men likevel vesensforskjellig fra trakassering. Et hovedskille mellom vold og trusler og trakassering som fenomen, er at vold og trusler kan skje som en enkelthendelse, mens trakassering er negative handlinger som vanligvis foregår over tid. I tillegg skjer trakassering primært blant personer som kjenner hverandre, mens vold og trusler kan forekomme både mellom kjente og mellom ukjente.

1.2 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.»

1.3 Ekstern Bistand

Arbeidet med vold og trusler skal være en del av arbeidet med arbeidsmiljøet. I denne sammenheng er Bedriftshelsetjenesten den sentrale samarbeidspart.

2.0 Risikovurdering

Systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid) er nøkkelen i forebygging av vold og trusler, i dette ligger kartlegging, vurdere risiko, utarbeide handlingsplaner med prioriterte tiltak og iverksette.

Risikovurdering skal skje årlig. Intensiteten og omfanget kan variere fra år til år og fra enhet til enhet. Risikovurdering skal være tema ved vernerunde og evaluering av handlingsplanen.

2.1 Kartlegging

Det skal foretas systematisk kartlegging av hvor og i hvilke typer arbeidssituasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. 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.

Omfanget av vold og trusler skal kartlegges slik at virksomheten har en kontinuerlig oversikt over hvor stort problemet er.

Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Arbeidsmiljøundersøkelser, tema på vernerunden og utviklingsamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog kan være eksempler på slike kartleggingsmetoder. I tillegg kan også ulike formelle møteplasser brukes som kartleggingsarenaer. Slike møteplasser kan være personalmøter, fagmøter og driftsmøter. Møteplassene er også viktige for å flytte belastningen fra den enkelte og over til arbeidsfellesskapet.

2.2 Risikovurdering

I risikovurderingen er det tre sentrale spørsmål:

- Hva kan gå galt?
- Hva kan vi gjøre for å hindre dette?
- Hva kan vi gjøre for å redusere negative konsekvenser dersom dette skjer?

Kartleggingen gir oss en oversikt, ut ifra denne må vi:

- Vurdere sannsynlighet for at hendelsene kan inntreffe
- Fastslå hvem som kan bli skadet eller truet
- Si noe om alvorret i konsekvensene
- Analysere konsekvensene dersom hendelsene eller farene skulle oppstå

2.3 Handlingsplaner med prioriterte tiltak

Arbeidsgiver skal iverksette nødvendig tiltak på bakgrunn av de helse- og sikkerhetsrisikoer som fremkommer av kartlegging og risikovurdering.

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.

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 kan gjøres for å forhindre hendelsene
- hva kan gjøres for å begrense skadene hvis hendelsen likevel skulle inntreffe.

Retningslinjene har i vedlegget en risikoanalyse med handlingsplan. I handlingsplanen føres tiltak som skal forebygge og forhindre uønskede situasjoner.

Retningslinjene sier noe generelt om håndtering av situasjoner, oppfølging ved hendelser, registrering, opplæring og kriseberedskap. Er det behov for at det gjøres noe særskilt ut over dette så føres det inn i handlingsplanen.

Det må skilles mellom strakstiltak 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.

Handlingsplanen revideres årlig i samarbeid mellom ledelsen og de ansatte.

2.4 Iverksetting

2.4.1 Planlegging av arbeidet

Måten som arbeidet er organisert og lagt til rette på, det vil si de organisatoriske arbeidsbetingelsene, har betydning for utsatthet for vold og trusler. Voldsrammede arbeidstakere oppgir hyppigere enn ikke voldsrammede arbeidstakere disse organisatoriske arbeidsbetingelsene:

- Høye kvantitative krav, det vil si tidspress, arbeidstempo og overtidsarbeid
- Beslutningskrav, det vil si når arbeidet krever at man tar hurtige og kompliserte beslutninger
- Læringskrav, det vil si når arbeidsoppgavene krever kunnskap og ferdigheter man ikke har
- Rollekonflikter, det vil si når man får oppgaver uten nødvendige ressurser til å utføre disse, eller når man utfører arbeidet på en annen måte enn det andre mener
- Manglende forutsigbarhet i arbeidet, uvisshet, engstelse og utrygghet på arbeidsplassen

2.4.2 Utformingen av arbeidet

Det skal ved utformingen av arbeidet tas utgangspunkt i risikovurderinga slik at risikoen for vold og trusler minimaliseres. F.eks. ved å fysisk verne ansatte mot å bli utsatt for vold av publikum, eller bevisstgjøre ansatte på situasjoner som potensielt kan bli truende

2.4.3 Utførelse av arbeidet

Arbeidet skal organiseres og tilrettelegges med tanke på å unngå situasjoner med vold og trusler. Det er aktuelt å vurdere:

- Hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold.
- Når arbeidet utføres (tid på døgnet)
- Bemanningsplaner (alnearbeid)
- Tilrettelegging og plassering av arbeidet
- Kompetansen til de ansatte,
- Utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger
- Alarmutstyr
- Mulighet for tilkalling av hjelp
- Effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak

Det skal være et særskilt fokus på gravide arbeidstakere, at de ikke skal bli utsatt for vold og trusler, og særskilte tiltak skal i disse tilfeller vurderes.

3.0 Opplæring

Alle ansatte skal få opplæring i kommunens retningslinjer for vold og trusler. Hva er det som defineres som vold og trusler og hva er arbeidsstedets potensielle utfordringer. Videre hva som ikke

er akseptabelt, hvordan vi forebygger for ikke å komme i situasjoner med vold og trusler, det kan være hvilke sikringstiltak vi har og hvordan vi skal opptre hvis det oppstår en situasjon med vold eller trusler. Og hvis vi likevel får en situasjon med vold eller trusler, hva som skal skje etterpå.

Vurder om det er behov for en særlig opplæring i forhold til løpende risikoanalyse (arbeidstilsynets skjema), risikoanalysen gjøres i sammenheng med de to årlige vernerundene som utføres i samspill med Bedriftshelsetjenesten. (situasjonsvurdering og aktpågivenhet), adferd eller frigjøringsteknikker. Videre om det er behov for øvelser i noe av dette.

4.0 Informasjon ved arbeid som kan være risikofyllt i forhold til å bli utsatt for vold og trusler

Informasjon kan f.eks. være at eksterne melder om mulige farlige situasjoner, eller at brukere av tjenesten kan utgjøre en risiko, denne informasjonen må videreformidles til de som har behov for dette. Det omfatter også samarbeidende tjenester som yter tjenester til brukeren, har samme kundegruppen.

5.0 Konsekvenser av vold og trusler

Individuelle skadevirkninger av vold og trusler kan føre til alvorlige konsekvenser for individet både fysisk, psykisk og sosialt.

-Fysiske skader kan for eksempel være slagskader, bittmerker og sår, brudd, hodepine, bevisstløshet, indre skader og tannskader.

-Psykiske reaksjoner kan for eksempel være søvnløshet, angst og redsel, depresjon, utrygghet og konsentrasjonsvansker.

-Sosiale konsekvenser kan være isolasjon, tap av selvtillit og følelse av mindreverd, følelse av å stå utenfor arbeidsfellesskap og andre sosiale fellesskap, vanskeligheter med etablering og opprettholdelse av sosiale relasjoner.

6.0 Plan for håndtering av vold og trusler mot ansatte



Når trusler blir fremsatt

1. Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen.
2. Det må vurderes om annet personale skal ta hånd om den som fremsetter truslene.
3. Vurder om det er nødvendig å kontakte politiet for å forhindre skade.
4. Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten/tjenesten.
5. Hvis trusselen gjelder andre enn en selv, må disse varsles.
6. Det må vurderes om den som er utsatt for truslene skal få legebehandling eller annen oppfølging, i dette kan være at noen følger den ansatte hjem, være sammen med, eller lignende tiltak. Ved legebehandling dekker kommunen denne.
7. Varslingsrutine for melding til overordnet følges.
8. Første virkedag etter hendelsen skal den eller de ansatte på jobb gis tilbud om samtale eller 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 eller de ansatte etter en uke, og så igjen etter en måned. Behov for videre oppfølging avklares på siste møte.

Rutine ved trusler

Muntlig, pr. telefon, sosiale media,
e-post, eller pr. brev

1. Hvis truslene kommer via telefon, SMS, sosiale medier, e-post eller pr. brev, skal nærmeste leder kontaktes så snart som mulig.
2. Hvis truslene gjelder andre, må den eller de varsles.
3. Det må vurderes om politiet skal kontaktes avhengig av sakens alvorlighetsgrad.
4. For øvrig gjelder punktene under «rutiner ved vold 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 behov for legehjelp.
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. Varslingsrutinene for melding til overordnede følges.
8. Arbeidsgiver bør samle de ansatte til en samtale eller debriefing i løpet av de første timene etter hendelsen. Dersom dette ikke er mulig, må dette gjennomføres første virkedag. Det må vurderes om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale med egen lege.
9. Leder har ansvar for oppfølgende samtaler med den eller de ansatte etter en uke, og så igjen etter en måned. Ytterligere oppfølging avtales i siste møte.
10. Personlige effekter som har blitt ødelagt vil som hovedregel erstattes av arbeidsgiver.

Rutine for melding til nærmeste overordnede og verneombud

1. All vold eller trusler skal meldes til enhetsleder / stedfortreder.
2. Hvis enhetsleder / stedfortreder ikke er tilgjengelig, meld fra til kommunalsjef/rådmann/enhetsleder personal/servicetorg om det er behov for rask oppfølging.
3. Etter voldshendelser skal hovedverneombudet varsles første virkedag, og stedlig verneombud orienteres.

7.0 Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker som er utsatt for vold og trussel om vold

Når enhetsleder har fått beskjed, er denne ansvarlig for videre oppfølging av den skadde, eller den som er utsatt for vold/trusler.

Rutiner 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 (Compilo). 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, fyller leder ut skademeldingsskjema til kommunens forsikringsselskap og sender dette. Skjema ligger på forsikringsselskapets hjemmeside. Kopi av skademeldinga sendes til personalkonsulent for innlegging på personalmappen.
3. Hvis en sykdom eller skade i ettertid skal kunne godkjennes som yrkesskade, vil det være helt avhengig av at det finnes skriftlig registrering / dokumentasjon i kommunens arkiv.

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 til kommunens forsikringsselskap. Også ved skader som på sikt / ved gjentakelse kan gi varig skade, bør lege kontaktes melding sendes forsikringsselskapet.
2. Alle skader skal meldes til NAV, også skader som ikke meldes kommunens forsikringsselskap. Meldeskjema for yrkesskade eller yrkessykdom finnes på [NAV sine hjemmesider](#). Arbeidsgiver skal fylle ut og har ansvar for innsending. Plikten er hjemlet i Folketrygdloven [§ 13-14](#).
3. Politianmeldelse
Vold er som regel brudd på straffeloven. Ta kontakt med rådmannen for å vurdere politianmeldelse.

8. Folkevalgte

Problemstillingen gjelder i stor grad også de folkevalgte. En IPSOS-kartlegging resulterte i rapporten «Hatefulle ytringer og trusler mot lokale folkevalgte» (2020). Denne viser at 4 av 10 av de spurte lokalpolitikere har blitt utsatt for hatefulle ytringer eller konkrete trusler. Internett er det fora som oftest benyttes i fremsettelse av både hatefulle ytringer og konkrete trusler mot folkevalgte. Motivene beskrives i rapporten som ønsker om å påvirke lokalpolitikernes handlinger eller beslutninger, samt ønske om å vise misnøye eller fornærme og ydmyke politikeren.

Politikere som utsettes for personangrep påvirkes ved at deres talefrihet innskrenkes. Rapporten viser også at redsel for sjikanering hemmer deres politiske deltakelse. Dette gir konsekvenser, ikke bare for individet i form av dårlig selvtillit, engstelse, samt bekymring for sikkerheten til sine nærmeste, men også for rekruttering av politikere. Politikere innlemmes i planen som ansatt i kommunen, men med egne rutiner for oppfølging.

8.1 Oppfølging av folkevalgte

- Hat og trusler skal være tema i folkevalgtoppplæringen som avholdes i starten av hver valgperiode, herunder bruk av sosiale medier og grenser for ytring/ytringsfrihet.
- Lokalpolitikere som opplever dette skal melde fra til sin nærmeste tillitsvalgte som er ordfører.
- Ordfører skal i hovedsak håndtere kartlegging og oppfølging av hendelser i tråd med reglementet som gjelder ansatte.
- Ordfører skal være bindeledd mot politiet.
- I alvorlige hat- og trusselsaker skal folkevalgte få tilgang til bedriftshelsetjeneste, kriseteam og psykososial bistand.
- Gruppeledere kan drøfte tverrpolitiske tiltak som bidrar til at politikere i fellesskap tar avstand fra netthets og trusler.

9. Vedlegg

Disse hentes fra [Arbeidstilsynets sider](#) om de ikke finnes lokalt.

Risiko og kontrollmatrise med handlingsplan

- Hjelpedokumenter:

-Internkontrollhjulet

-Hva kan gå galt,

-Matrise for risikovurdering

-Risikoanalyse

Vedlegg Folkevalgte:

Råd: <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/forskning-og-utvikling/fou-rapporter/Rad-Hat-og-trusler.pdf>

Rapport: <https://www.ks.no/contentassets/87ce0e5d6454422dadfdd51b860f8a3c/Hatefulle-ytringer-og-trusler-mot-lokale-folkevalgte.pdf>