

RETNINGSLINJER FOR FØREBYGGING OG HANDTERING AV VALD OG TRUSLAR

1. Innleiing

01.01.17 kom det nye retningslinjer om førebygging av vald og truslar på arbeidsplassen jf. forskrift om utføring av arbeid § 23A. Desse retningslinjene skal bidra til førebygging og sikre god handtering av vald og truslar mot tilsette og vere eit hjelpemiddel for leiarar og tilsette i samband med oppfølging av dei som har vore utsett for vald og truslar. Vald og truslar mellom tilsette og/eller leiarar i kommunen vil i dei fleste tilfelle vere naturleg å handtere etter Skjåk kommune sine rutinar for varsling.

Vald og truslar er ikkje eit individuelt problem, men eit arbeidsmiljøproblem. Dette vil bli meir synleggjort gjennom ein kultur som er open om det å vere utsett for vald og truslar, og der det er ei felles haldning til kva som ikkje er akseptabelt. Med nye sosiale mediar er trusselbilete meir samansett. Vi må vere klar over at truslar mot tilsette kan skje også utanfor arbeidstid. Individuelle skadeverkander av vald og truslar kan føre til alvorlege konsekvensar for tilsette både fysisk, psykisk og sosialt.

Retningslinjene er overordna og kvar teneste må vurdere om det er behov for eigne tillegg, det vil særleg vere i forhold til risikovurdering og opplæring.

2. Definisjonar

Arbeidstilsynet sine definisjonar av vald og truslar:

«Vald 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.

Vald 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».*

Eit hovedskille mellom vald og truslar og trakassering som fenomen, er at vald og truslar kan skje som ei enkelthending, medan trakassering er negative handlingar som vanlegvis går føre seg over tid. I tillegg skjer trakassering primært blant personar som kjenner kvarandre, medan vald og truslar kan skje både mellom kjente og mellom ukjente.

3. Arbeidsmiljøloven

Arbeidsmiljøet skal etter Arbeidsmiljøloven vere forsvarleg. I § 4-3 pkt. 4 står det: *”Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastningar som følge av kontakt med andre.”*

Arbeidsgjevar har etter lova eit ansvar for å førebyggje at tilsette vert utsett for vald og truslar frå brukarar / pasientar / elevar/ publikum, samt ha retningslinjer for korleis vi handterer situasjonar dersom dette likevel skulle skje. Vurderinga av i kor stor grad det er mogleg å legge til rette, må relatere seg til den risiko som er gjeldande for den enkelte teneste. Det kan for eksempel dreie seg om opplæringstiltak, organisatoriske tiltak og bruk av tryggleiksutstyr.

Som arbeidstakar har alle tilsette ei plikt til å medverke i dette arbeidet, jf § 2-3 i Arbeidsmiljøloven.

4. Verneombod

Verneomboda har ei sentral rolle i arbeidet med eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø i kommunen. Arbeidsgjevar skal ta med verneombod på råd under planlegging av og gjennomføring av tiltak mot vald og truslar. Verneombod skal også følgje med på at tilsette får naudsynt opplæring og informasjon frå arbeidsgjevar.

5. Tillitsvalde

Tillitsvalde skal bidra til å ivareta tilsette sine rettar og plikter i samsvar med lov og avtaleverk. Det er også viktig med godt samarbeid mellom tillitsvalde og verneombod og leiarar.

6. AMU

AMU skal delta i det førebyggjande arbeidet som omhandlar tilsette sin tryggleik, helse og velferd. Utvalet kan også vedta at arbeidsgjevar skal gjennomføre konkrete tiltak til forbedring av arbeidsmiljøet.

7. Kartlegging og risikovurdering

Systematisk helse-, miljø- og tryggleiksarbeid (HMS-arbeid) er nøkkelen i førebygging av vald og truslar mot tilsette. I dette ligger kartlegging, vurdering av risiko, utarbeiding av handlingsplanar med prioriterte tiltak, iverksetting av tiltak og evaluering.

Risikovurdering bør skje jamleg, helst kvart år, og vere tema ved vernerunder. Dette bør gjerast saman med tilsette, tillitsvalde og verneombod da det er dei som har størst føresetnad for å kunne vurdere potensielle farar i arbeidet, situasjonar som gjer dei utrygge, og kva som skal til for at arbeidet kan utførast på fullt ut forsvarleg måte. Kartleggingar kan gjennomførast ved bruk av ulike verkty og metodar - sjå compilo, og kan med fordel og vere tema på personalmøter og fagmøter.

Med bakgrunn i kartlegging av moglege farar knytt til vald og truslar, skal arbeidsgjevar og tilsette saman vurdere kor sannsynleg det er at desse kan oppstå og kva for konsekvensar det kan medføre. Hensikta er å identifisere i kva for situasjonar/hendingar det er størst risiko, slik at ein kan setje i verk aktuelle tiltak for å hindre at desse oppstår, og eventuelt redusere konsekvensane dersom det skulle skje.

Hugseliste i arbeidet

- Kartleggje farekilder og skildre situasjonar med vald og truslar
- Vurder kor sannsynleg det er at hendingane kan inntreffe
- Kor alvorlege kan konsekvensane bli?

8. Handlingsplanar

Arbeidsgjevar skal setje i verk naudsynte tiltak på bakgrunn av det som følgjer av kartlegging og risikovurdering. Gjennomgangen vil sannsynlegvis vise at nokre hendingar vil medføre meir alvorlege konsekvensar og /eller har større sannsyn for at dei kan inntreffe. Dette er faktorar ein må ta omsyn til når tiltak skal prioriterast. Handlingsplanen bør ha tiltak for førebygging og forhindre uynskte situasjonar. Det vil vere variasjonar mellom tenesteområda, men ein bør vurdere tiltak for førebygging, handtering av akutte situasjonar/kriseberedskap, oppfølging, registrering av hendingar, opplæring og informasjon til tilsette. Det bør vere skilje mellom tiltak som må setjast i verk raskt, og tiltak ein kan ha på lengre sikt. Kva som kan gjennomførast vil også måtte vurderast ut frå kva som er teknisk og økonomisk mogleg. Handlingsplanen bør reviderast årleg i samarbeid leiding/ tilsette.

9. Setje i verk tiltak

a) Planlegging av arbeidet

Måten arbeidet er organisert og lagt til rette på har betydning for kor utsett tilsette er for vald og truslar. Valdsramma tilsette gjev opp hyppigare enn ikkje valdsramma organisatoriske arbeidsvilkår - som høge kvantitative krav, beslutningskrav, høge læringskrav, rollekonfliktar og manglande føreseielegheit i arbeidet.

b) Utforming av arbeidet

Det skal ved utforming av arbeidet takast utgangspunkt i risikovurderinga slik at risikoen for vald og truslar blir minimalisert. Dette kan vere gjennom å fysisk verne tilsette mot å bli utsett for vald av publikum, eller bevisstgjere tilsette på situasjonar som potensielt kan bli truande.

c) Utføring av arbeidet

Arbeidet skal organiserast og leggest til rette med tanke på å unngå situasjonar med vald og truslar. Det er aktuelt å vurdere kvar, når og i kva for situasjonar tilsette kan bli utsett for vald og trussel om vald. Når arbeidet vert utført på døgnet og arbeid åleine har ofte ein del å seie. Tilrettelegging og plassering av arbeidet, kompetansen til dei tilsette, utforming av arbeidslokale, tekniske løysingar og høve for tilkalling av hjelp er andre viktige faktorar. Det bør vere eit særskilt fokus på gravide tilsette.

10. Informasjon og opplæring

Alle tilsette i Skjåk kommune bør få opplæring i retningslinjer for vald og truslar. Kommunen har god erfaring med kurs i temaet gjennom bedriftshelsetenesta, og det bør vurderast kva for område som skal prioriterast når ein legg årsplanen for aktivitetar og kurs. Det enkelte tenesteområde bør også vurdere om det er behov for særleg opplæring i forhold til løpande risikoanalyse, adferd eller frigjeringssteknikkar.

11. Plan for handtering av vald og truslar mot tilsette

a) Rutine ved truslar mot tilsette:

1. Om du er åleine, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen. Om mogleg tilkall hjelp frå kollegaer. Dersom du er åleine om kvelden/natta kontakt politiet og evt. lege om du er skadd.
2. Ein må vurdere om anna personale skal ta hand om den som kjem med truslane.
3. Vurder om det er naudsynt å kontakte politiet for å hindre skade.
4. Vurder om det er naudsynt å stengje verksemda.
5. Varsle næraste leiar.

6. Vurder om situasjonen tilseier at helsesystemer og/eller barnevern skal kontaktast.
7. Om truslane ikkje gjeld ein sjølv, må den/dei som truslane gjeld varslast. Dette bør gjerast av leiar.
8. Arbeidsgjevar må i samråd med den som er utsett for truslar vurdere kva for oppfølging som trengst, legebehandling eller annan oppfølging, for eksempel følgje den tilsette heim, vere saman med den tilsette eller liknande.
9. Fyrste virkedag etter hendinga skal den tilsette/dei tilsette på jobb gjevast tilbod om samtale /debriefing. Det må vurderast om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale, med lege, bedriftshelseteneste eller andre.
10. Leiar har ansvar for nye samtaler med den/dei tilsette etter ei veke og ein måned. På siste møte skal ein avklare behov for eventuell ytterlegare oppfølging.

b) Rutine ved truslar munnleg, via telefon, SMS, sosiale mediar, e-post eller pr. brev:

1. Om truslane kjem via telefon, SMS, sosiale mediar, e-post eller pr. brev, ta kontakt med næraste leiar så snart som mogleg.
2. Om truslane ikkje gjeld ein sjølv, må den/dei som truslane gjeld varslast.
3. Vurder om politiet skal kontaktast ut frå kor alvorleg saka er.
4. Rutine elles følgjer det som står om rutine ved truslar.

c) Rutine ved vald mot tilsette:

1. Om du er åleine, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen. Om mogleg tilkall hjelp frå kollegaer. Dersom du er åleine om kvelden/natta kontakt politiet og evt. lege om du er skadd.
2. Ein må vurdere om anna personale skal ta hand om den som utøver valden.
3. Vurder om det er naudsynt å kontakte politiet for å hindre skade/ ytterlegare vald.
4. Vurder om det er naudsynt å stengje verksemda.
5. Vurder om skade treng legebehandling.
6. Varsle næraste leiar.
7. Vurder om situasjonen tilseier at helsesystemer og/eller barnevern skal kontaktast.
8. Om den skadde ynskjer det, eller andre meiner det er naudsynt, skal anna personale vere med til legen og sjå til at den skadde blir følgt opp umiddelbart etterpå. Som hovudregel bør ikkje den skadde vere åleine den næraste tida etterpå.
9. Arbeidsgjevar bør samle dei tilsette så fort som mogleg etter hendinga, og seinast fyrste virkedag etter hendinga. Her skal den tilsette/dei tilsette på jobb gjevast tilbod om samtale /debriefing. Det må vurderast om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale, med lege, bedriftshelseteneste eller andre.
10. Leiar har ansvar for nye samtaler med den/dei tilsette etter ei veke og ein måned. På siste møte skal ein avklare behov for eventuell ytterlegare oppfølging.
11. Personlege klede og utstyr, som har vore øydelagd, vil som hovudregel bli erstatta av arbeidsgjevar.

d) Rutine for melding til næraste leiar og verneombod:

1. All vald eller truslar skal meldast til leiar.
2. Om leiar/(evt. stedfortredar) ikkje er tilgjengeleg, meld frå til kommunalsjef/ rådmann/personalkonsulent om det er behov for rask oppfølging.
3. Etter valdshendingar skal hovudverneombodet få varsel fyrste virkedag, og verneombod i tenesta skal få orientering.

12. Skjåk kommune si oppfølging av tilsette som har vore utsett for vald og trussel om vald

Når leiar har fått beskjed, er han/ho ansvarleg for vidare oppfølging av den skadde/den som er utsett for vald/truslar.

a) Rutine for intern registrering og oppbevaring av dokumentasjon:

1. Alle hendinger der det blir utøvd vald / prøvd å utøve vald / truslar om å utøve vald eller retta truslar mot deg som tilsett, skal registrerast internt på arbeidsplassen på eit avviksmeldeskjema. Leiar pliktar å bistå den som har vorte utsett ved utfylling. Avviksmeldinga skal oppbevarast i avviksmeldesystemet i 10 år. Kopi skal leggjast i personalmappa.
2. Om skade kan gje rett til erstatning frå forsikringsselskapet, fyller leiar ut skademeldingsskjema til kommunen sitt forsikringsselskap og sender dette. Kopi av skademeldinga skal sendast til personalkonsulent for innlegging i personalmappe.
3. Om ein sjukdom eller skade i ettertid skal kunne godkjennast som yrkesskade, vil det vere avhengig av at det er ei skriftleg registrering / dokumentasjon.

b) Rutine for ekstern registrering:

1. Ved alle hendinger der det blir utøvd vald / prøvd å utøve vald / truslar om å utøve vald eller retta truslar mot deg som tilsett, og det har oppstått skade som treng behandling, skal du alltid gå til lege. Det må skrivast skademelding til kommunen sitt forsikringsselskap. Også ved skader som på sikt / ved gjentaking kan gje varig skade, bør lege kontaktast og melding sendast til forsikringsselskapet.
2. Alle skader skal meldast til NAV, også skader som ikkje vert meldt til forsikringsselskapet. Meldeskjema ligg på Nav sine heimesider. Arbeidsgjevar skal fyller ut og har ansvar for innsending.
3. Dersom det dreier seg om alvorleg skade er arbeidsgjevar pliktig å melde frå til arbeidstilsynet og politiet.

c) Hugsliste til arbeidsgjevar:

- Vurder behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege og bedriftshelseteneste.
- Underrette pårørande.
- Vurder om hendinga skal meldast til politiet.
- Registrere hendinga i kommunen sitt interne avvikssystem.
- Vurder behov for tilpassing av arbeidsoppgåver den fyrste tida etter hendinga.
- Unngå å plassere den valdsramma i situasjonar som minner om hendinga.
- Vurder oppfølging for familien dersom den indirekte eller direkte vert trekt inn i valds- og trusselsituasjonen.
- Arrangere informasjonsmøter der alle tilsette blir informert om kva som skjedde under og etter valdshendinga.
- Ta vare på eventuelle vitne til valdshendinga.
- Beskytt arbeidstakarane mot media og tredjeperson.