

# Forslag

## Retningslinjer for forebygging og oppfølging av vold/trusler på arbeidsplasser i kommunene Bjugn og Ørland

### Viktige telefonnummer:

Nødnummer brann:.....	110
Nødnummer Politi.....	112
Nødnummer Ambulanse (AMK).....	113
Legevaktsentralen (ved Orkdal sykehus)..	72480100
Bjugn Legekontor.....	72519900
Ørland Legekontor.....	72514100
Bjugn/ Ørland Lensmannskontor.....	02800



## Innhold

1. Innledning .....	3
2. Målsetting .....	4
3. Definisjon av vold, trusler og trakassering .....	5
4. Aktuelle lover, forskrifter o.l. ....	6
5. Begrepsavklaringer .....	7
6. Forebyggende tiltak.....	8
6.1 Leder og ansatte .....	8
6.2 Fysisk ramme/ andre forebyggende tiltak.....	9
7. Prosedyre etter voldelig episode .....	10
7.1 Personskade, første samtale med nærmeste leder .....	10
7.2 Oppfølgingssamtale med nærmeste leder .....	11
7.3 Oppfølgingssamtale i fellesskap .....	11
7.4 Skade på ansattes eiendeler .....	11
8 Registrering av trusler og voldsepisoder.....	12
8.1 Skjema for registrering av trusler og vold .....	12
8.2 Veiledning til registreringsskjema .....	12

## 1. Innledning

Arbeidet med forebygging mot trakassering, trusler og vold innen tjenesteområdene skal være en del av det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet (HMS) i kommunene Bjugn og Ørland. Ansvaret ligger hos **arbeidsgiver**, men det forebyggende arbeidet og utvikling av retningslinjer og prosedyrer gjøres i **samarbeid** med arbeidstakerne og deres organisasjoner.

I følge arbeidsmiljøloven skal arbeidstakere så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre. Det vises til arbeidsmiljøloven § 4-3 (4) om krav til det psykososiale arbeidsmiljøet. I arbeidsmiljøloven § 5-1 (1) heter det at "Arbeidsgiver skal sørge for registrering av alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid. Det samme gjelder sykdom som antas å ha sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsplassen".

Retningslinjene er utarbeidet etter møter i tverrkommunal arbeidsgruppe. I arbeidet er det brukt litteratur fra arbeidsmiljøprosjektet "Mot trusler og vold", samt retningslinjene til Nav og Utdanningsforbundet på området.

Arbeidsgruppa har bestått av:

Ogne Undertun	Hovedtillitsvalgt Utdanningsforbundet, Bjugn kommune
Reidun Fremstad	Hovedverneombud, Ørland kommune
Brynhild Kjelsli	Virksomhetsleder hjemmebaserte tjenester, Ørland kommune
Greta Myhre	Leder NAV Bjugn
Oddny Stallvik	Prosjektmedarbeider/sekretær, personaltjenesten i Bjugn og Ørland
Marit Knutshaug Ervik	Personaltjenesten i Bjugn og Ørland

## **2. Målsetting**

- \* Det overordnede målet med retningslinjene i forbindelse med trusler og vold er ønsket og kravet om en god og trygg arbeidsplass. Gode arbeidsvilkår for den ansatte vil igjen føre til bedre tjenester for brukerne.
- \* Retningslinjene skal være et verktøy i arbeidet med å forebygge trusler og vold på arbeidsplassen. Den skal også bidra til å bevisstgjøre ansatte og skape felles forståelse/ holdninger vedrørende trusler og vold.
- \* Retningslinjene skal legge grunnlaget for gode rutiner i forbindelse med ansatte som blir utsatt for vold eller alvorlige trusler om vold i arbeidet. Hensikten er å minske muligheten for senvirkninger av slike hendelser.
- \* Det er svært viktig å sikre dokumentasjon av slike hendelser. Retningslinjene skal derfor gi veiledning til registrering av fysiske og psykiske skader som følge av trusler og vold.

### **3. Definisjon av vold, trusler og trakassering**

Med vold menes enhver fysisk eller psykisk skade på en person. Vold er også skadeverk på inventar og bygning. (Arbeidstilsynet)

Vold er for eksempel dytting, puffing, slag, skalling, kvelertak, stikking med gjenstander, spark, vridning av armer, innelåsing, holding, lugging, kloring, spyting og kasting av gjenstander mot eller på ansatte.

Med trussel menes et verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade på en person. (Arbeidstilsynet)

Hvis en bruker tilfeldigvis går til fysisk angrep på en ansatt eller mot annen person når du er tilstede som tjenesteutøver, skal det registreres.

Det er viktig at alle hendelser registreres, men husk at mange ganger klarer en å avverge skader. Andre ganger kan tilsvarende situasjoner få andre konsekvenser.

Med trakassering menes plaging og sjikane. Begrepet brukes ofte når en person blir utsatt for systematiske ubehageligheter og eller seksuell trakassering.

#### Eksempler på trusler og vold:

Bruker skriker, roper og "kjefter". Det kan være verbale trusler som: Jeg skal ta deg, jeg slår deg, jeg kaster deg ut o.l.. Brukeren løper mot en, fekter og veiver med armer, sparker etter en, kaster ting etter en, eller truer med våpen/ gjenstander o.l., kort sagt alle situasjoner hvor brukerens atferd er slik at en opplever situasjonen som truende. Det er viktig å være klar over at de fleste av oss har ulike toleransegrenser for hva som oppleves som truende.

**Du skal registrere det du opplever som truende.**

#### **4. Aktuelle lover, forskrifter o.l.**

- \* Arbeidsmiljøloven
- \* Lov om folketrygd
- \* Yrkesskedeforsikringsloven
- \* Straffelovens § 227 trusler, legemsfornærmelse § 228 vold mot offentlig tjenestemann § 127, og nødrett og nødverge § 48
- \* Hovedavtalen
- \* Forskrift om systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter (internkontrollforskriften)
- \* Yrksetiske retningslinjer
- \* KLP forsikring / Statens pensjonskasse

## 5. Begrepsavklaringer

**Bruker:** I retningslinjene benevnes alle tjenestemottakere som brukere, også elever.

**Leder:** I denne sammenheng er det nærmeste leder med personalansvar.

**Arbeidsgiver:** Kommunene Bjugn og Ørland.

**Høyrisiko- brukere:** Brukere som tidligere har opptrått truende eller har utøvd trusler eller vold mot ansatte.

**Høyrisiko- situasjoner:** Situasjoner hvor ansatte tidligere har blitt alvorlig truet eller utsatt for vold. Eller nye situasjoner som en vurderer som "mulig" høy risiko situasjoner.

## 6. Forebyggende tiltak

### 6.1 Leder og ansatte

- 1) Alle ansatte på arbeidsplassen må være informert av sin leder om " høyrisiko brukere".
- 2) For risiko- brukere må lederen utarbeide klare prosedyrer for å forsøke å forhindre at voldelige episoder oppstår.  
Eks. på hva en prosedyre kan inneholde er:
  - midlertidig økning av bemanning
  - bruk av voldsalarm
- 3) I møte med risiko-brukere bør den ansatte passe på:
  - ikke være alene, sørg for beredskap
  - fjern potensielle "våpen" f.eks. vaser, andre tunge gjenstander, varm drikke
  - unngå bruk av klær som kan føre til skade
  - se etter faresignaler hos brukeren; vær oppmerksom på stemmeleie, språkbruk og øyeforandringer
- 4) Vær oppmerksom på dine egne følelser ovenfor brukeren, opptre så rolig og nøytral som mulig. Sitt i samme nivå som brukeren, det er aggresjonsdempende.
- 5) Ikke vis redsel eller aggresjon for å kontrollere din usikkerhet, opptre så rolig som mulig. Vær oppmerksom på eget stemmebruk, vær fast, men moderat, ha øyekontakt. Gå ikke inn i "verbale slagsmål"
- 6) Sikre at du har frie utganger, og at partene kan trekke seg ut uten å "miste ansikt". Om nødvendig avbryt situasjonen og eventuelt avtal nytt møte  
**Fjern deg umiddelbart hvis situasjonen blir truende eller mer aggressiv**
- 7) Ikke forsøk å berøre eller "gå tett på" en voldelig bruker, og ikke forsøk å fjerne vedkommende hvis han/hun forsøker å ødelegge inventar.



- 8) Hvis en vurderer at brukeren er til alvorlig fare for seg selv eller andre, tilkall politi, eventuelt lege.
- 9) Leder skal følge opp prosedyre for registrering og ansatt som blir utsatt for trusler eller vold ("debriefing").

## **6.2 Fysisk ramme/ andre forebyggende tiltak**

- 1) Vurder nøye hvor risikobrukere blir tildelt bolig eller pasientrom.  
f.eks. at "kjemien mellom brukerne passer".
- 2) Vurder om det er behov for anskaffelse av voldsalarm, eventuelt mobiltelefon for å bidra til trygghet hos ansatte.
- 3) Leder skal sørge for nødvendig kompetanse til ansatte for å yte tjenester i risikosituasjoner. I spesielle tilfeller kan det av helsemessige årsaker være rom for å reservere seg mot å yte tjenester i risikosituasjoner, vurderes sammen med leder.
- 4) For ansatte som er utsatt for fysiske overgrep bør man vurdere om det er aktuelt å arrangere kurs i selvforsvar/frigjøringsteknikker. Politietaten kan være aktuell samarbeidspartner.

## 7. Prosedyre etter voldelig episode

### 7.1 Personskade, første samtale med nærmeste leder

- 1) **Nærmeste leder** må snarest gå gjennom situasjonen ("debrifing") sammen med den som har vært utsatt for trusler eller vold. " **Fokus på omsorgsbiten**"  
Den som har vært utsatt for trusler og vold har anledning til å ta med tillitsvalgt/verneombud i møte med leder.  
**Ved slagskader mot hode, nakke, øye og tannskader skal lege kontaktes.**  
Ved andre skader, vurder om lege bør kontaktes, med tanke på behandling og godkjenning av yrkesskade.
- 2) Ta i mot profesjonell hjelp
- 3) Snakk med nærmeste leder og arbeidskolleger om tanker som dukker opp etter overgrepet. Andre kan ha vanskelig for å forstå angsten som du føler etter en voldelig episode. Alle ofre bør systematisk gå igjennom det som skjedde. Få alt på "bordet", følelser, angst, aggresjon, avsky m.m.
- 4) Vær ikke alene etter en voldelig episode. Du kan føle deg bra etterpå, men en ubehagelig reaksjon kan oppstå på et senere tidspunkt. Ved alvorlige hendelser bør du ikke være alene den første kvelden og natten.
- 5) Gå snart på jobben igjen. Angsten kan øke hvis du holder deg borte fra arbeidet. Prøv å gjøre dine daglige arbeidsoppgaver allerede dagen etter episoden. ( hvis du ikke er fysisk skadd).
- 6) Ta i mot profesjonell hjelp.
- 7) Vurder om alvorlige trusler og vold skal politianmeldes, **rådmannen skal stå for anmeldelsen.**

- 8) Fyll ut registreringsskjema og eventuelt tiltaksskjema "vold og trusler". Noter ned alt som skjedde.  
Skader meldes som yrkesskade til Nav på RTV- skjema 11.01.A.  
Ved usikkerhet kontaktes Nav.
- 9) Vernetjenesten skal orienteres ved alle hendelser om trusler og vold.
- 10) Alvorlige trusler og vold skal legges fram i arbeidsmiljøutvalget (AMU) til orientering.

## **7.2 Oppfølgingssamtale med nærmeste leder**

- \* Oppfølgingssamtale skal skje innen 1 uke etter hendelsen; dette gjelder ikke minst for ansatte som blir sykemeldt.
- \* Nærmeste leder skal i samråd med den ansatte på nytt vurdere behovet for lege eller annen profesjonell hjelp.
- \* Vurder evt. behov for å komme inn i et støtteopplegg

## **7.3 Oppfølgingssamtale i fellesskap**

Den ansatte trenger:

- \* At noen bryr seg og lytter til hvordan han/hun har det
- \* Å oppleve at følelsene blir forstått
- \* Å føle at han/hun er normal

### **Kontroller at:**

Saken er meldt som yrkesskade både internt og til NAV, eventuelt til arbeidstilsynet.

## **7.4 Skade på ansattes eiendeler**

Ved skade på ansattes eiendeler sendes erstatningskravet tjenestevei.

## 8. Registrering av trusler og voldsepisoder

### 8.1 Skjema for registrering av trusler og vold

Se vedlegg.

### 8.2 Veiledning til registreringsskjema

Se vedlegg.

- \* Alle hendelser hvor brukeren opptrer truende eller voldelig ovenfor ansatte, **skal registreres på registreringsskjema**, og event. tiltaksskjema. Det samme gjelder hvor ansatte blir involvert i voldssituasjoner mellom brukere.

**Ved behov for strakstiltak fylles avviksrapport ut, og sendes umiddelbart tjenestevei.**

Hvis arbeidstakeren er påført fysisk eller psykisk skade, skal det i tillegg skrives skademelding. **Bruk Rikstrygdeverkets skademeldingsskjema nr. 11.01.A**

#### **Registreringen skal inneholde:**

1. Navn på ansatt og stilling
2. Sted for overgrep, dato og klokkeslett
3. Arbeidsoppgave/ oppdrag
4. Hendelsen. Beskriv kort om det var trusler eller vold, f.eks. slag, spark, verbale trusler o.l.
5. Kryss av om skademelding er skrevet (RTV 11.01.A skal leveres innen 48 timer)
6. Registrer om det er skrevet rapport, og hvor opplysningene finnes.
7. Event. fyll ut tiltaksskjema

## Beskrivelse og veileder: Skjema for registrering og oppfølging av trusler og vold

### Målsetning for skjema:

- Dokumentere vold/trusler for intern bruk
- Skal danne grunnlag for et statistisk materiale som sier noe om årsak og utførelse og vold og trusler.
- Sikre korrekt og god behandling av episoden

### Veileder

#### Punkt 3:

«Hvis vold, type vold»

Vold kan grovt sett deles i to kategorier, enten tilfeldig (ofte kalt «blind vold»), eller som sanksjon. Med sanksjon menes vold målrettet mot fornærmede som «straff» for noe brukeren føler seg utsatt for.

«Beskrivelse av vold/trussel»

Beskriv hendelsen på beste måte. Du kan bruke begge kategoriene (trusel og vold) samt flere avmerkinger hvis du mener det gir er nødvendig.

#### Punkt 4:

«Er episoden meldt som yrkes-/arbeidsskade?»

Arbeidsgiver har plikt til å sende skademelding til Nav når en arbeidstaker blir påført skade eller sykdom som kan gi rett til yrkesskadedekning.

«Er arbeidstilsynet varslet?»

Ved alvorlig personskade eller dødsulykke skal Arbeidstilsynet varsles.

«Er debriefing utført?»

Debriefing er et uttrykk som brukes for sluttarbeid etter at noen først har blitt «briefet» til å gjøre en oppgave. Det bør gjennomføres en uformell debriefing etter hendelser. Uformell debriefing er en oppsummering og gjennomgang i egen regi. Det skjer umiddelbart etter avsluttet innsats og før man går av vakt.

*En innsatsmann sier: "I slike situasjoner pleier vi alltid å sette oss sammen før vi går av vakt. Vi finner gjerne en kopp kaffe og setter oss sammen og gjennomgår det hele. Hva gjorde vi, hva gikk riktig og hva gikk galt? Hver enkelt som har noe spesielt på hjertet, kommer fram med dette, også forhold på det personlige plan. Det er ingen som blir presset til å si noe, og det er egentlig ingen som leder denne praten. En gang ble jeg skadet, måtte få legebehandling og ble sendt hjem uten å få delta i debriefingen. Jeg ble helt fortvilet. Jeg måtte få det ut og jeg plaget både kona og naboene."*

Enkelte legger vekt på at møteformen skal være preget av "kaffe uten skål". Møtet skjer som oftest i etatens egne lokaler "mens vi enda har på oss uniformene".

#### Punkt 5: Tiltak:

"Behov for bistand"

Ved slagskade mot hode, nakke, øye og tannskader skal lege kontaktes.

Ved andre skader, vurderes om lege og eventuelt andre behandlere bør kontaktes, med tanke på behandling og godkjenning av yrkesskade.

"Behov fra arbeidsgiver" - oppfølging

Nærmeste leder skal snarest gå igjennom situasjonen ("debriefing") sammen med den som har vært utsatt for trusler eller vold, oppfølgingsamtale skal skje innen 1 uke etter hendelsen.

Det kan videre være behov for tilrettelegging eventuelt endringer av arbeidsoppgaver, organisering eller det bygningsmessige.

Orientering til pårørende og kollegastøtte hvis den utsatte ønsker det.

Alvorlige trusler og vold skal rapporteres til verneombudet.

Skjemaet skal sendes serviceavdelingen for arkivering. Enhetsleder/virksomhetsleder vil da få skjemaet på ephorte, med kopi til personaltjenesten.

# Registrering av trusler og vold

Fyll ut de relevante punktene. Hvis du trenger mer plass på noen punkter kan du skrive på eget ark som vedlegg, noter vedlegget på korrekt punkt.

Virksomhet: ..... Avdeling: .....

•

Navn: ..... Stilling: .....

•

Sted for overgrep: .....

Dato: ...../...../..... Klokkeslett: .....

•

Arbeidsoppgave/oppdrag: .....

Hvis vold, type vold: Tilfeldig • Sanksjon •

Antatt hovedfaktor for utløsning av trussel/vold:

Frustrasjon • Psykiatrisk sykdom/ustabilitet • Rus • Annet •

Beskrivelse av vold/trussel: (Du kan krysse av flere alternativ)

Trussel		Vold	
Verbalt:	Hvis våpen:	Holdt fast	Hvis våpen:
Mot deg •	Stump gjenstand •	Slag •	Stump gjenstand •
Mot din familie •	Skarp gjenstand •	Spark •	Skarp gjenstand •
Mot andre ansatte •	Kniv •	Kloring •	Kniv •
Om selvskading •	Sprøytespiss •	Biting •	Sprøytespiss •
Truet med:	Skytevåpen •	Spytting •	Skytevåpen •
Slag/spark •	Annet (beskriv) •	Klyping •	Annet (beskriv) •
Udefinert trussel •		Lugging •	
Våpen •		Våpen •	
Annet (beskriv) •		Annet (beskriv) •	
	.....	.....	.....
	.....	.....	.....

Skadebeskrivelse: Fysisk • Psykisk •

Hvis fysisk skade: Hode/Ansikt • Armer/hender • Overkropp • Underkropp •

Skadebeskrivelse: .....

Skade på personlige eiendeler: .....

Skade på inventar/utstyr: .....

Andre til stede – Hvem?: .....

Hvem ble tilkalt for hjelp?: .....

Ble Politiet tilkalt?: Ja • Nei •

•

Er ledelsen underrettet? Ja • Nei • Når?...../...../.....

Av hvem?.....

Er saken politianmeldt? Ja • Nei • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Er episoden meldt som yrkes-/arbeidsskade?

Ja • Nei • Skal meldes • Når?...../...../.....

Er arbeidstilsynet varslet? Ja • Nei • Når?:...../...../.....

Av hvem? .....

Er debriefing utført? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem?.....

Journalført? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

•

Hendelsesforløp: (Hvis liten plass kan hendelsesforløpet legges ved på eget ark)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

•

Tiltak:

Behov for bistand fra:

Lege/sykmeldende behandler? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Bedriftshelsetjenesten?

Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Andre behandlere?

Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Behov fra arbeidsgiver:

Oppfølging av leder/støttesamtaler? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Endringer av arbeidsoppgaver, organisering eventuell bygningsmessige endringer?

Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Orientering til pårørende?

Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Kontakt med verneombud? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Kollegastøtte? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?...../...../.....

Av hvem? .....

Skal det søkes om erstatning/forsikring? Ja • Nei • Skal gjøres • Når?.../.../.....

Av hvem? .....

•

Fornærmede:

Dato for rapportskrivning: ...../...../.....	Underskrift: .....
--	--------------------

Nærmeste overordnede:

Dato: ...../...../.....	Underskrift: .....
-------------------------	--------------------

**Skjemaet skal sendes serviceavdelingen for arkivering.**