

Vedlegg 9



Volda kommune HMT kvalitetsarbeid Vald og truslar

Kortversjon - Rutine for handtering av vald og truslar

Metadata

Kommentar til versjon
Gjeldande frå 01.01.2020

Størrelse: 18 kB

Filnamn: Kortversjon_Rutine_for_handtering_av_vald_og_truslar.docx

Rutine for handtering av vald og truslar

Vold og truslar er alle fysiske og verbale åtak på en arbeidstakar som inneber ein trussel mot arbeidstakaren si sikkerhet, helse eller velvære. Dette gjeld alle typar vold og truslar som kan knytast til jobben, anten det skjer på eller utanfor arbeidsplassen og arbeidstida, skriftleg eller munnleg, ansikt-til-ansikt eller via sosiale mediar. Det er ulike typar vald og truslar; fysisk,- psykisk,- seksuell,- og latent vold. For meir informasjon, sjå langversjonen på Compilo.

Oppgåve	Når	Ansvar	Kontakt
Kontakt ambulanse/legevakt	Straks, dersom det er behov for det	Den første som får anledning	Ring 113 eller 11 61 17
Kontakt politi	Straks og alltid ved valdsepisodar, vurder behovet i trusselsituasjonar.	Den fyrste som får anledning	Ring 113 eller 02800
Melde frå til næraste leiar	Straks og alltid	Dei råka	Snarast
Send avviksmelding med kategori HMT	Så snart som råd og alltid	Den tilsette	Compilo
Melde frå til verneombod	Så snart som råd og alltid	Dei råka	Fyrste vekedag etter hendinga
Melde frå til Hovudverneombod	Alltid	Leiar	Fyrste verkedag etter hendinga
Melde frå til Arbeidstilsynet	Så snart som råd etter alvorleg personskade eller dødsulykke	Leiar	Ring 731 99 700 eller 815 48 222
Fyll ut skjema for personskade NAV	Ved skade	Leiar /tilsett	Nav.no
Varsle personalavdelinga som melder til KLP	Ved skade	Leiar	
Opprette sak i arkiv	Alltid	Leiar	Ephorte
Vurdere å anmelde forholdet	Dersom Straffelova sin §§ 228 (lekamsfornærming), 229 (skade), §§ 127 (vold mot offentlig tenestemann), 128 (truslar mot offentlig tenestemann) brytast.	Ordførar	



Prosedyrar og retningsliner ved vald og truslar

Metadata

Kommentar til versjon
Gjeldande frå 01.01.2020

Størrelse: 969 kB

Filnamn: Prosedyre_og_retningsliner_ved_vald_og_truslar_01-01-2020-docx.pdf

download.php?key1=15725915&key2=2882&key3=4&inline=true

□ □ □

□

□

Page: 1

of 13

□

□

Automatic ▾

ViewerJS

Prosedyrar og retningsliner
ved vald og truslar

Prosedyrar og retningsliner ved vald og truslar



Volda
kommune

REVISJON AV PROSEDYRAR OG RETNINGSLINER

<i>Versjon</i>	<i>Gjeld</i>	<i>Vedteken</i>	<i>Revisjon</i>	<i>Ansvarleg</i>
Versjon 0.1	Heile dokumentet til arbeidsgruppe		Mai 2018	BSP
Versjon 0.2	Heile dokumentet til arbeidsgruppe		Juni 2018	BSP
Verson 0.3	Heile dokumentet til høyring til HTV, HVO og sektorsjefar	Arbeidsgruppe	Juni 2018	BSP
Versjon 1.0	Heile dokumentet	AMU	11.10.2018	BSP

Innhald

1. Føremål.....	4
2. Omfang.....	4
3. Lovverk.....	4
4. Sentrale omgrep.....	4
5. Roller og ansvar.....	5
6. Førebygging av vald og truslar.....	6
6.1 Leiar sitt førebyggjande ansvar:.....	6
6.2. Risikovurdering av fare for vald og truslar.....	6
7. Handtering av vald og trusselsituasjonar.....	6
7.1. Å lese signal.....	6
7.2. Konfliktdempande kommunikasjon.....	7
7.3. Korleis optre?.....	7
7.4. Debriefing og oppfølging i etterkant av ein vald/trusselsituasjon (hendinga).....	8
7.5. Sjekkliste ved hendingar.....	10
8. Utgifter.....	12
9. Referansar.....	12

1. Føremål

Retningslinene skal gi rettleiing til leiarar, tilsette, tillitsvalde og vernetenesta, for å sikre ei forsvarlig og systematisk handtering av vald og truslar på arbeidsplassen.

Målet er å oppfylle krava i Arbeidsmiljølova om eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø og at førebygging, handtering og debriefing vert ein del av det systematiske helse-, miljø- og tryggleiksarbeidet (HMT-arbeidet) på den einskilde arbeidsplass.

2. Omfang

Retningslinene gjeld alle som har ei rolle i handteringa av vald og truslar.

Kommunen sine tilsette skal vite at det finns retningsliner, om situasjonar relatert til vald og truslar oppstår.

3. Lowerk

- Arbeidsmiljølova (AML), spesielt
 - Krav om et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i § 4-1
 - Krav til tilrettelegging, medverking og utvikling § 4-2
 - Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet i § 4-3
 - Krav til iverksetjing av rutinar for å avdekke, rette opp og førebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhald av denne lov § 3-1
 - Krav til å ta særskilde forholdsreglar for å ivareta sikkerheten § 3-2
 - Arbeidstakars plikt til å medvirke til eit godt arbeidsmiljø og til å varsle om uheldige forhold i § 2-3(2)a)c)
- Internkontrollforskrifta FOR 1996 12-15-1187
- Forskrift om organisering, ledelse og medvirkning FOR-2011-12-06-1355
- Forskrift om utførelse av arbeid FOR-2011-12-06-1357
- Arbeidsplassforskrifta FOR-2011-12-06-1356

4. Sentrale omgrep

Vald og truslar er alle fysiske og verbale angrep på ein arbeidstakar som inneber ein trussel mot deira sikkerheit, helse eller velvære. Arbeidstilsynets definisjon omfattar alle typar vald og truslar som er knytt til jobben, enten det skjer på eller utanfor arbeidsplassen og arbeidstida, skriftlig eller munnleg, ansikt-til-ansikt eller via sosiale mediar.

Fysisk vald, er fysisk skade på ein person.

Materiell vald, er skadeverk på gjenstandar, inventar og bygning.

Psykisk vald, kan etter ein vid definisjon omfatte alle måtar å skade, skremme eller krenke nokon på, som ikkje er fysisk. Åtferda må ha ein viss grad av alvor i seg.

Seksuell vald er handlingar eller forsøk på handlingar som inneber ufrivillig fysisk kontakt og seksualiserte verbale og non-verbale handlingar. Det siste kan til dømes vere tilsnakk, blotting, fotografering, filming, kinking og vising av pornografi.

Latent vald handlar om redselen for at ein potensiell vald- eller trusselsituasjon kan oppstå.

Trussel er eit verbalt angrep eller handling som tek sikte på å skremme eller skade ein person.

5. Roller og ansvar

Arbeidsgjevar skal syte for at arbeidet vert organisert og leia slik at tilsette ikkje vert utsett for uheldige fysiske og psykiske belastningar. Aktørane på arbeidsplassen har ulike roller og ulikt ansvar. Samarbeid mellom leiar og tilsette er sentralt i førebygging, handtering og gjennomføring av tiltak, samt i den vidare oppfølginga av vald og trusselsituasjonar.

Leiar har eit særskilt ansvar for å sikre eit godt arbeidsmiljø. Dette omfattar også å førebygge og handtere vald og trusselsaker. Leiar har ansvar for at interne rutinar/retningslinjer vert følgde.

Den einskilde medarbeidar har medverknadsplikt, dette betyr at ein skal aktivt medverke til gjennomføring av tiltak som vert sett i verk for å skape eit godt og sikkert arbeidsmiljø. Dei skal også informere arbeidsgjevar eller verneombod dersom han/ho vert kjent med forhold som vil medføre fare for liv og helse.

Tillitsvalde skal vere ei støtte for medlemmane sine, og ta i vare den enkelte sine rettar i høve lov- og avtaleverk. Er viktige samarbeidspartar for arbeidsgjevar i det systematiske HMT-arbeidet med førebygging og handtering av saker på ulike nivå.

Verneombod har en sentral rolle i arbeidet med et forsvarlig arbeidsmiljø i verksemda, noko som er nedfelt i arbeidsmiljølova. Verneombodet er dei tilsette sin talsperson i saker som gjeld arbeidsmiljø. Skal informere arbeidsgjevar dersom han/ho vert kjend med forhold som vil medføre fare for liv og helse, og skal medverke til førebygging. Verneombodet skal takast med på råd ved planlegging og gjennomføring av tiltak mot vald og truslar. Verneombodet skal mellom anna følge med på at arbeidstakarane får naudsynt opplæring.

Arbeidsmiljøutvalet har ansvar for å sjå til at kommunen har reglar og prosedyrar som sikrar eit fullt forsvarleg arbeidsmiljø i verksemda.

STIM (samarbeid, tryggleik, inkludering, miljø)- gruppene på kvar arbeidsplass består av leiarar, plassverneombod og plasstillitsvalde. STIM – grupper er eit nytt namn på det partssamarbeidet som alt er etablert på arbeidsplassane. Alle må jobbe saman for å få eit godt arbeidsmiljø. Leiarar, verneombod og tillitsvalde skal samarbeide i det systematiske helse-, miljø- og tryggleiksarbeid. Dette krev felles møtearenaer.

Bedriftshelsetenesta (BHT) kan gje råd og støtte i saker som omhandlar vold og truslar. Ved handsaming av saker kan bedriftshelsetenesta hjelpe til med opplæring, rådgeving, kartlegging og undersøking. Sjå eige skriv på Compilo «Bruk for bedriftshelsetenesta?»

6. Førebygging av vald og truslar

Førebygging av vald og truslar må gjerast på den einiskilde arbeidsplass.

6.1 Leiar sitt førebyggjande ansvar:

Inneber mellom anna:

- **Organisere og leie** arbeidet slik at tilsette kjenner tryggleik i tilsetjingsforholdet
- Syte for **opplæring i avviksmelding** og at HMT avvik vert melde
- Ha tema oppe på STIM - møte og på avdelingsmøte/stabsmøte/etc.
- Syte for at ei **vurdering** vert gjort på kor sannsynlig det er at **vald- og trusselsituasjonar** oppstår og konsekvensane av dei (Risiko og sårbarheits analyse -ROS)
- Syte for **opplæring og øving** på arbeidsplassen
- Utarbeide **planer, rutinar og førebyggjande tiltak** på den einiskilde arbeidsplass
- Sette i verk både **organisatoriske og fysiske tiltak**
- **Informasjon** dersom arbeidet kan medføre risiko for vald- og trusselsituasjonar
- Følg opp og **evaluere** tiltaka

6.2. Risikovurdering av fare for vald og truslar

Ei risikovurdering skal særleg ta omsyn til:

- Arbeidet si organisering og tilrettelegging
- Kvar, når og i kva for situasjonar arbeidstakar kan bli utsett for vald og trussel om vald
- Åleinearbeid
- Arbeidstida si plassering og organisering
- Bemanning
- Kompetanse
- Utforming av arbeidslokala og tekniske løysingar
- Effekten av tiltak som er sett i verk og planlagde førebyggjande tiltak

7. Handtering av vald og trusselsituasjonar

7.1. Å lese signal

For å vurdere om ein situasjon inneber risiko, må ein lese signal, både dei ikkje-verbale og dei verbale:

- Verkar pasienten/brukaren/klienten/personen/den besøkjande ruspåverka?
- Har pasienten/brukaren/klienten/personen/den besøkjande eit uvanleg høgt stressnivå?
- Har pasienten/brukaren/klienten/personen/den besøkjande (om kjent) eit anna kroppsspråk enn vanleg?
- Reagerer pasienten/brukaren/klienten/personen/den besøkjande voldsomt når det stilles krav?

Den forståinga ein får av personen sin sinnstilstand, kan hjelpe ein til å bevare fatninga og trappe ned ei eventuell konflikt.

7.2. Konfliktdempande kommunikasjon

Gjennom konfliktdempande kommunikasjon kan ein bidra til å kome i møte personar sine behov, uansett kva kjensler som blir uttrykt. Uansett om det er aggressivitet, angst eller sorg som dominerer, så forsøker ein å forstå og respektere den andre sin bodskap.

Språk som kan vere med på å **dempe ei konflikt**:

- Opptre roleg
- Gå på sak, ikkje person
- Bruke eg-setningar, ha rolig stemmeføring
- Lytte meir enn å prate og vær observant
- Bruk eit enkelt språk og vær konkret
- Skap tillit
- Vær hjelpsam – vær på tilbodssida
- Fokusere på notid og framtid

Språk som kan vere med på å **auke ei konflikt**:

- Bruke du -setningar
- Rope
- Avbryte
- Gi kommandoar og sette krav
- Bebreide
- Snakke abstrakt
- Fokusere på fortida
- Gå på person, ikkje sak

7.3. Korleis opptre?

Viktige moment i **trusselsituasjonar**

- Hald avstand
- Om du er åleine, trekk deg så raskt som råd ut av situasjonen og tilkall hjelp frå kollegaer dersom det er mogeleg
- Dersom de er to, gje kvarandre støtte og trekk dykk ut av situasjonen så raskt som råd
- Dersom truslane ikkje gjeld deg, skal den/dei som truslane gjeld varslast
- Vurder om trusselen krev kontakt med lege. Dersom det er behov for det, tek anna personale som er til stades ansvar for å ringe legevakt / ambulanse
- Dersom den råka ønsker det, eller kollegaer / leiar meiner det er naudsynt, skal ein av dei vere med på legevakta og syte for at vedkomande vert følgt opp rett etter. Som hovudregel bør ikkje vedkomande vere åleine den næraste tida etterpå.
- Ved behov, evakuer andre frå området
- Næraste leiar skal varslast

Viktige moment i **valdsituasjonar**

- Tilkall hjelp frå kollegaer dersom det er mogeleg
- Om du er åleine, trekk deg så raskt som råd ut av situasjonen

- Dersom de er to, gje kvarandre støtte og trekk dykk ut av situasjonen så raskt som råd
- Ved behov, evakuer andre frå området
- Vurder om politiet skal kontaktast for å hindre ytterlegare vald
- Det må vurderast om anna personale som er på arbeid, skal ta hand om den som utøvde valden
- Vurder om det er naudsynt å stenge verksemda
- Vurder om skaden krev kontakt med lege. Dersom det er behov for det, tek anna personale som er til stades ansvar for å ringe legevakt / ambulanse
- Dersom den skadde ønsker det, eller kollegaer / leder meiner det er naudsynt, skal ein av dei vere med på legevakta og syte for at den skada blir følgt opp rett etter. Som hovudregel bør ikkje vedkommande vere åleine den næraste tida etterpå.
- Næraste leiar skal varslast

7.4. Debriefing og oppfølging i etterkant av ein vald/trusselsituasjon (hendinga)

I arbeidet vil mange oppleve vald og trusselsituasjonar. Nokre av situasjonane er påreknelege, utifrå yrke og arbeidsstad. Andre er ikkje påreknelege. Som menneske opplever vi slike situasjonar ulikt både der og då, og i etterkant av hendinga. Det er uansett viktig at vi tek vare på einannan, ingen skal gå frå arbeid utan å ha snakka med nokon etter ei ubehageleg oppleving.

Kollegastøtte er ikkje å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utanfor den aktuelle situasjon, eller å snakke om sine egne erfaringar, men være opptatt av kva kollegaen fortel.

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det heilt sentralt at den valdsramma kjenner tillit til kollegastøtta og at kollegastøtta har ei forståing av kva den valdsramma gjennomgår.

Gi alltid og så snart som mogleg leiar/næraste leiar beskjed dersom ein er utsett for vald eller trugsmål.

7.4.1. Leiar og/eller kollegastøtte

Psykisk førstehjelp er å

- skape ro om den valdsramma
- akseptere alle kjensler
- vise omsorg og nærvær
- følge den valdsramma sine behov
- lytte og spørje om situasjonen

Unngå å

- snakke sjølv og styre samtalen
- fortelje om egne opplevingar
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen av kjensler
- la den valdsramma være åleine
- bebreide eller kritisere den valdsramma

Ein god huskeregel for støtte er dei tre F'ane.

- Fakta – kva skjedde før, under og etter hendinga
- Følelsar – kva følte du; sensoriske inntrykk, sterke opplevingar og reaksjonar
- Framtid – legge ein plan for dei næraste timane og dagane, normalisering, støtte (organisatorisk, personleg, gruppe, ekstern). Gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjonar. Slike etterreaksjonar kan være hjertebank, svette, hovudverk, kvalme, svimmelheit, angst, kjensle av at det er uverkeleg.

Nokon av dei vanligaste problema etter ei valdshending er mangel på forståing frå omgjevnadane kvifor krisa ramma den det gjeld. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, samt redusere seinverknader av ei valdshending.

7.4.2 Leiar sitt ansvar

”Debriefing”

Leiar samlar dei tilsette til ein samtale i løpet av dei første timane etter hendinga, eventuelt fyrste verkedag etter hendinga. Samtalen kan gjerne innleiast ved å avklare hensikt og bestemme regler dersom fleire deltek. Slike regler kan være gjensidig teieplikt og unngå å bebreide kvarandre.

Det skal vurderast om det er behov for ekstern oppfølging utover samtale med leiar, t.d. bedriftshelsetenesta eller eigen lege. Leiar har ansvar for oppfølgingssamtalar med den/ dei tilsette etter ei veke, og så igjen etter ein månad. På siste møte skal behov for eventuell ytterlegare oppfølging avklarast.

7.4.3 Den valds- og trusselramma

- akseptere at det er normalt å reagere
- fortelje kva ein har behov for
- overlate praktiske problem til andre
- gå på arbeid raskast mogleg etter hendinga
- opphalde seg på arbeidsplassen, men ikkje nødvendigvis utføre dei vanlege arbeidsoppgåvene
- unngå å arbeide åleine dei første dagane etter hendinga
- jobbe seg gjennom det som har skjedd, saman med kollegaer, familie og venner, unngå å gjere det heime åleine
- ta i mot hjelp frå lege eller psykolog ved behov

Søk hjelp dersom:

- sterke reaksjonar held fram eller vert forsterka dei første tre til fire vekene utan å vise noko teikn til å avta
- sterk kjensle av at det uverkelege varer ved, og ein ikkje er i stand til å fungere i sitt vanlege liv (sosialt, yrkesmessig eller i andre delar av livet)
- det oppstår markerte endringar i personlegdomen
- «sjølvbehandling» med rusmiddel

7.5. Sjekkliste ved hendingar

Melding om hendinga må gjevast til fleire partar. Varsel/melding/rapport skal gjevast til fylgjande:

Oppgåve	Når	Ansvar	Kontakt
Kontakt ambulanse/ legevakt	Straks dersom det er behov for det	Den første som får anledning	Ring 113 eller 11 61 17
Kontakt politi	Straks og alltid ved valdsepisodar, vurder behovet i trussel-situasjonar.	Den fyrste som får anledning	Ring 112 eller 02800
Melde frå til næraste leiar	Straks og alltid	Dei råka	Snarast
Send avviksmelding med kategori HMT ved personskade, utøvd vald / forsøk på utøving av vald / truslar med å utøve vald eller truslar mot tilsett	Så snart som råd og alltid	Den tilsette med bistand frå leiar	Compilo
Melde frå til Hovudverneombod og verneombod	Så snart som råd og alltid fyrste vekedag etter hendinga	Dei råka /leiar	
Fyll ut skjema for personskade NAV	Ved fysisk og psykisk skade	Leiar i samband med tilsett	NAV, Skjema for melding om yrkesskade NAV 13-07.05

Varsle personalavdelinga som registrer skademelding til forsikringsselskap - KLP	Ved fysisk og psykisk skade	Leiar	Varsle personalavdelinga som registrer skademelding til forsikringsselskap - KLP
Fylle ut Arbeidstilsynet sitt kartleggingsskjema med kopi til verneombod	Ved alvorleg eller varig skade	Tilsett og leiar	Sjå Compilo: Prosedyre for handtering av alvorleg skade og yrkessjukdom
Bekymringsmelding til barnevern	Ved behov		
Tips politiet	Etter vurdering		https://www.politiet.no/tjenester/tips-politiet/hatefulleytringer-pa-internet/
Informere pårørande (vaksne og born)	Ved behov		
Føresette av barnehageborn/ elevar	Ved behov		
Skule/studieplass etc.	Ved behov dersom elevar/studentar er vitne til hendingar /ein del av hendinga	Den ansvarlege for eleven/studenten	
Melde frå til AMU	Fortløpande i neste møte	Personalavdelinga	
Opprette sak for arkivering av all dokumentasjon	Alltid	Leiar	Ephorte

Vurdere å anmelde forholdet	Alltid	Leiar saman med tilsett	
Anmelde forholdet	Dersom Straffelova sin §§ 228 (lekamsfornæring), 229 (skade) og /eller §§ 127 (vold mot offentlig tenestemann), 128 (truslar mot offentlig tenestemann) brytast.	Ordførar	
Intern gransking – risikovurdering bygd på kvalitetsforbettringsprinsippet	Ved behov	Leiar og verneombod	
Granskingsrapport til AMU	I særskilde saker	Personalavdelinga	

8. Utgifter

Utgifter vert dekt av ein sjølv, ved yrkesskade får ein refundert utgifter frå NAV. Det NAV ikkje dekkjer kan ein søkje KLP om dekning av.

9. Referansar

Arbeidstilsynet:

- Veileder: «Vold og trusler i forbindelse med arbeidet Forebygging, håndtering og oppfølging»
- Tema: «Risikovurdering»
- Tema: «Vold og trusler»

FO, NSF, NKF, NHS, KS, HSH, Arbeidstilsynet og Sosial- og helsedepartementet. I samarbeid med Institutt for Organisasjonsutvikling: "Trusler og vold på arbeidsplassen"- arbeidsbok og veileder

Lenvik kommune: «Forebygging og håndtering av vold og trusler mot ansatte»

Åmli kommune: «Prosedyre for håndtering av vold, trusler og trakassering/mobbing»

Seljord kommune: «Tiltaksplan for håndtering av vald, mobbing, truslar, personalkonflikhtar og trakassering av tilsette i Seljord kommune»

Volda kommune:

«Prosedyre for håndtering av alvorleg skade og yrkessjukdom»

«Retningsliner for håndtering av konflikhtar i Volda kommune»

Bufdir og KS: «Veileder om oppfølging av sjikane, hets og trusler på nett»

Nettsider:

dinutvei.no - Nasjonal veiviser ved vold og overgrep

overgrep.no