



# Rutine for tidleg varsel, vald og trugslar RPHT

## Metadata

---

**ID:**

15726504

**Forfattar:**

Vatne, Elin Høydal

**Godkjent av:**rus- og psykisk  
helseteneste,  
avdelingsleiar (Vatne,  
Elin Høydal)**Status:**

publisert

**Oppretta:**

17. jun. 2020

**Sist endra:**

25. jun. 2020

**Revidert:**

25. jun. 2020

**Neste revisjon:**25. jun. 2021  
(lågterskeltilbod RPHT,  
seksjonsleiar (Vatne,  
Elin Høydal))**Endringsnivå:**

Revisjon

**Utgåver:**

2

**Losen-lenkje:**

5165x15726504

**Søkeord**vald trugslar truslar  
vold

---

**Størrelse:** 68 kB**Filnamn:** Rutinar\_for\_vald\_og\_trugslar\_RPHT.doc

# Rutinar, vald og trugslar

Rutinane kan fungere som et sikkerhetsnett for alle og skal sikre at både leiarane og dei tilsette veit kva dei skal gjere når ein situasjon oppstår, og i etterkant av hendinga. Rutinane skal reviderast jamleg, minimum ein gong i året.

## *Definisjon:*

*Vald og trugslar er alle fysiske og verbale angrep på ein arbeidstakar som inneber ein trugsel mot deira sikkerheit, helse eller velvære. Arbeidstilsynet sin definisjon omfattar alle typar vald og trugslar som er knytt til jobben, anten det skjer på eller utanfor arbeidsplassen og arbeidstid, skriftleg eller munnleg, ansikt-til-ansikt, eller via telefon eller sosiale media.*

## *Vald og trugslar kan kome til uttrykk som:*

**Fysisk vald** – fysisk skade på ein person

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

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

**Latent vald** - handlar om redselen for at ein potensiell vald- eller trugselsituasjon kan oppstå

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

**Materiell vald** – er skadeverk på gjenstandar, inventar eller bygning.

Det vil vere forskjellig for kva den enkelte arbeidstakar opplever som belastande. I oppfølginga etter ei hending er det viktig å ta omsyn til dette.

## *Roller og ansvar*

**Leiar** har eit særskilt ansvar for å sikre eit godt arbeidsmiljø. Dette omfattar å førebyggje og handtere vald og trugselsituasjonar. Leiar har ansvar for at interne rutinar/retningsliner vert følgde.

- *Leiar i Rus og psykisk helseteneste: Elin Høydal Vatne, mob. 91555970/47755329*
- *Teamleiar dagtenester: Gunnhild Ringseth Kolås, mob. 48897584*
- *Teamleiar ambulerande heimtenester, sone 4, Knut Hagen, mob. 94165292*
- *Teamleiar ved Myra bufellesskap, Jan Erik Hestholm, mob. 91247690*
- *Teamleiar ved lågterskeltilbod: ikkje avgjort kven som tek over denne funksjonen, p.t avdelingsleiar Elin H. Vatne*

**Den enskilde arbeidstakar** har medverknadsplikt, dette betyr at ein aktivt skal medverke til utforming og 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 kjend med forhold som vil medføre fare for liv og helse.

**Samarbeid** mellom leiarane og dei tilsette er sentralt i førebygging, handtering og oppfølging av vald og trugslar. Det er eit felles ansvar å skape gode arbeidsbetingelsar.

**Veneombodet** har ei sentral rolle i arbeidet med eit forsvarleg arbeidsmiljø. Verneombodet er dei tilsette sin talsperson i saker som gjeld arbeidsmiljø. Skal informere arbeidsgjevar dersom han/ho er kjend med forhold som kan 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 trugslar. Verneombodet skal mellom anna følgje med på at arbeidstakarane får naudsynt opplæring.

- *Verneombod i tenesta: Kari Grong; 468 21 748/924 01 597*
- *Hovudverneombod i Volda kommune: Sonja Hovden;*

**Tillitsvalde** skal vere ei støtte for medlemmane sine, og ta i vare den enkelte sine rettar i høve lov- og avtaleverk. Tillitsvalde er også ein viktig samarbeidspart for arbeidsgjevar i det systematiske HMT-arbeidet med førebygging og handtering av saker på ulike nivå.

- *NSF: Trude Kolbræk, mob. 908 68 788*
- *FO: Synnøve Takseth, mob 958 98 300/905 31 061*
- *Fagforbundet: Jon Inge Bjørdal, mob 915 71 536/930 29 869*

**Bedriftshelsetenesta** er fri og uavhengig i faglege spørsmål og skal hjelpe arbeidsgivar, tilsette, verneombod og arbeidsmiljøutval i det førebyggjande og systematiske arbeidsmiljøarbeidet. Det er viktig at verksemda søker bistand hjå bedriftshelsetenesta som har kompetanse på området. Sjå eige skriv i Compilo «*bruk av bedriftshelsetenesta?*»

- *Stamina bedriftshelseteneste, 700 49 250*

### *Førebygging/tidleg varsel*

Systematisk helse-, miljø- og sikkerheitsarbeid (HMS- arbeid) er nøkkelen i førebygging av vald og truslar. Det inneber å kartlegge farane, vurdere risiko, utarbeide planer og prioritere tiltak, sette i verk tiltak.

Det systematiske arbeidet med temaet vald og trugslar kan bidra til å skape ein valdsførebyggjande kultur. Openheit, opplæring, retningslinjer, klare roller og ansvar er viktig i denne samanhengen.

Vald og trugslar er ikkje eit individuelt problem, men et arbeidsmiljøproblem. Dette skal synleggjerast gjennom ein kultur som er valdsførebyggjande.

### **Kartlegge farane**

Det er gjort ei kartlegging av kvar og i kva arbeidssituasjonar dei tilsette kan bli utsett for vald og truslar 10.02.2012. Kartlegginga inneheld ein gjennomgang av risikofaktorar, både internt i tenesta og i omgjevnadane. Det skal gjerast ei ny risikovurdering ein gong i året.

### **Handlingsplan**

Det er utarbeida ein handlingsplan med ulike tiltak for å redusere risikoforholda 10.02.2012. Handlingsplanen inneheld konkrete tiltak, og skal reviderast årlig i samarbeid mellom leiinga og dei tilsette. Dei konkrete tiltaka omfattar prosedyrar og rutinar for førebygging, handtering av situasjonen, oppfølging, registrering av hendingar, opplæring og kriseberedskap.

### **Andre organisatoriske og fysiske tiltak**

Aktuelle tiltak vi skal vurdere er arbeidsplassen sin fysiske utforming med tanke på rømningsvegar, fjerning av farlege gjenstander og utforming av lokala med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokala).

Arbeidet skal vere organisert på ein slik måte at valdshendingar kan førebyggjast så godt som mogleg. Dette kan mellom anna gjerast ved å sørgje for tilstrekkeleg bemanning, redusere arbeids- og tidspress, samt å sikre at dei tilsette har innflytelse på eigen arbeidssituasjon. Vi skal saman legge til rette for eit godt psykososialt arbeidsmiljø då dette vil vere førebyggjande fordi det fremjar samarbeid og aukar trivselen.

### *Når situasjonen oppstår*

#### **Viktige moment i truselsituasjonar**

I ein valdssituasjon skal tenesta sine rutinar for handtering av vald- og truselsituasjon følgjast.

- Hald avstand
- Dersom ein er åleine, trekk deg så raskt som råd ut av situasjonen og tilkall hjelp frå kollega om det er mogleg
- Dersom de er to, gje kvarandre støtte og trekk dykk ut av situasjonen så raskt som råd
- Dersom trugslane ikkje gjeld deg, skal den/dei som trugslane gjeld varslast
- Vurder om politiet og/eller helse skal kontaktast for å hindre ytterlegare vald
- Vurder om trugselen krev kontakt med lege. Dersom det er behov for det, tek anna personale som er til stades ansvar for å ringe legevakt/ambulans
- Dersom ein kollega er råka og ynskje det, eller kollega/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 vedkomande ikkje vere åleine den næraste tida etterpå.
- Ved behov, evakuer andre frå området
- Næraste leiar skal varslast!
- Leiar eller verneombod vurderer om det er naudsynt å stenge verksemda

#### **Å lese signal**

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

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

Den forståinga ein får av brukaren sin sinnstilstand, kan hjelpe ein til å bevare fatninga og trappe ned konflikten.

### **Konfliktdempande kommunikasjon**

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

Språk som kan vere med på å dempe konflikta:

- Gå på sak, ikkje person
- bruke eg-setningar ha rolig stemmeføring
- lytte meir enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på notid og framtid

Språk som kan vere med på å auke konflikta:

- bruke du-setningar
- rope
- avbryte
- gi kommandoar og sette krav
- bebreide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortida
- gå på person, ikkje sak

### **Ti gode råd dersom ein brukar opptrer trugande**

- Opptre roleg.
- Halde passande avstand.
- Lytt og ver observant.
- Ver aktiv – ta initiativ.
- Forklar tydelig kva som er mogleg, og kva som ikkje kan la seg gjere.
- Bruk eit enkelt språk og ver konkret.
- Ver hjelpsam.
- Ver ikkje dominerande eller underkastande.
- Tenk på vedkommandes sjølvbilde og oppleving av kontroll over situasjonen.
- Ta deg god tid og ikkje gjør noe overilt.

### ***Oppfølging i etterkant:***

I arbeidet vil mange av dykk kunne oppleve vald og trugselsituasjonar. Nokre av situasjonane er påreklelege ut i frå yrke og arbeidsstad, andre situasjonar er ikkje påreklelege. 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 ein kollega eller leiar etter ei ubehageleg oppleving.

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

Det er leiaren sitt ansvar å sikre at den valdsramma ikkje er åleine umiddelbart etter valdshendinga. Får du ikkje tak i næraste leiar, ring ein av dei andre eller avdelingsleiar.

Leiar og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den valdsramma og eventuelle kollega som var til stades når det skjedde.

Psykisk førstehjelp er å

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

Unngå å

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

Leiar tek kontakt med brukaren, eventuelt med bistand frå politiet, og sørgjer for nødvendig hjelp.

Ein god huskeregel for støtte er dei tre F'ane

- **Fakta:** kva skjedde før, under og etter hendinga; både tankar og reaksjonar på det som har skjedd, men ikkje presse folk til å snakke.
- **Følelsar:** Sensoriske inntrykk, sterke opplevingar og reaksjonar. Ein bør gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjonar. Slike reaksjonar kan være hjertebank, svette, hovudverk, kvalme, svimmelheit, angst, kjensle av at det er uverkeleg.
- **Framtid:** legge ein plan for dei næraste timane og dagane, normalisering og støtte (organisatorisk, personleg, gruppe, ekstern) Ein bør vurdere behovet for vidare hjelp og avtale eventuelt nytt møte.

### **"Debriefing"**

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

Det skal vurderast om det er behov for ekstern oppfølging ut over samtale med leiar, t.d. bedriftshelsetenesta eller eigen lege. Leiar har ansvar for oppfølgingssamtaler med den/dei tilsette det gjeld etter ei veke, og så etter ein måned. På siste møtet skal behov for eventuell ytterlegare oppfølging avklarast.

### **Vidare oppfølging**

**Kva bør den valdsramma gjere?**

- 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 gjøre det heime åleine
- ta i mot hjelp frå lege eller psykolog ved behov

### **Søk hjelp dersom**

- sterke reaksjonar fortset eller vert forsterka dei første tre til fire vekene utan å vise noe teikn til å avta
- sterk kjensle av at det er uverkeleg 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

### **Kva skal arbeidsgivar gjere?**

- vurdere behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege og/eller bedriftshelseteneste
- underrette pårørande
- varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendingar og vurdere om hendinga skal meldast
- registrere valdshendinga i Kvalitetslosen saman med den tilsette, skrive skademelding og dokumentere i journal i Gerika eller Socio.
- vurdere behov for tilpassing av arbeidsoppgåver dei første dagane etter hendinga
- unngå å plassere den valdsramma i situasjonar som minner om valdshendinga.
- vurdere oppfølging for familie dersom den vert trekt indirekte eller direkte inn i valds- og trusselsituasjonen.
- leie møte der alle vert informert om kva som skjedde under og etter valdshendinga.
- ta vare på eventuelle vitne til valdshendinga

### **Kva bør kollegaene gjere?**

Nokon av dei vanligaste problema etter ei valdshending er mangel på forståing frå omgjevnadane kvifor krisa ramma den det gjeld. Dei kan vise ei misforstått beskyttelse overfor den valdsramma som kan vere med på å auke isolasjon. Ved å utvikle eit systematisk opplegg for kollegastøtte kan ein unngå dette. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte, samt redusere seinverknader av ei valdshending.

### **Kollegastøtte**

- er ein samtale som skal hjelpe den valdsramma til klargjering og yte hjelp til å forstå og akseptere dei reaksjonar som kan oppstå
- gis ut frå tillit, frivilligheit og konfidensialitet
- skal bidra med å skaffe helsefaglig assistanse dersom den valdsramma viser sterke psykiske reaksjonar som ikkje avtek.

### **Kollegastøtte er ikkje**

- å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utanfor den aktuelle situasjon
- 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.

## *Avviksregistrering/melderutiner*

### **Rutine for å melde og registrere personskade**

Dersom det dreier seg om ***alvorlig skade***, skal arbeidsgivar melde frå til Arbeidstilsynet og nærmaste politimyndigheit.

Meldetelefon: 73 19 97 00

Meldeskjema: <https://www.arbeidstilsynet.no/kontakt-oss/melde-ulykke/> skal fyllast ut av leiar.

Vald er som regel eit brot på straffelova, og det kan være aktuelt å melde hendinga til politiet.

Melding om yrkesskade (skademelding) skal fyllast ut av leiar og sendast NAV via personalkontoret i kommunen. Skjema finn ein på <http://www.nav.no>

Leiar hjelper om nødvendig den tilsette med å dokumentere i journalen i Gerika eller Socio og melde avvik i Kvalitetslosen

### **Rutinar ved politianmeldelse i Volda kommune**

Den formelle politianmeldelsen er ordføraren sitt ansvar i Volda kommune.

Det at arbeidsgivaren melder, vil og kunne vere med på å redusere tilleggsbelastningar for arbeidstakarane som dei elles kan få dersom dei sjølv må ta saka til rettssystemet.