

# Retningslinjer for handtering av vald og truslar på arbeidsplassen

Vedtatt 26.05.2020, administrasjonsutvalet sak 024/20.

Prinsipp: Eit angrep som har samanheng med den tilsette sin arbeidssituasjon, framsett mot ein tilsett i kommunen, er å sjå på som eit angrep på Kinn kommune.

## Innhaldsoversikt

Innleiing

1. Førebygging

2. Rutine for handtering og oppfølging av krisesituasjonar

3. Mindre skader og hendingar

4. Vedlegg

# Innleiing

## Definisjonar:

### Vald og truslar på arbeidsplassen:

Hendingar der arbeidstakar blir trakassert, utskjelt, trua eller gått til åtak på i situasjonar som kan ha samband med deira arbeid, og som inneber ein openbar eller tilslørt trussel mot deira tryggleik, helse eller velvære.

### Trussel:

Eit verbalt åtak eller handling som tar sikte på å skremme eller skade ein person.

### Vald:

Fysisk eller psykisk skade på ein person. Vald er også skadeverk på inventar og bygning.

## Krisehandtering:

Kvar teneste bør utarbeide ei tryggleiksprosedyre som skal innehalde 3 aspekt:

- a. førebygging, det vil seie tryggleikstiltak som ein gjer for å trygge dei tilsette mot truslar og vald
- b. ein plan for krisehandtering
- c. rutinar for oppfølging etter den aktuelle krisesituasjonen

## Lover som er aktuelle:

Arbeidsmiljølova § 4-3 krav til det psykososiale arbeidsmiljøet seier at arbeidstakar skal, så langt det er mogleg, beskyttast mot vald, truslar og uheldige belastningar som følgje av kontakt med andre.

## Arbeidsmiljølova:

§ 4-1 Generelle krav

§ 4-6 tilrettelegging

§ 2-1 arbeidsgjevars pliktar

§ 2-3 arbeidstakars medvirkningsplikt

§ 6-2 verneombod sine oppgåver

§ 7-2 AMU oppgåver

§ 3-3 Bedriftshelseteneste

§ 3-1 krav til systematisk helse-, miljø- og tryggleiksarbeid

## Føremålet med retningslinene:

Føremålet er at desse kan brukast når det gjeld handtering av vald og truslar.

**Retningslinene inneheld:**

1. Førebygging – forslag til moment som ei verksemd bør vurdere
2. Plan for handtering og oppfølging av krisesituasjonar
3. Mindre skader og hendingar

# 1. Førebygging

Kartlegge – forslag til moment som verksemda bør vurdere.

Når ein skal førebygge at dei tilsette vert utsette for vald og truslar på arbeidsplassen, krev det at ein går igjennom sikkerheitsmessige tilhøve på ein systematisk måte.

For å gjere ei slik vurdering er det trong for ei risikoanalyse, som kartlegg kva slags tilhøve som kan påverke dei tilsette si fysiske og psykiske helse og sikkerheit.

Vi har sett opp forslag til moment som tenestene bør vurdere og eksempel på kva ein kan gjere.

## Administrativ tilrettelegging

### Moment

### Kva skal ein gjere

#### Rutine ved sikkerheitsrisiko

- Kartlegge risikosituasjon/område
- Oversikt over brukar/klient som utgjør ein risiko
- Klarlegge når ein ikkje skal være åleine med brukar/klient som kan utgjere ein sikkerheitsrisiko
- Melderutine ved oppdrag utanfor arbeidsplassen
- Handtering av medbrakt bagasje som kan skjule våpen og liknande

#### Rutine for handtering av krise, når tilsette føler seg trua eller blir utsett for vald. Kvar teneste må lage ei eiga oversikt som skal vere godt kjend blant dei tilsette

- Ansvarsfordeling når leiar er til stades
- Ansvarsfordeling når leiar ikkje er til stades
- Bruk av telefon/sentralbord
- Oversikt over pårørande
- Heim/arbeidsplass/skule/barnehage

#### Dokumentasjon

- Registrering av truslar/valdssituasjon
- Utfylling av skademeldingsskjema

#### Handtering av media

- Skjerming av dei tilsette
- Ansvar

#### Ved tilsetting

- Gode opplysingar om arbeidet sin eigenart til aktuelle søkjarar

- Vurdere om ein er eigna til å utføre arbeidet

## Fysisk tilrettelegging

Moment	Kva skal ein gjere
Inngang/resepsjon	<input type="checkbox"/> Skranke/glasvegg/fysisk skjerming
Rømmingsveg	<input type="checkbox"/> Inn til anna rom, dør bak arbeidsplass
Romløysing	<ul style="list-style-type: none"><li>• Innreiing, avrunda hjørne, opa løysing</li><li>• Fri rømmingsveg, merkast</li><li>• Knusesikkert glas</li></ul> <input type="checkbox"/> Farge etc. <input type="checkbox"/> Gjenstandar som kan brukast som våpen
Førstehjelpsutstyr	<input type="checkbox"/> Tilpassa risiko
Brannsløkkingsutstyr	<input type="checkbox"/> Tilpassa risiko

## Hendingar utanom arbeidsplassen

Moment	Kva skal ein gjere
Varsling	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personleg alarm</li><li>• Mobiltelefon, koding</li><li>• Avtalar/møtestad</li></ul>
Anna	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reglar for bruk av eigen bil</li><li>• Sikkerheitsutstyr i bilen</li><li>• Anna transportsikkerheit</li></ul>

## 2. Rutine for handtering og oppfølging av krisesituasjonar

Det skal vere utforma ein handlingsplan som inneheld dei vurderingar og tiltak ein ser som naudsynt ved handtering av ein krisesituasjon.

Tidsramme	Tiltak	Ansvarleg
	Vurdere grad trussel/skade/krise	Alle
<b>Straks</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psykisk og fysisk førstehjelp</li> <li>• Tilkall ambulanse, legevakt</li> <li>• Evt. følgje til legevakt, vurdere tilkalling av politi</li> </ul>	Alle/Tenesteleiar Nær person Tenesteleiar/alle
<b>Deretter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samle personalet</li> <li>• Støtte til tilsett som opplevde situasjonen</li> </ul>	Tenesteleiar Tenesteleiar
<b>0-72 time etter hendinga</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Varsle tenesteleiar</li> <li>• Arbeidstilsyn</li> <li>• HMS ansvarleg i kommunen</li> <li>• Verneombod</li> <li>• Skjerme tilsette for media</li> <li>• Følgje tilsette til politiavhøyr</li> </ul>	Tenesteleiar
<b>3 timar etter hending</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yt psykisk og fysisk førstehjelp</li> <li>• Informasjon til pårørande</li> <li>• Uformell samling av dei tilsette som er tilstades på arbeidsplassen med informasjon.</li> <li>• Om slik samling ikkje er mogleg, må ein informere tilsette</li> <li>• Informasjon til tilsette som ikkje er på jobb.</li> <li>• Tilsette følgjast heim.</li> <li>• Om mogleg skal ein ikkje vere aleine først døgnet.</li> </ul>	Tenesteleiar/nær person Den tilsette sjølv, evt. Tenesteleiar Tenesteleiar/avdelingsleiar Tenesteleiar/avdelingsleiar Tenesteleiar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablere kontakt med familie/vener.</li> <li>• Utdeling av skriv om vanlege reaksjonar etter trussel- og valdssituasjon (vedlegg A</li> </ul>	Nær person/familie/vener Den tilsette sjølv, evt. tenesteleiar

<b>Neste dag eller innan</b>	Debriefing/bearbeiding av hending:	Tenesteleiar
<b>3 døgn</b>	<b>Gruppa:</b>	Tenesteleiar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ved alvorlege hendingar - Debriefing</li> <li>• mindre alvorlege hendingar - Gruppesamtalar</li> </ul>	Tenesteleiar
		Personalsjef/BHT
	<b>Individuelt:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtalar med leiar</li> <li>• Tilbod frå leiar om individuell psykologisk oppfølging (vedlegg B)</li> </ul>	Tenesteleiar/personalsjef/BHT
	<b>Leiar:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samtale med overordna leiar</li> <li>• Tilbod frå overordna leiar om individuell psykologisk oppfølging</li> </ul>	

Praktisk oppfølging:

Utfylling av skademeldingsskjema, evt andre lokale melderutinar, evt. politimelding.

Langtidsoppfølging

<b>På sikt, inntil 3 mnd.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faste samtalar mellom den som har vore utsett for hending og leiaren</li> <li>• Diskusjon om følgjer av drifta, ny risikoanalyse, evt. endring av rutinar</li> </ul>	Tenesteleiar
		Tenesteleiar saman med HMS-ansvarleg.

## Handtering av krisesituasjonar - utfyllande kommentarar

### Straks

Naudsynte vurderingar:

- Yte psykisk og fysisk førstehjelp samt skjerme og støtte den som har vore utsett for hendinga
- Avhengig av graden av alvor, tilkalle:

- Ambulanse
- Politi
- Tenesteleiar/kommunedirektør/kommunalsjef
- Personale
- Varsle arbeidstilsynet (jfr. AML § 21.vedlegg E)  Verneombodet.

Handtering av media:

- Dei tilsette som har vore utsett for hendinga skal skjermast for media. Det same gjeld kollegaer .
- Tenesteleiar må i samråd med kommunalsjef og kommunedirektør bestemme kven som skal gi informasjon til media.
- Om hendinga er så alvorleg at politiet vert tilkalla, skal berre politiet stå ansvarleg for informasjon til media om sjølve hendinga og skadeomfanget.

### **Tidleg - innan tre timar etter hendinga**

- Tenesteleiar skal først og fremst ta seg av den eller dei som har vore utsett for trussel- / valds- situasjonen eller nestenhendinga.
- Ved alvorlege hendingar bør pårørande informerast før presse- og media omtale. Om tilsette er i stand til det, bør dei sjølv varsle sine egne. For tilsette som ikkje sjølv kan ta kontakt, må leiar gi informasjon til pårørande om kva som har hendt og kva som skal skje vidare, samt dele ut notatar om krisereaksjonar (sjå vedlegg A).

Når situasjonen har roa seg, samlar tenesteleiar alle dei tilsette og går gjennom hendinga:

- Kva har skjedd?
- Kven har vore involvert?
- Kva er blitt gjort frå helsepersonell/politi/arbeidstilsynet si side?
- Kort skissere planar for vidare bearbeiding i personalgruppa
- Handtering av og skjerming mot media
- Informasjon til pårørande

Det kan vere tenleg at samlinga endar opp i ei uformell samtale om kva som har hendt. Den følelsesmessige støtta av å vere saman kan vere bra for dei tilsette.

Det er viktig at kritikk mot enkeltpersoner, skylddeling og utpeiking av syndebukkar blir stoppa. Kritisk evaluering må kome i ei seinare fase. Om tenesteleiar ønskjer bistand, kan Bedriftshelsetenesta eller HMS-ansvarleg i Kinn kommune bli kontakta for råd om gjennomføringa av den uformelle samlinga.

- Personar som har vore utsett for hendinga, bør ikkje vere åleine det første døgnet. Tenesteleiar bør difor sjå til at vedkommande har familie, vener eller kollegaer hos seg.

Krisestab kan settast i Kinn og bidra ved handtering av krisesituasjonar. Ved alvorlege hendingar/trusselsituasjonar bør ein ta kontakt med HMS-ansvarleg i kommunen.

### **Neste dag - eller innan 3 døgn etter hendinga**

Tenesteleiar må saman med kommunalsjef/kommunedirektør avgjere kva slags tiltak som skal settast i verk.



Tenesteleiar må informere dei tilsette om kva slags tiltak som blir iverksett, og eventuelt tid og stad for samlingar.

## **Oppfølging av gruppa**

### **1. Debriefing ved alvorleg hending**

Debriefing er ein bestemt metode der ein samlar dei tilsette som har vore saman om ei traumatisk hending, for å bearbeide opplevinga på ein systematisk måte. Å gjennomføre debriefinga vil være å yte dei involverte psykisk førstehjelp.

Debriefinga vert leia av personar med kompetanse i metoden. (til dømes vaksenpsykiatrien/ bedriftshelsetenesta.

Kriteria for å gjennomføre debriefing:

- Alvorlege hendingar kor det er brukt våpen eller vald
- Alvorleg trusselsituasjon
- Når tilsette uttrykkjer behov for å bearbeide hendinga saman med kollega

Om tenesteleiar er i tvil om det bør gjennomførast debriefing, kan Personal eller BHT kontaktast.

- Debriefing bør gjennomførast innan 3 døgn etter hendinga. Før denne gjennomføringa skal det første sjokket ha lagt seg, og det vil difor vere hensiktsmessig å vente til neste dag. Om det ikkje er mogleg å gjennomføre debriefing innan 3 døgn, og det fortsatt er trong for å gjennomføre debriefing, er 3-døgns-grensa rettleiande, ikkje absolutt.
- Fagpersonar med kompetanse i metoden, skal bistå tenesteleiar i gjennomføringa av debriefinga. Det bør avklarast så tidleg som mogleg kven denne personen er.
- Alle involverte skal delta på debriefinga.

### **2. Gruppesamtale ved mindre alvorleg hending:**

- Om hendinga ikkje har vore av så alvorlig karakter at det er naudsynt med debriefing, bør ein vurdere andre tiltak, som ei samling av dei tilsette. Ei samling kan innehalde ein gjennomgang av hendinga, slik at dei involverte får ei oversikt over hendingsforløpet.
- Ved gruppesamtale utan fagpersoner til stades, må ein vere forsiktig med å opne opp for ein inngåande gjennomgang av dei følelsesmessige reaksjonane og fantasiar. Det betyr ikkje at naturlege følelsesmessige reaksjonar som uttrykkast skal bli stoppa, men tenesteleiar bør ikkje oppmuntre til at tilsette skal seie noe meir om sine følelsar enn kva den tilsette sjølv tek initiativ til.
- Om det skulle vise seg at deltakarar i samtalegruppa uttrykkjer eit behov for i fellesskap å gjennomgå sine følelsesmessige reaksjonar bør debriefing igjen vurderast.

### **3. Oppfølging enkeltpersonar**

- Etter at ein har vore utsett for ein krisesituasjon, kan forsvarsmekanismane svekkast. Det er viktig at alle tilsette får høve til å snakke med utanforståande, som både kan handtere reaksjonane profesjonelt, og som ein ikkje treng å forholde seg til i arbeidssituasjonen.

- Personar som har vore utsett for trussel- eller valdshending, skal få tilbod om samtale med BHT. Tenesteleiar tek dette opp i ei samtale med den tilsette, men skal i tillegg gi tilbod skriftleg. (sjå vedlegg B). Dersom den tilsette vel å ikkje ta imot tilbodet, bør tenesteleiar lage eit notat om dette for dokumentasjon, fortrinnsvis med underskrift av den tilsette.
- BHT følgjer opp enkeltpersoner som har vore utsett for trussel- eller valdssituasjon. Dei kan hjelpe med å bearbeide hendinga, samt vurdere vidare psykologisk hjelp. Tilbodet skal kome i tillegg til innføring av rutine for bearbeiding av hendinga.

#### 4. På sikt – inntil 3 månader

Tenesteleiar har ansvar for påfølgjande samtaler med dei tilsette som har vore involvert i hendinga.

Tenesteleiar må bidra til tilstrekkeleg bistand for bearbeiding av hendinga er blitt gitt. Kva slags tilbod om bistand som er blitt gitt, bør dokumenterast.

##### Oppfølging av enkeltpersonar

- Om den som har blitt utsett ikkje har mottatt bistand til å bearbeide hendinga og ikkje er i stand til å utføre arbeidet sitt, bør leiar igjen ta kontakt med den tilsette og tilby samtale med BHT. Dette gjeld om reaksjonane held fram med uminska styrke utover dei første vekene, reaksjonen aukar i intensitet eller den tilsette vesentleg endrar sin måte å vere på.
- Tenesteleiar må i samråd med den som har vore borte frå arbeidet, vurdere ei tilbakeføring til, og mogleg tilrettelegging av arbeidet. Til dømes kan ein vurdere andre arbeidsoppgåver som er mindre kjenslemessig tyngande, ei gradvis tilbakeføring til tidlegar arbeidsoppgåver, arbeid saman med andre, ikkje vere aleine, osv.
- Det er viktig at leiar og andre tilsette er førebudd på at tilbakeføring til fullt funksjonsnivå kan ta lang tid sjølv om ein ikkje har utvikla seinskader.

[Bruk sjekklister, sjå vedlegg C \(PDF, 65 kB\)](#)

### 3. Mindre skader og hendingar

En del skader er av ein slik art at det ikkje er aktuelt med legebehandling eller sjukmelding. Ein eller fleire slike skader/hendingar kan likevel medføre skader på kort eller lang sikt, kanskje særleg på det psykiske planet.

Det er difor viktig at også slike hendingar vert registrert og følgt opp.

[Hendingsrapport – truslar og vald, vedlegg D \(PDF, 47 kB\)](#)

Oppfølging av tilsette som i sitt arbeid er utsett for mindre hendingar/skader er viktig. Det er tenesteleiar sitt ansvar at også desse får oppfølging i form av samtalar og eventuelt vert vist vidare i systemet. Tenesteleiar bør utvikle eigne prosedyrar for førebygging og oppfølging på dette området. Det er spesielt viktig å vere merksam på tilsette som gjennom arbeidet sitt kan bli utsett for slike hendingar ofte og over lengre tid.

## 4. Vedlegg

- [Vedlegg A \(PDF, 50 kB\)](#)
- [Vedlegg B \(PDF, 37 kB\)](#)
- [Vedlegg C \(PDF, 65 kB\)](#)
- [Vedlegg D \(PDF, 47 kB\)](#)
- [Vedlegg E \(PDF, 54 kB\)](#)
- [Vedlegg F \(PDF, 61 kB\)](#)
- [Vedlegg G \(PDF, 55 kB\)](#)