



HMS - Forebygging og håndtering av vold og trusler - VLFK dokument

Dokumentet er laget av VLFK. Det legges i lokalt KS (EK) for å danne et grunnlag for obligatorisk vurdering av vold og trusler, informasjon til alle ansatte, samt handlinger i etterkant av inntrådte trusler, og inntrådt vold. Dokumentet må ses i sammenheng med ROS analyse av vold og trusler i Netpower, samt skolens tiltakskort for vold og trusler (Beredskapsperm). Utover dette dokumentet vil det bli utarbeidet annen dokumentasjon lokalt.

1. Føremål

Føremålet med retningslinja er:

1. Å sikre at den enkelte arbeidsplass i VLFK vurderer risiko og aktivt forebygger vald og truslar.
2. At dei tilsette får råd om korleis dei skal handtere utfordrande situasjonar.
3. At lokale leiarar veit korleis dei skal følgje opp uønskete hendingar knytt til vald/truslar, samt at tilsette som opplever vald/truslar blir godt følgde opp i etterkant.

Denne retningslinja er generell. Arbeidsgjevar har plikt til å risikovurdere forholda på den einskilde arbeidsplass i samarbeid med vernetenesta. Dette kan gjerast i risikomodul i Kvalitetssystemet. Dersom resultatet viser at denne generelle retningslinja ikkje er tilstrekkeleg ut frå risikoforholda, så har einingsleiar ansvar for at det blir utforma ei lokal tilleggsretningslinje eller prosedyre for oppfølging av vald og truslar for eininga/skulen/avdelinga som er dekkjande.

2. Omfang

Retningslinja gjeld for alle tilsette i Vestland fylkeskommune, og rettar seg mot følgjande relasjonar:

- tilsett / tilsett (leiarar og tilsette)
- tilsett / elev eller pårørende
- tilsett / pasient eller pårørende
- tilsett / gjest
- tilsett / andre utanfor VLFK (t.d. grunneigarar, naboar, interessentar i ulike saker)

Ansvar

Tilsette har plikt til å halde seg oppdatert på lokale retningslinjer og å melde frå om uønskete hendingar. Leiar har plikt til å melde vidare, dokumentere og følgje opp både den tilsette og arbeidsmiljøet. Sjå pkt. 4 for detaljar.

Beskriving

3. Gjennomføring

3.1 Definisjonar

Vald og truslar er hendingar der arbeidstakarar blir utsette for eit fysisk eller verbalt angrep i situasjonar som har samanheng med arbeidet deira, og som inneber ein openlys eller antyda trussel mot sikkerheita, helsa eller velværet deira (kjelde: [Arbeidstilsynet](#)).

Vald: Ei kvar handling som har som mål å føre til fysisk eller psykisk skade på ein person. Det inkluderer og hendingar der den som skadar ein annan person ikkje er klar over eller vurderer konsekvensane av handlinga si – til dømes grunna rus, psykisk/somatisk sjukdom, mental og emosjonell tilstand eller liknande. «Til hensikt» i denne definisjonen er nytta for å skilje handlingar frå reine uhell som også kan føre til liknande skader. Det kan også bli definert som vald når arbeidstakarane opplever utagerande handlingar der det vert utøvde stort skadeverk på inventar og utstyr (Arbeidstilsynet).



Truslar: Verbale angrep eller handlingar som tar sikte på å skade eller skremme ein person (kjelde: Arbeidstilsynet).

Vald og truslar kan dreie seg om fysisk vald, psykisk vald og/eller seksuell vald.

Kva som blir opplevd som trussel er subjektivt. Det er difor viktig å ha gode rutinar og låg terskel for å ta opp spørsmål med omsyn til kor grensa går for kva som blir inkludert i trussel-omgrepet på den enkelte arbeidsplass.

3.2 Førebygging

Det systematiske arbeidet med helse-, miljø- og sikkerheit (HMS) på arbeidsplassen er heilt avgjerande for å få til god førebygging av vald og truslar.

Leiar si plikt er å:

- Sørge for kartlegging av potensielle farar knytt til vald og truslar
- Sørge for jamleg vurdering av risiko ved identifiserte farar: Kor sannsynleg er det at nokon blir utsett og kva for konsekvensar kan det få – for den enkelte og for arbeidsmiljøet? Sjå tilhøve ein skal ta særleg omsyn til i [§ 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold](#)
- Utarbeide planar og prioritere tiltak på bakgrunn av kartlegging og risikovurdering ([§ 23A-4. Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner](#))
- Setje i gang, følge opp og evaluere tiltaka
- Gi informasjon og sørge for at dei tilsette får tilstrekkeleg opplæring om risiko, retningslinje og aktuelle tiltak, inkludert opplæring/ trening i å møte truande og valdelege personar der risikovurderinga tilseier at det er behov for dette

Sjå Arbeidstilsynet sine **praktiske råd til arbeidsgjevar og tilsette:**

- [Risikovurdering](#)
- [Førebygging før en vold- eller trusselsituasjon inntreffer](#)
- [I en vold- eller trusselsituasjon](#)

I tillegg kan følgjande generelle praktiske råd vere gode i arbeidet med å førebygge truslar og vald:

- Forsøk å redusere stressfaktorar i miljøet som kan utløyse vald
- Vurdere tekniske sikringstiltak (alarm, bygningsmessige tilhøve etc.)
- Legge til rette for at ein enkelt kan tilkalle hjelp og bistand i krisesituasjonar
- Aldri vere aleine i situasjonar der ein kjenner seg utrygg for at vald og truslar kan oppstå
- Sikker oppbevaring av gjenstandar som kan nyttast som våpen
- Sikker oppbevaring av medisinar og verdisaker
- Der det er naudsynt - redusere klesdrakt som risiko (til dømes lange skjerf/smykke/slips, fottøy som kan forsinke rømming etc.)



3.3 Handtering av akutte situasjonar

Tilkall hjelp og varsle arbeidsgjevar

I ein vald- eller akutt trusselsituasjon skal ein straks tilkalle hjelp frå kollegaer om mogeleg.

Vurdere å tilkalle politi – tlf. 02800 eller tlf. 112

Dersom du er aleine om kveld eller natt, kontakt politi, og eventuelt lege om du er skada. Varsle arbeidsgjevar.

For å klare seg best mogeleg gjennom ein valdssituasjon er det nyttig å vite korleis ein kan beskytte seg sjølv:

Råd – Dersom personen verkar hissig eller du opplever situasjonen som ubehageleg:

- Snakk roleg og tydeleg. Bruk enkle ord og korte setningar.
- Fortel personen kva du gjer, før du gjer det.
- Vis medkjensle, sjølv om du ikkje kan vere einig i sak.

Vær oppmerksom på at dokumentet kan være endret etter utskrift.

Retningslinjer Førebygging og handtering av vald og truslar			Utskriftsdato: 20.05.2021
Dokumentansvarlig: Anette Marifjæren	Godkjent av: Ingrid Kristine Holm Svendsen	Dokument-id: 2074 - Versjon: 0	Side 2 av 4

- Ikkje argumenter tilbake.
- Hold normal augekontakt og ikkje gjer brå rørsler (bevegelser).
- Ver merksam på ting som kan kastast eller brukast som våpen.

Råd – Dersom du opplever situasjonen som truande:

- Prøv å komme deg raskt bort.
- Vær merksam på kor du står i forhold til den som truar. Det er oftast best å vere nærast utgangen.
- Hald god avstand: Minst to meter.
- Om du står nær Kom deg ut på sida av den som truar.

Dersom kollega blir utsett for truslar og/eller vald:

- Kollegaer som er i nærleiken, skal ta kontakt med den som er utsett og tilby hjelp.
- Om du ser ein kollega verte utsett for vald:
 - Ikkje gå imellom
 - Ring politiet: 112
- Tenk sikkerheit, liv og helse. Materielle verdiar kan bli erstatta og er ikkje så viktige.



- Ikkje gå imellom
- Ring politiet: 112
- Tenk sikkerheit, liv og helse. Materielle verdiar kan bli erstatta og er ikkje så viktige.

3.4 Oppfølging av trussel eller vald

Arbeidsgjevar skal sørge for at arbeidstakar som er utsett for vald og trussel om vald får nødvendig oppfølging, med omsyn til både den fysiske og psykiske belastninga som hendinga kan ha medført. (Forskrift om utførelse av arbeid, § 23 A,-5)

Arbeidstilsynet:

[Oppfølging umiddelbart etter en vold- eller trusselsituasjon](#)

[Videre oppfølging etter en vold- eller trusselsituasjon](#)

Same dag :

Den tilsette som har blitt utsett for hendinga informerer næraste leiar og eventuelt verneombod.

Leiar sine plikter:

- Naudsynte strakstiltak og førstehjelp blir sett i verk med ein gong.
- Vise omsorg, skape ro og lytte til den ramma.
- Om den tilsette treng tilsyn av helsepersonell, skal han/ho få følgje av leiar eller kollega.
- Om den tilsette treng å gå heim, skal han/ho også få følgje og leiar skal sørge for at nokon kan vere saman med han/ho heile dagen.
- Etter grad av alvor: Lokal leiar vurderer om hendinga skal meldast til overordna leiing
- Ved alvorlege hendingar skal leiar kontakte fylkeskommunen sin beredskapstelefon – tlf. 40920897. Vaktthavande direktør skal då vurdere om det skal setjast krisestab.
- Leiar / arbeidsgjevar bør verne arbeidstakarane mot media og tredjeperson (kjelde: Arbeidstilsynet)

Dei første dagane etter:

Leiar skal:

- Tilby den som har blitt trua eller utsett for vald, samtale med helsepersonell – primært med Avonova bedriftshelseteneste, eller andre i samsvar med eventuell lokal beredskapsplan. Avonova Helse har døgnbemanna krisetelefon: 810 02400
- Vurdere behov for tilpassing av arbeidsoppgåver den første tida etter hendinga.



Ved sjukmelding:

Leiar skal:

Vær oppmerksom på at dokumentet kan være endret etter utskrift.

Retningslinjer Forebygging og handtering av vald og truslar		Utskriftsdate: 20.05.2021	
Dokumentansvarlig: Anette Marifjæren	Godkjent av: Ingrid Kristine Holm Svendsen	Dokument-Id: 2074 - Versjon: 0	Side 3 av 4

- Halde tett og god kontakt med den tilsette jf. dokumentet "[Oppfølging av sjukefråvær - fristar og ansvar](#)"

Oppfølging av kollegaer/arbeidsmiljøet:

- Mange på arbeidsplassen kan ha oppfatta situasjonen som skremmande. Det er difor lurt å setje av tid til å snakke saman så snart som mogleg etter hendinga. Då bør ein gå gjennom kva som har hendt i kronologisk rekkjefølgje. Leiar styrer ordet og saman snakkar ein gjennom kva som blei gjort og sagt. Sjå Arbeidstilsynet: [Ha en oppfølgingssamtale rett etter hendelsen](#)

I

4. Melding og rapportering

- Alle vald- og trusselhendingar er avvik/uønskte hendingar, og tilsett skal melde desse i Kvalitetssystemet. Eventuelt kan leiar eller verneombod melde inn saka i kvalitetssystemet.
- Alle skadar som gjer det naudsynt med medisinsk behandling eller fører til fråvær frå arbeid, SKAL meldast vidare, sjå "[Melding om personskade og arbeidsrelatert sjukdom](#)"
- Ved skade som oppstår på grunn av trakassering, truslar eller vald påført av person eller personar, skal leiar innhente skriftleg samtykke frå den tilsette / fornærma før saka eventuelt blir meld til politiet. Den tilsette kan og velje å melde saka sjølv. Arbeidsgjevar må informere om at melding til politi vil kunne innebære politiavhør og drøfte dei eventuelle belastningane dette kan medføre med den tilsette.
- Fylkesdirektøren for avdelinga skal ha informasjon om saker som blir meldt til politiet. Fylkesdirektøren har ansvar for å informere fylkesrådmannen.
- Hovudverneombod og AMU får melding om hendingane ved at dei har innsyn i Kvalitetssystemet (hendinga – ikkje personopplysningar). AMU skal kvartalsvis ha gjennomgang av innrapporterte hendingar.



5. Oppfølging

- Leiar er ansvarleg for oppfølging av både hendinga, arbeidstakar som er skadd, og kollegaer/ andre involverte på arbeidsplassen.
- Leiar skal saman med verneombod snarast undersøke alle tilfølle til skadar, ulykker og nesten-ulykker som blir melde for å finne årsaka og eventuelt setje i verk tiltak for å hindre gjentakning.

6. Heimel

[Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. \(arbeidsmiljøloven\)](#)

- § 3-1, § 3-2: Krav til helse-, miljø- og sikkerheitsarbeid
- § 4-1, § 4-2, § 4-3: Generelle krav til arbeidsmiljøet
- § 5-1: Registrering av skader og sjukdommar
- § 5-2: Arbeidsgivar si plikt til å registrere alle personskader
- § 5-2: Arbeidsgivar si meldeplikt ved alvorlege ulykker og død
- § 5-3: Legen si meldeplikt (melder til arbeidstilsyn)
- § 7-2: Arbeidsmiljøutvalet sine oppgåver

[Forskrift om utførelse av arbeid kapittel 23A Arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold.](#)

[Forskrift om arbeidsplasser og arbeidslokaler § 2-1](#)

[Forskrift om organisering, leiling og medverknad \(§ 10-1, bokstav n\)](#)

[Internkontrollforskriften](#)

Sjå og:

[Arbeidstilsynet: Tema Vold og trusler](#)

Vær oppmerksom på at dokumentet kan være endret etter utskrift.

Retningslinjer Forebygging og handtering av vald og truslar		Utskriftsdato: 20.05.2021	
Dokumentansvarlig: Anette Marifjæren	Godkjent av: Ingrid Kristine Holm Svendsen	Dokument-Id: 2074 - Versjon: 0	Side 4 av 4

Kryssreferanser

Eksterne referanser