

Rutiner for håndtering av vold og trusler

Gjelder for ansatte i Lund kommune.

1. Formål

Arbeidsmiljøloven § 4-3. Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet
Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre

Formålet med denne rutinebeskrivelsen er å forebygge, håndtere og følge opp voldsepisoder og trusler mot ansatte i Lund kommune.

Retningslinjene fokuserer på de overordnede HMS-internkontrollrutiner for kommunen. Alle ansatte i Lund kommune skal være kjent med enhetens interne rutiner for håndtering av slike situasjoner.

Lund kommune har også retningslinjer for varsling og konflikthåndtering mellom ansatte.

2. Henvisning lover og forskrifter

Det vises til :

Qm+ database

Arbeidsmiljølovens kapittel 2,3,4,5, 23a1-5

-Internkontrollforskriften, §5

3. Definisjoner

Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir utskjelt, utsatt for uønsket seksuell oppmerksomhet fra tredjepart eller angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

Vold er enhver handling av gruppe eller enkeltindivid som har til hensikt å skade andre.

Dette kan komme til uttrykk ansikt til ansikt, på telefon, skriftlig eller gjennom ulike elektroniske medier.

Trakassering: vold og trusler kan skje som en enkelthendelse, mens trakassering er negative handlinger som vanligvis foregår over tid.

Vold og trusler kan komme til uttrykk som:

- Fysisk vold – som primært gir skade på legeme. Psykisk skade kan oppstå som følge av å bli utsatt for slik vold

- Psykisk vold – som kan uttrykkes både verbalt og gjennom kroppsspråk. Denne retter seg mot den utsattes psykiske tilstand eller sinnsstemning. Formålet er å skape psykisk ubehag, frykt, engstelse og/eller usikkerhet.
- Seksuell vold som kan gi både fysisk og psykisk skade

Vold og trusler kan medføre helseproblemer. Forskning viser at vold og trusler som ikke håndteres, vil ha negativ effekt, ikke bare på individnivå, men for det generelle arbeidsmiljøet som helhet.

- Fysiske skader kan f.eks være slagskader, bittmerker og sår, brudd, hodepine, bevisstløshet, indre skader og tannskader.
- Psykiske reaksjoner kan f.eks være søvnløshet, angst og redsel, depresjon, utrygghet og konsentrasjonsvansker
- Sosiale konsekvenser kan være isolasjon, tap av selvtillit og følelse av mindreverd, følelse av å stå utenfor arbeids- og andre sosiale fellesskap, vanskeligheter med etablering og opprettholdelse av sosiale relasjoner.

4. Forebygging

Forebygging av vold og trusler om vold skal skje forløpende i virksomheten. Stor grad av åpenhet om tema og forebyggende aktivitet vil kunne eliminere mulige truende situasjoner.

Alle reagerer individuelt (egen opplevelse) og har uansett rett til å bli sett og tatt på alvor.

Leder har det overordna ansvaret.

5. Roller og ansvar

Arbeidsgivers ansvar (Lund kommune, Rådmann-personalansvarlig)

- **Skal sørge for at bestemmelsene gitt i og medhold av denne loven blir overholdt. (Aml, §2-1)**

Leders ansvar:

- Kartlegge faren for evt. vold og trusler gjennom risikovurdering
- Påse at vold og trusler blir håndtert i henhold til gjeldende retningslinjer, og at medarbeideren blir ivaretatt.
- Påse at nødvendige, oppdaterte rutiner tilpasset den enkelte arbeidsplass foreligger.
- Kontinuerlig og forpliktende informasjon til personalet
- Ha løpende oversikt i form av avviksmeldinger i Qm+ over antall tilfeller av vold og trusler, og sørge for at det iverksettes tiltak for å styrke virksomhetens forebygging, håndtering og oppfølging av volds- og trussel-episoder.

Arbeidstakers ansvar:

- Alle arbeidstakere på en arbeidsplass har medvirkningsplikt. Jfr. Aml. §2-3

- Dersom du blir oppmerksom på at det forekommer vold eller trusler på arbeidsplassen, plikter du å melde ifra om dette til leder og verneombud så raskt som mulig. Aml. §2-3 (2d)
- Medvirke aktivt ved gjennomføring av de tiltak som settes i verk for å skape et godt og sunt arbeidsmiljø, jfr. Aml. §2-3(1).
- Skrive avviksmelding i Qm+

Tillitsvalgtes ansvar:

- Bidra til å ivareta medlemmenes rettigheter og plikter i h.h.t. lov og avtaleverk
- Samarbeide med verneombud/leder (husk rolleavklaringer)

Verneombudets ansvar (Aml. §1-9):

- Påse at vold og trusler håndteres i henhold til rutiner
- Bidra til å finne løsninger til beste for arbeidsmiljøet
- Være samarbeidspartner i forebygging og håndtering av vold og trusler

Arbeidsmiljøutvalgets rolle (Aml. §7-2):

- Arbeidsmiljøutvalget skal virke for gjennomføring av et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i virksomheten. Utvalget skal delta i planleggingen av verne- og miljøarbeidet, og nøye følge utviklingen i spørsmål som angår arbeidstakernes sikkerhet, helse og velferd.

6. Håndtering

Alle arbeidsplasser har ulike utfordringer. Det må derfor foreligge ulike instruksjoner og oppfølging på håndtering av vold og trusler. Hver enhet utarbeider aktuelle og konkrete handlingsplakater.

Det er arbeidsgiver, med de aktuelle kommunalsjefene, som har ansvaret for at dette blir gjort på de ulike enhetene.

7. Videre saksgang

- Registrere skaden internt gjennom avvikssystemet Qm+
- Politianmeldelse skal alltid vurderes. Forhold som alltid skal anmeldes er fysisk vold og trusler med kniv, skytevåpen eller annen gjenstand. Det er den ansvarlige leder som anmelder.
- Leder/verneombud/tillitsvalgt sender skriftlig orientering til politi om volds- og trusselsituasjoner.
- Rapport til Nav sendes via leder ved skade eller mistanke om skade ifm vold og trusler (eget skjema)
- Det må sendes melding til KLP/SPK, ved alvorlig skade.

Hensikten med oppfølging er:

- Å ivareta medarbeideren
- Å få medarbeideren tilbake i arbeid hvis hendelsen har ført til fravær

- Å sørge for å gi medarbeidere som har vært utsatt for indirekte eller vært involvert i vold og trussel om vold, et tilbud om oppfølging
- Å ivareta de psykososiale forhold hos medarbeidere og forebygge senreaksjoner
- Å ivareta/sikre driften av tjenesten
- Å skape et trygt arbeidsmiljø
- Å følge opp voldsepisoder og trusler i virksomheten

8. Rapportering og dokumentasjon

1. Alle ansatte i Lund kommune skal dokumentere avvik og uønskede hendelser som vold og trusler om vold i Qm+. Dokumentasjonens kal oppbevares slik at personvernet ivaretas.
2. Nærmeste leder har ansvar for å dokumentere skriftlig, innen ei uke, hvilke tiltak som er gjort, både av hensyn til den enkelte medarbeider og virksomheten generelt.
3. Alle som har blitt utsatt for en hendelse skal ha oppfølgingsamtale med leder. Referat fra oppfølgingsamtale arkiveres i personalmappe.

25.03.19

Utarbeidet av Constanse Skranefjell (Hovedvernombud), Berit Eike (Hovedtillitsvalgt), Gudrun Birkeland (NAV) og Olaug Hove (Lund kommune)