



Overordnet handlingsplan – Forebygging av vold, trusler og overgrep

Vedtatt i Kåfjord Administrasjonsutvalg 18.04.2017, sak 3/17

Systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid (HMS-arbeid) er nøkkelen i forebyggingen av vold og trusler. Det innebærer å

- kartlegge farene
- vurdere risiko
- utarbeide planer og prioritere tiltak
- iverksette tiltak

Aml. § 3-1. Krav til systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid

(1) For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt, skal arbeidsgiver sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten. Dette skal gjøres i samarbeid med arbeidstakerne og deres tillitsvalgte.

Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomhetene (Internkontrollforskriften) § 5.

Innholdet i det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet. Krav til dokumentasjon

§ 5 første ledd: Internkontrollen skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse i det omfang som er nødvendig for å etterleve krav i eller i medhold av helse-, miljø og sikkerhetslovgivningen.

Som et ledd i forebyggingsarbeidet må vi ha en strategi mot vold, trusler og overgrep.

Strategien gir et felles mål. Den er med på å skape synlighet i dette arbeidet og viser at virksomheten tar problemet på alvor. En strategi mot vold og trusler omfatter målsettinger for arbeidet og en definisjon av vold og trusler.

Det systematiske arbeidet med temaet vold, trusler og overgrep skal bidra til å skape en forebyggende kultur. Åpenhet, opplæring, retningslinjer, klarhet i roller og ansvar er av betydning i denne forbindelse.

Vold, trusler og overgrep er ikke et individuelt problem, men et arbeidsmiljøproblem. Dette synlig-gjøres gjennom en kultur som er voldsfore-byggende.

Kartlegge farene

Internkontrollforskriften § 5 annet ledd: Internkontroll innebærer at virksomheten skal: [...]

6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene

7. iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen

8. foreta systematisk overvåkning og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt

Det skal foretas systematiske kartlegginger av hvor og i hvilke typer arbeidssituasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold, trusler og overgrep. Kartleggingen må inneholde en gjennomgang av risikofaktorer både internt i virksomheten og i omgivelsene. Omfanget av vold, trusler og overgrep skal kartlegges slik at vi har en kontinuerlig oversikt over hvor stort problemet er.

Kartlegginger kan foregå ved bruk av ulike verktøy og metoder. Arbeidsmiljøundersøkelser og medarbeidersamtaler som gir mulighet for medvirkning og dialog, er eksempler på slike kartleggingsmetoder. I tillegg kan også ulike formelle møteplasser brukes som kartleggingsarenaer. Slike møteplasser kan være personalmøter, fagmøter og driftsmøter. Møteplassene er også viktige for å flytte belastningen fra den enkelte og over til arbeidsfellesskapet.

Vurdere risiko

På bakgrunn av kartleggingen skal det gjøres en vurdering av hvor stor sannsynligheten er for å bli utsatt for vold, trusler og overgrep, og hvilke konsekvenser det kan få.

Tre enkle spørsmål er kjernen i risikovurderingen:

- Hva kan gå galt?
- Hva kan vi gjøre for å hindre dette?
- Hva kan vi gjøre for å redusere konsekvensene dersom det skjer?

Skjema for risikovurdering følger vedlagt.

Utarbeide planer og prioriterte tiltak

Forebygging av vold, trusler og overgrep krever systematisk arbeid. Enhetene må i tillegg utarbeide egne planer og tiltak for å redusere risikoforholdene, med bakgrunn i det som kommer fram i kartleggingen og risikovurderingen.

Virksomhetsplanene bør inneholde konkrete tiltak som følger opp målsettingene i strategien, og bør revideres årlig i samarbeid mellom ledelsen og de ansatte. De konkrete tiltakene bør omfatte prosedyrer og rutiner for

- forebygging
- håndtering av situasjonen
- oppfølging
- registrering av hendelser
- opplæring
- kriseberedskap

Virksomhetsplanene skal beskrive hvem som har ansvaret for oppgaven, hva som skal gjøres og når. Den skal gjøres kjent for alle ansatte.

Iverksette tiltak

Under gis ulike eksempler på tiltak som kan bidra til å redusere risikoen for å bli utsatt for vold og trusler.

Rutiner

Enheten må ha klare rutiner for hva som skal gjøres i en voldssituasjon, og hvordan hendelser skal følges opp. Dette er nærmere beskrevet under «Praktiske råd». Rutinene kan fungere som et sikkerhetsnett for alle og vil sikre at både arbeidsgiver og arbeidstakerne vet hva de skal gjøre når en situasjon oppstår, og i etterkant av hendelsen. Rutinene må revideres jevnlig. Etter at de har blitt gjort

kjent for alle arbeidstakerne, kan de i tillegg henges opp på dører og vegger der personalet ferdes.

Aml. § 5-1. Registrering av skader og sykdommer

(1) Arbeidsgiver skal sørge for registrering av alle personskader som oppstår under utførelse av arbeid. Det samme gjelder sykdom som antas å ha sin grunn i arbeidet eller forholdene på arbeidsplassen.

(2) Registeret må ikke inneholde medisinske opplysninger av personlig karakter med mindre den opplysningene gjelder har samtykket. Arbeidsgiver har taushetsplikt om opplysninger om personlige forhold i registeret.

(3) Registeret skal være tilgjengelig for Arbeidstilsynet, verneombud, bedriftshelse-tjeneste og arbeidsmiljøutvalg.

Alle enheter skal også ha rutiner for å melde og registrere personskader som oppstår under utførelse av arbeid. Registreringen gir arbeidsgiver en oversikt over omfanget og danner grunnlag for det forebyggende arbeidet. Dersom det dreier seg om alvorlig skade, skal arbeidsgiver melde fra til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet.

Som registreringsskjema brukes skademeldingskjema HMS.

Vold og overgrep er som regel et brudd på straffeloven, og det kan være aktuelt med politianmeldelse. Enheten må derfor utarbeide rutiner for å sikre at straffbare handlinger blir rapportert til myndighetene. Den formelle politianmeldelsen gjøres av rådmannen. Det at arbeidsgiver anmelder, vil også bidra til å redusere tilleggsbelastninger for arbeidstakerne som de ellers kan få dersom de selv må ta saken til rettssystemet.

Andre organisatoriske og fysiske tiltak

Aktuelle tiltak kan være å vurdere arbeidsplassens fysiske utforming som rømningsveier, fjerning av farlige gjenstander og utforming av lokalene med tanke på generell trivsel (som god plass, lys og luft i lokalene). Det kan også være aktuelt å vurdere bruk av ulike sikker-

hetssystemer som alarmer og video-overvåkning.

Det er viktig å organisere arbeidet på en slik måte at voldshendelser forebygges så godt som mulig. Dette kan blant annet gjøres ved å sørge for tilstrekkelig bemanning, redusere arbeids- og tidspress, samt å sikre at ansatte har innflytelse på egen arbeidssituasjon. På utsatte arbeidsplasser kan det være aktuelt at vektere eller annet sikkerhetspersonell benyttes. Å legge til rette for et godt psykososialt arbeidsmiljø vil også være forebyggende fordi det fremmer samarbeid og øker trivselen.

Aml. § 3-2. Særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten

(1) For å ivareta sikkerheten på arbeidsplassen skal arbeidsgiver sørge for:

a) at arbeidstaker gjøres kjent med ulykkes- og helsefarer som kan være forbundet med arbeidet, og at arbeidstaker får den opplæring, øvelse og instruksjon som er nødvendig

I tillegg til de ovennevnte tiltakene er opplæring og oppdatering av kunnskap sentralt. Opplæring gir økt forståelse for temaet, samt kunnskap om hvordan vold, trusler og overgrep kan forebygges. Det vil også gi de ansatte og ledelsen en felles forståelse og gjøre dem bedre i stand til å håndtere slike hendelser når de oppstår. Det er viktig å ha et system som sikrer at slik kunnskap blir oppdatert ved behov.

Opplæring kan skje på temadager, kurs, konferanser, seminarer eller lignende, og bør skreddersys til den enkelte virksomhet. Den kan foregå på ulike nivåer; både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå.

Praktiske råd - I en voldssituasjon - For den voldsrammede

I en voldssituasjon skal virksomhetens rutiner for håndtering av en volds- og trusselsituasjon følges. Tilkall hjelp fra kollegaer hvis mulig. Dersom man er alene om kvelden eller natten, kontakt politi, og eventuelt lege hvis man er skadet.

For å klare seg best mulig gjennom en voldssituasjon er det viktig å vite hvordan man kan beskytte seg selv.

Å lese signaler

For å vurdere om en situasjon innebærer risiko, må man lese motpartens signaler, både de ikke-verbale og de verbale:

- Virker personen ruspåvirket?
- Har personen et usedvanlig høyt stressnivå?
- Har personen (hvis kjent) et annet kroppsspråk enn vanlig?
- Reagerer personen voldsomt når det stilles krav?

Den forståelse man får av den andres sinns-tilstand, kan hjelpe en til å bevare fatningen og trappe ned konflikten.

Omstendighetene i situasjonen spiller også inn, som om man kjenner personen, eller om det er en ukjent person med et ukjent reaksjonsmønster.

Konfliktdempende kommunikasjon

Gjennom konfliktdempende kommunikasjon kan man bidra til å imøtekomme tredjeparts behov uansett hvilke følelser som blir uttrykt. Det vil si at uansett om det er aggressivitet, angst eller sorg som dominerer hos tredjepart, så forsøker man å forstå og respektere den andres budskap.

Språk som demper konflikten, er å

- bruke jeg-setninger
- ha rolig stemmeføring
- lytte mer enn å prate
- snakke konkret
- fokusere på nåtid og fremtid
- gå på sak, ikke person

Språk som øker konflikten, er å

- anvende du-setninger
- rope
- avbryte
- gi kommandoer og sette krav
- bebreide
- snakke abstrakt
- fokusere på fortiden
- gå på person, ikke sak

Ti gode råd dersom noen opptrer truende

- Opptre rolig.
- Lytt og vær observant.
- Vær aktiv – ta initiativ.
- Forklar tydelig hva som er mulig, og hva som ikke kan la seg gjøre.
- Bruk et enkelt språk og vær konkret.
- Vær hjelpsom.
- Vær ikke dominerende eller underkastende.

- Hold en passende avstand.
- Tenk på vedkommendes selvbylde og opplevelse av kontroll over situasjonen.
- Ta deg god tid og ikke gjør noe overilt.

Oppfølging - Umiddelbart etter voldssituasjonen

Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den volds- eller overgrepssrammede ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen. Leder og/eller kollegaer gir psykisk førstehjelp til den voldsrammede.

Psykisk førstehjelp er å

- skape ro om den voldsrammede
- akseptere alle følelser
- vise omsorg og nærvær
- følge den voldsrammedes behov
- lytte – spørre om situasjonen

Unngå å

- snakke selv og styre samtalen
- fortelle om egne opplevelser
- bagatellisere
- analysere og forklare
- bli forlegen over følelser
- la den voldsrammede være alene
- bebreide eller kritisere den voldsrammede

Arbeidsgiver samler de ansatte til en samtale i løpet av de første timene etter hendelsen. Samtalen innledes ved å avklare hensikt og bestemme regler dersom flere deltar. Slike regler kan være gjensidig taushetsplikt og å unngå bebreidelser mot hverandre. De er viktige for å skape trygghet og hindre angst.

I tillegg bør følgende punkter gjennomgås:

Man bør ta opp fakta, tanker og reaksjoner om det som har skjedd, men ikke presse folk til å snakke.

- Man bør gi informasjon om at det er normalt å få fysiske og psykiske reaksjoner. Slike reaksjoner kan være hjertebank, svette, hodepine, kvalme, svimmelhet, angst, uvirkelighetsfølelse.
- Man bør vurdere behovet for videre hjelp og avtale eventuelt nytt møte.

Videre oppfølging

Hva bør den voldsrammede gjøre?

- akseptere at det er normalt å reagere
- ta imot psykologhjelp
- fortelle hva man har behov for

- overlate praktiske problemer til andre
- gå på arbeid raskest mulig etter hendelsen
- oppholde seg på arbeidsplassen, men ikke nødvendigvis utføre de vanlige arbeidsoppgavene
- unngå å arbeide alene de første dagene etter hendelsen
- bearbeide det som har skjedd, sammen med kollegaer, familie og venner, unngå å gjøre det hjemme alene

Søk hjelp dersom

- sterke reaksjoner fortsetter eller forsterkes de første tre til fire ukene uten å vise noe tegn til å avta
- sterk følelse av uvirkelighet vedvarer og man ikke er i stand til å fungere i sitt vanlige liv (sosialt, yrkesmessig eller i andre deler av livet)
- det oppstår markerte forandringer i personligheten
- man tyr til «selvbehandling» med rusmidler

Hva bør arbeidsgiver gjøre?

- vurdere behovet for å innkalle ekstern hjelp som psykolog, lege, bedriftshelsetjeneste
- underrette pårørende
- varsle Arbeidstilsynet og politiet ved alvorlige hendelser og vurdere om hendelsen skal anmeldes
- registrere voldshendelsen i virksomhetens interne avvikssystem
- vurdere behov for tilpasning av arbeidsoppgaver de første dagene etter hendelsen
- unngå å plassere den voldsrammede i situasjoner som minner om voldshendelsen
- vurdere oppfølging for familie dersom den trekkes indirekte eller direkte inn i volds- og trusselsituasjonen
- lede gruppemøter hvor alle blir informert om hva som skjedde under og etter voldshendelsen
- ta vare på eventuelle vitner til voldshendelsen
- beskytte arbeidstakerne mot media og tredjepart

Hva bør kollegaene gjøre?

Noen av de vanligste problemene etter en voldshendelse er mangel på forståelse fra omgivelsene for hvordan krisen rammer den det gjelder. De kan vise en misforstått beskyttelse overfor den voldsrammede og slik støtte tendenser som isolasjon. Ved å utvikle et systematisk opplegg for kollegastøtte kan man unngå dette.

Det er viktig at de som skal fungere som kollegastøtter, får opplæring av fagpersoner på temaene aktiv lytting, konflikthåndtering og selvmordsforebyggendearbeid. Støttesamtaler skal ha som mål å gi psykososial omsorg og støtte samt redusere senvirkninger av en voldshendelse.

Kollegastøtte

- er en samtale som skal hjelpe den voldsrammede til klargjøring og yte hjelp til å forstå og akseptere de reaksjoner som kan oppstå
- gis ut fra tillit, frivillighet og konfidensialitet
- skal bidra med å skaffe helsefaglig assistanse hvis den voldsrammede viser sterke psykiske reaksjoner som ikke avtar

Kollegastøtte er ikke

- å være terapeut og å gå inn på personlige forhold eller forhold som ligger utenfor den aktuelle situasjon
- å snakke om sine egne erfaringer, men være opptatt av hva kollegaen forteller

Ved både formell og uformell kollegastøtte er det helt sentralt at den voldsrammede føler tillit til kollegastøtten og at denne har en forståelse av hva den voldsrammede gjennomgår.