

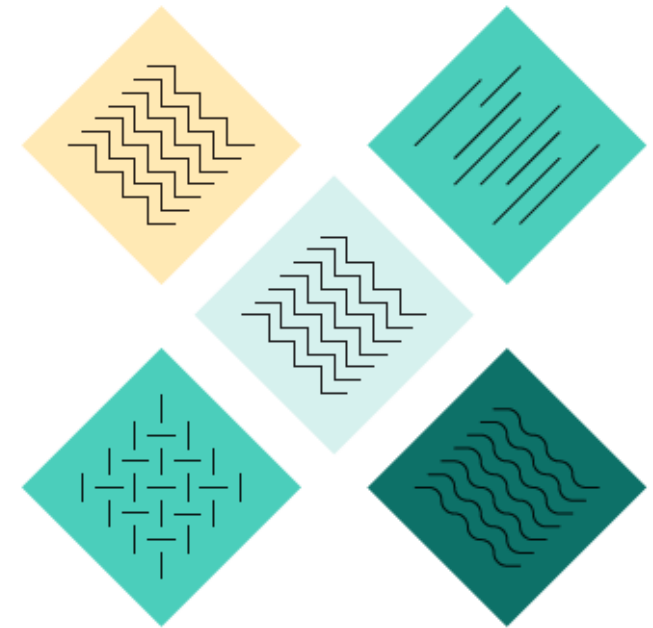


Arbeidstilsynet

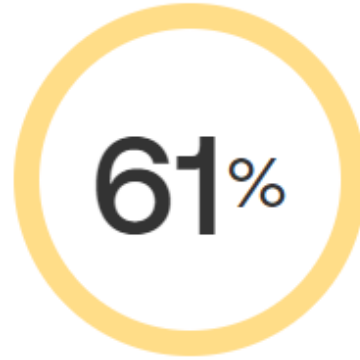
# Vold og trusler på jobb

– reguleringer og erfaringer

Øyfrid Geiring og Ingri Litleskare



# Forebyggingspotensiale



av de med fravær oppgir at dette skyldes helseproblemer som  
**helt eller delvis er forårsaket av jobben.**

- 57 % av de med luftveisplager oppgir at dette kan skyldes jobben
- 69 % av de med smerter i nakke og skuldre oppgir at disse helt eller delvis kan skyldes jobben
- 46 % av de med smerter i beina oppgir at dette kan skyldes jobben
- Hjerte- og karsykdommer og diabetes er mer utbredt i denne bransjen



Vold og trusler kan og skal forebygges.  
Arbeidsgiver har ansvar for det forebyggende arbeidet.

# Vi skal snakke om...

- Erfaring fra tilsyn
- Hva er vold og trusler?
- Hva sier regelverket?
- Eksempel på et praktisk verktøy for kartlegging og risikovurdering



# Funn – reaksjoner etter tilsyn

- Behov for forbedringsarbeid knyttet til virksomhetenes systematiske forebyggende arbeid med vold og trusler:
  - Kartlegging og risikovurdering av relevante forhold
  - Alenearbeid
  - Informasjon
  - Nødvendig opplæring og øvelse
  - Arbeidsplassens utforming
  - Rutiner for å forebygge, melde, håndtere og følge opp

# Funn i tilsyn – forhold som påvirker risiko

- Mange virksomheter mangler tilstrekkelig kunnskap og/eller ressurser til å jobbe godt nok forebyggende med vold og trusler
- Emosjonelt belastende arbeid er en viktig faktor
- Stress på grunn av ubalanse mellom krav og ressurser
- Melder ikke avvik fordi det ikke er et tema som tas opp i arbeidsmiljøsammenheng.

# Definisjoner

”Med vold menes enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Vold innebærer også skadeverk på inventar eller bygning”.



# Vold og trusler om vold

”Med vold menes enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på en person. Vold innebærer også skadeverk på inventar eller bygning”.

”Med trussel menes verbalt angrep eller handling som tar sikte på å skremme eller skade en person”.

# Hva vet vi har betydning for risikoen?

- Kontakt med tredjepersoner
- Temaet vold og trusler diskuteres ikke
- Fysisk arbeidsmiljø
- Hvordan arbeidet er organisert, ledet og tilrettelagt

# Lov og forskrift



## § 4-3 (4)

Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.

# Lov og forskrift

- § 7-1 Gjennomgående krav til kartlegging og risikovurdering
- § 7-3 Tilleggskrav til risikovurderingen: Risikovurdering skal gjennomføres i samsvar med forskrift om utførelse av arbeide ved:
  - Arbeid som kan medføre risiko for vold og trussel om vold



# Lov og forskrift



## Kapittel 23A Arbeid som kan medføre fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold.

Kapitlet tilføyd ved forskrift 17 nov 2016 nr. 1339 (i kraft 1 jan 2017).

- § 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- § 23A-2. Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- § 23A-3. Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vold og trussel om vold
- § 23A-4. Tiltak mot volds- eller trusselsituasjoner
- § 23A-5. Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vold og trussel om vold



Arbeidstilsynet

<https://www.arbeidstilsynet.no/contentassets/fbd4b51516204b288ae833e9fe86cb41/risikouvurderingsverktøy-vold-trusler.pdf>

# Risikovurdering – vold og trusler

Denne veilederen retter seg mot arbeidsgivere, verneombud, arbeidstakere, ansatte i bedriftshelsetjeneste og andre med en rolle i helse-, miljø og sikkerhetsarbeid.

Fra 01.01.17 har kravene til innhold i risikovurdering av vold og trusler om vold vært forskriftsfestet. Veilederen er utarbeidet av Arbeidstilsynet og er et eksempel på et verktøy som kan brukes for å forstå og ivareta kravene i forskriften. Denne veilederen er å anse som et forslag, og angir ikke én riktig fremgangsmåte eller løsning. Det er flere måter å utføre dette arbeidet på, og forskjellige behov i ulike virksomheter. Veilederen operasjonaliserer kravene til risikovurdering og gir eksempler for å lede leseren på riktig spor i risikovurdering av eget arbeidsmiljø, med utgangspunkt i de konkrete lovkravene. Eksempelene er ikke uttømmende, og virksomheten må vurdere om det er andre forhold som er aktuelle å ta med. Har du spørsmål knyttet til kravene som stilles til kartlegging og risikovurdering, kan du kontakte Arbeidstilsynet på 73 19 97 00.

Arbeidstilsynet, 02.05.2018

*Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav § 23A-1. Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold*

Arbeidsgiver skal kartlegge forhold ved arbeidssituasjonen som kan medføre at arbeidstaker blir utsatt for vold og trussel om vold. Ved planlegging, utforming og utførelse av arbeidet skal arbeidsgiver sørge for en enkeltvis og samlet vurdering av forhold som kan innebære fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold.

Risikovurderingen skal særlig ta hensyn til:

- arbeidets organisering og tilrettelegging
- hvor, når og i hvilke situasjoner arbeidstaker kan bli utsatt for vold og trussel om vold,
- alenearbeid
- arbeidstidens plassering og organisering
- bemanning
- kompetanse
- utforming av arbeidslokalene og tekniske løsninger,
- effekten av iverksatte og planlagte forebyggende tiltak

*Tilføyd ved forskrift 17 nov 2016 nr. 1339 (i kraft 1 jan 2017).*

# Opplæring - § 23A -2

- Krav om opplæring og **øvelse**
  - basert på risikoen i virksomheten
  - gjentas regelmessig
  - tilpasses nye risikoforhold
  - bruk av sikkerhetsutstyr

NB! Husk vikarer, ekstravakter og eventuelt eksterne som jobber på stedet



# Informasjon til arbeidstakerne - §23A-3

- Risikofaktorer knyttet til vold og trusler om vold
- Iverksatte tiltak
- Rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusselsituasjoner
- Rutiner for melding og rapportering av vold og trusler



# Tiltak – § 23A-4

## Særlige hensyn:

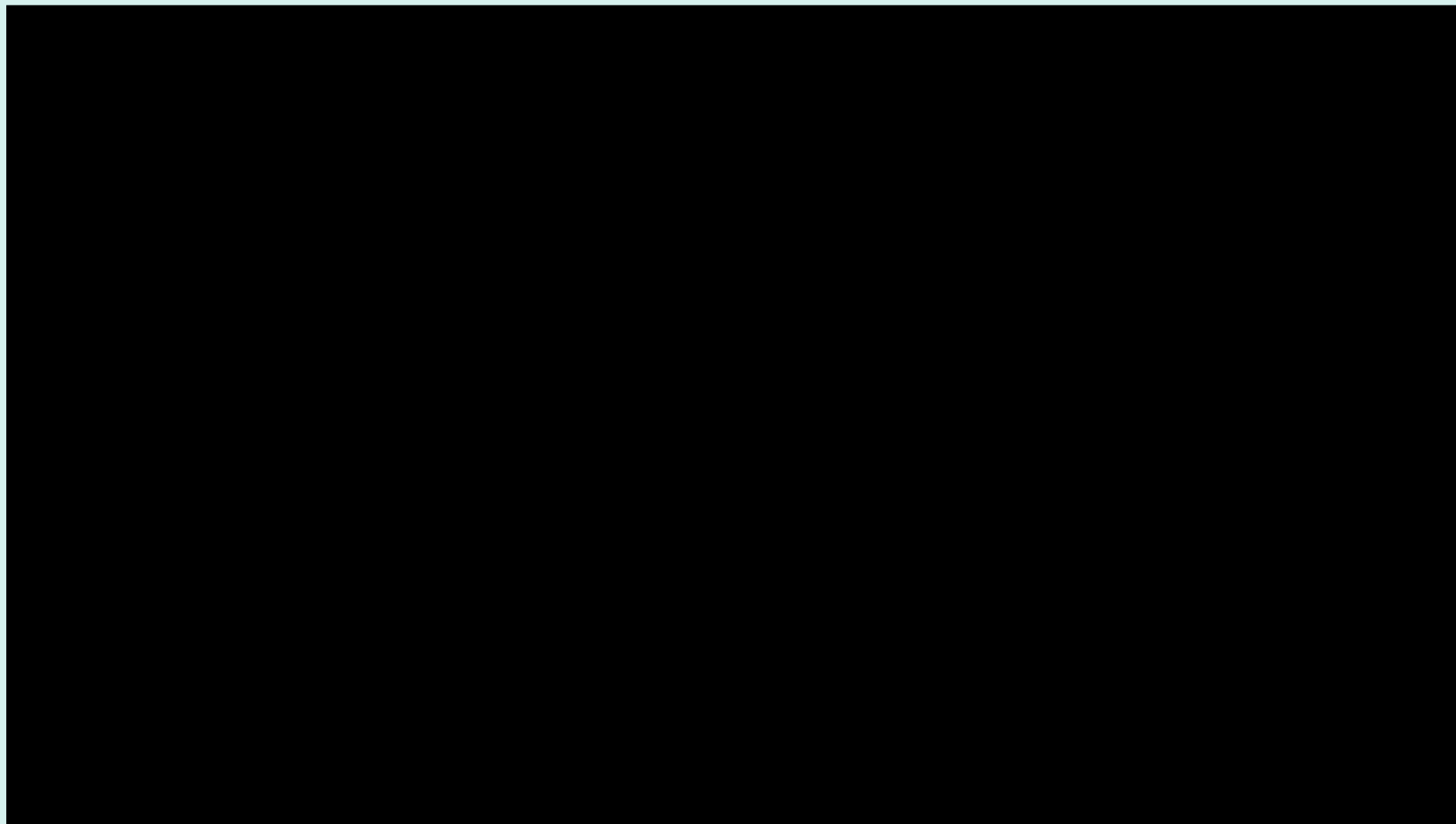
- a) Utforming og tilrettelegging av arbeidsplassen og arbeidet som utføres
- b) Systematisk vedlikehold av relevant arbeidsutstyr, for eksempel alarmutstyr
- c) Mulighet for tilkalling av hjelp
- d) Bemanning, herunder bruk av alenearbeid

# Oppfølging -§ 23A-5

- Ha klare rutiner for hvordan slike situasjoner skal følges opp
- Rutinene må følges



# Kan risikoen for vold og trusler fjernes helt?



# Hva gjør de som lykkes?



Godt ledet og  
organisert



Medvirkning



Opplæring

# Ressurser

- Risikoverktøy:

<https://www.arbeidstilsynet.no/contentassets/fbd4b51516204b288ae833e9fe86cb41/risikovurderingsverktoy-vold-trusler.pdf>

- Arbeidsmiljøhjelpen

<https://arbeidsmiljohjelpen.arbeidstilsynet.no/?bransje=rutebuss-og-persontrafikk>

- Arbeidsmiljøportalen

<https://www.arbeidsmiljoportalen.no/>

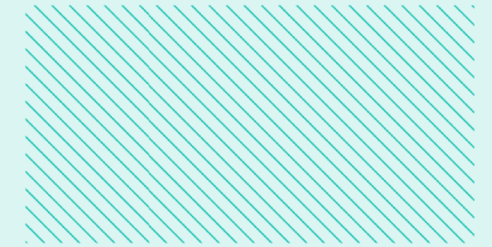
- Arbeidstilsynets nettsider

<https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>

# Spørsmål?

# Dialog om utfordringer og gode løsninger

1. Hvilke tiltak for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler mener dere fungerer godt?
2. Hvordan sørge for god nok forebygging og opplæring i deres virksomhet?
3. Hvilke vold- og trusselsituasjoner er vanskelig å fjerne? Kan dere likevel jobbe med å redusere de negative konsekvensene denne typen hendelser har for de ansatte?



**Lykke til med det viktige arbeidet!**

