

Vold, trusler og trakassering mot ansatte

Ringerike kommune

Sammendrag

Bestilling

Kontrollutvalget
sak 40/24
19.09.2024

Formål

Undersøke om Ringerike kommune har oversikt over omfanget av vold, trusler og trakassering mot ansatte, og om det er etablerte systemer som sikrer en god ivaretagelse av ansatte i forkant, under og etter hendelser med vold, trusler og trakassering.

Problemstillinger

- Har Ringerike kommune etablert rutiner for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte?
- Har Ringerike kommune rutiner som sikrer god oppfølging av ansatte som opplever vold, trusler og trakassering?

Metode og praktisk gjennomføring

Prosjektet er gjennomført av revisjonens egne ansatte på bakgrunn av kravene som stilles til gjennomføring av forvaltningsrevisjon som prosjekt i "RSK001 Standard for forvaltningsrevisjon".

Informasjonen som er presentert i dette prosjektet er hentet inn gjennom dokumentanalyse, spørreundersøkelse, samt intervjuer.

Vi har mottatt filer med data av fra overordnet nivå i kommunen, samt fra de to utvalgte enhetene Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap, samt avdeling Hjerterommet på Benterud skole. Disse dataene er bearbeidet og analysert, og presenteres i rapporten.

Intervjuer ble gjennomført med HMS rådgiver og kvalitetssjef, hovedverneombud, samt avdelingsleder, tillitsvalgt og verneombud fra utvalgte enheter.

Det er også gjennomført en anonym spørreundersøkelse ved bruk av Questback. Undersøkelsen ble sendt til alle kommunens ansatte og svarprosenten ble 47 %.

Revisjonskriterier

Som kilder for revisjonskriteriene i dette prosjektet har vi i hovedsak benyttet kommuneloven og arbeidsmiljøloven, internkontrollforskriften og forskrift om utførelse av arbeid, samt kommunens planverk og rutiner på området. Det er også benyttet veiledere fra arbeidstilsynet. I kapittel 3 fremgår de utledede revisjonskriteriene til problemstillingene, og i vedlegg 4 fremgår selve utledningen av disse.

Oppsummering

Forebyggende tiltak

Ringerike kommune har jobbet aktivt med å håndtere vold, trusler og trakassering, og dette arbeidet pågår fortsatt. Revisjonen ser positivt på dette, men påpeker at det er varierende grad av informasjon, kunnskap og opplæring blant de ansatte. Kommunen har utarbeidet rutiner og sjekklister for å håndtere slike situasjoner, men det er variasjoner i hvor godt disse rutinene er kjent blant de ansatte, spesielt de nyere rutinene. Det er viktig at alle ansatte er kjent med rutinene, og at nye rutiner blir godt kommunisert i hele organisasjonen.

Revisjonen har funnet at Ringerike kommune har et omfattende system for risikovurderinger på overordnet nivå, som samler data, vurderer tiltak og evaluerer fortløpende. Dette systemet er godt integrert i

tverrsektorielle grupper og vernetjenestens arbeid. Imidlertid er det utfordringer på enhets- og avdelingsnivå, hvor det er få dokumenterte risikovurderinger og variasjoner i praksis. Revisjonen anbefaler at kommunen styrker ledernes evne til å gjennomføre risikovurderinger og involverer ansatte i vurderingen av egen arbeidssituasjon. Det er også behov for mer forebyggende opplæring og øvelser tilpasset arbeidsplassen og reelle situasjoner.

Oppfølging ved vold, trusler og trakassering

Ringerike kommune har etablert et avvikssystem for registrering av hendelser med vold, trusler og trakassering, og det er godt kjent hvordan og hvor ansatte skal melde avvik. Det er gjort et arbeid for å øke bevisstheten om hva som er avvik, men undersøkelsen viser at det fortsatt er utfordringer med å sikre at ansatte skriver avvik på slike hendelser. Revisjonen anbefaler at kommunen ser nærmere på disse faktorene og fortsetter dialogen rundt hva som er avvik med alle ansatte.

Rutinene for oppfølging av ansatte som opplever vold og trusler beskriver i all hovedsak hva ansatte skal gjøre under og rett etter en hendelse. Langvarig oppfølging synes å ha mindre klare beskrivelser. Revisjonen setter dette i sammenheng med funnet om at ansatte er trygge på å få oppfølging, men et mindretall mener å ha fått oppfølging over tid. Revisjonen mener at Ringerike kommune bør tydeliggjøre rutinene for oppfølging over tid, og gjøre disse kjent for ansatte og ledere.

Ringerike kommune har som tiltak å sørge for tilstrekkelig med arenaer for erfaringsutveksling og organisatorisk læring. Revisjonen mener at dette tiltaket ikke gjennomføres i tilstrekkelig grad og ikke er satt i system hos alle enheter.

Revisjonen anbefaler kommunen å sikre at alle ansatte får muligheten til å snakke om og veiledes på temaet vold, trusler og trakassering regelmessig. Dette er særlig viktig fordi hendelser som oppleves dagligdagse og av mindre alvorlig art av ansatte, også har en høyere terskel for å bli registrert som avvik og fanget opp på den måten. Den samlede belastningen kan allikevel bli høy over tid.

Anbefalinger

Med bakgrunn i vår gjennomgang vil vi anbefale Ringerike kommune å gjennomføre følgende:

- Kommunen må sikre at alle enheter har vurdert risikoen for vold, trusler og trakassering for sine ansatte
- Kommunen må sikre at alle ansatte som har behov for det mottar tilstrekkelig og relevant opplæring
- Kommunen bør sørge for at det er tydelige retningslinjer for ansatte som har behov for oppfølging over tid, og at disse er kjent for alle ledere og ansatte
- Kommunen bør i større grad tilby ansatte arenaer for samtale og veiledning på temaet vold, trusler og trakassering

Et utkast til rapport har blitt oversendt kommunedirektøren til uttalelse. Kommunedirektørens uttalelse datert 10.06.2025 er vedlagt rapporten.

Kommunedirektør oppgir i sin innstilling at kommunen kjenner seg igjen i og anerkjenner de funn og konklusjoner som fremstilles i denne rapporten. Dette er et omfattende og krevende område som forutsetter at det jobbes godt med over tid. Kommunedirektøren stiller seg bak anbefalingene som legges frem av kommunerevisjonen og vil følge opp disse.

Innhold

Sammendrag.....	2
1. Innledning.....	7
1.1. Bakgrunn for prosjektet	7
1.2. Formål og problemstillinger	7
1.3. Avgrensning av undersøkelsen	7
1.4. Definisjoner	7
2. Metode	8
2.1.1. Dokumentanalyse	8
2.1.2. Intervju.....	8
2.1.3. Spørreundersøkelse	9
2.1.4. Bruk av KI	10
2.1.5. Validitet og pålitelighet i denne revisjonen	10
2.1.6. Høring/kontradiksjon.....	11
3. Revisjonskriterier	11
3.1.1. Forebygge	12
3.1.2. Følge opp	12
4. Data fra spørreundersøkelse	13
5. Forebygge vold, trusler og trakassering.....	16
5.1. Mål og system for HMS-arbeid	16
5.2. Nåværende rutiner på området.....	17
5.3. Kjennskap til rutiner	19
5.3.1. Rutiner for vold og trusler i utvalgte enheter	19
5.4. Analyser av risiko for vold, trusler og trakassering.....	20
5.4.1. System for risikovurderinger.....	20
5.4.2. Kjennskap og informasjon om risikovurderinger	22
5.4.3. Oppgitt om risikovurderinger i utvalgte enheter	23
5.5. Opplæring og øvelse	24
5.5.1. System for opplæring.....	24
5.5.2. Forebyggende opplæring	25
5.5.3. Praktisk øvelse	27
5.5.4. Oppgitt om opplæring og øvelse i utvalgte enheter.....	30
5.6. Revisjonens vurdering forebyggende tiltak	31
6. Følge opp hendelser	32
6.1. Rutiner og praksis for å melde om vold og trusler.....	32

6.1.1.	Avvikssystem og rutiner	32
6.1.2.	Oppgitt praksis om avvik i utvalgte enheter	36
6.2.	Oppfølging etter hendelser med vold, trusler og trakassering	37
6.2.1.	Rutiner	37
6.2.2.	Oppgitt praksis oppfølging ved utvalgte enheter	42
6.3.	Revisjonens vurdering oppfølging	43
7.	Konklusjon	44
8.	Anbefalinger	44
	Referanser	45
	Vedlegg 1 – Uttalelse fra kommunedirektøren	46
	Vedlegg 3 – Metode – Svarprosent	48
	Vedlegg 4 – Utledning av revisjonskriterier	50

Figur 1	Oversikt over frafall spørreundersøkelse	10
Figur 2	Resultat spørreundersøkelse utsatt for vold, trusler eller trakassering de siste tre årene (n=1055)	13
Figur 3	Resultat spørreundersøkelse utsatt for (flere valg mulig n=477)	15
Figur 4	Målsetting og strategi for kommunens HMS arbeid (Systematisk HMS arbeid i Ringerike kommune-dokument)	16
Figur 5	Organisering av HMS arbeide t	17
Figur 6	Utdrag fra sjekkliste om organisatoriske og fysiske tiltak for å forebygge vold og trusler	17
Figur 7	Sjekkliste for trusler over telefon eller i ekspedisjonen	18
Figur 8	Resultat spørreundersøkelse kjennskap til rutiner (n=1055)	19
Figur 9	Rutine for vold og trusler ved Hallingby hjemmetjenester og bofellesskap	19
Figur 10	Risikostyringsprosessen (Compilo)	21
Figur 11	Resultat spørreundersøkelse kjennskap risikovurdering	22
Figur 12	ROS vold og trusler dokumentert i Compilo pr. april 2025	23
Figur 13	Resultat spørreundersøkelse deltatt i forebyggende opplæring (n=1050)	26
Figur 14	Resultat spørreundersøkelse sektor Utdanning deltatt i forebyggende opplæring (n=402)	26
Figur 15	Resultat spørreundersøkelse sektor Helse og omsorg deltatt i forebyggende opplæring (n=302)	27
Figur 16	Resultat spørreundersøkelse ansatte deltatt i praktisk øvelse (n=1055)	27
Figur 17	Resultat spørreundersøkelse sektor Utdanning deltatt i praktisk opplæring (n=465)	28
Figur 18	Resultat spørreundersøkelse sektor Helse og omsorg deltatt i praktisk opplæring (n=342)	28
Figur 19	Resultat spørreundersøkelse opplæring tilpasset arbeidssituasjon (n=476)	29
Figur 20	Resultat spørreundersøkelse kjent med hvordan det skal meldes avvik (n=1055)	33
Figur 21	Resultat spørreundersøkelse vold, trusler eller trakassering mot dem som ansatt (n=1055)	34
Figur 22	Resultat spørreundersøkelse terskel for avvik (n=1055)	35
Figur 23	Resultat spørreundersøkelse meldt fra om hendelse (n=473)	35
Figur 24	Resultat spørreundersøkelse årsaker til ikke meldt ifra (n=130)	36
Figur 25	Utvalg kommentarer	36
Figur 26	Sjekkliste for de som har blitt utsatt vold og trusler	38
Figur 27	Spørreundersøkelse trygg på oppfølging. Totalt i kommunen og fordelt etter sektor (n=1055)	39
Figur 28	Spørreundersøkelse tatt på alvor ved hendelse. Totalt i kommunen og fordelt etter sektor (n=347)	40

Figur 29 Spørreundersøkelse ivaretagelse etter hendelse (n=475)	40
Figur 30 Spørreundersøkelse oppfølging over tid (n=348).....	41
Figur 31 Utvalg kommentarer	41
Figur 32 Risikovurderingsprosessen	51
Tabell 1 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Utdanning og familie	13
Tabell 2 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Helse og omsorg.....	14
Tabell 3 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Teknisk, kultur og idrett	14
Tabell 4 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Strategi og utvikling.....	14
Tabell 5 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Administrasjon og fellestjenester	14

1. Innledning

1.1. Bakgrunn for prosjektet

Kontrollutvalget i Ringerike kommune vedtok i sitt møte 19.09.2024 sak 40/24, at Viken kommunerevisjon IKS (VKR) skulle gjennomføre en forvaltningsrevisjon av vold, trusler og trakassering av ansatte i kommunen.

Prosjektet har sin bakgrunn i aktuelle temaer/prosjektideer foreslått av revisjonen. Dette basert på revisjonens vurderinger av risiko, vesentlighet, relevans og aktualitet rapportert og presentert i kontrollutvalgets møte i juni 2024.

1.2. Formål og problemstillinger

Prosjektets formål er å undersøke om Ringerike kommune har oversikt over omfanget av vold, trusler og trakassering mot ansatte, og om det er etablerte systemer som sikrer en god ivaretagelse av ansatte i forkant, under og etter hendelser med vold, trusler og trakassering.

I denne forvaltningsrevisjonen søker vi å belyse følgende problemstillinger:

1. Har Ringerike kommune etablert rutiner for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte?
2. Har Ringerike kommune rutiner som sikrer god oppfølging av ansatte som opplever vold, trusler og trakassering?

1.3. Avgrensning av undersøkelsen

Som det går fram av problemstillingene i kulepunktene i kapittel 1.2, er det vedtatt relativt konkrete problemstillinger for forvaltningsrevisjonen. Vi presiserer at prosjektet kun tar for seg de områder og temaer som faller inn under de problemstillingene som fremgår av kapittel 1.2. Vurderinger og konklusjoner omfatter derfor bare disse avgrensede definerte områdene eller temaene.

Det er med andre ord ikke tale om en fullstendig gjennomgang av temaet vold, trusler og trakassering i Ringerike kommune.

Prosjektet avgrenses til å undersøke vold, trusler og trakassering i de tilfellene hvor det er brukere/innbyggere som står bak. Tilfeller hvor ledelse eller kollegaer er ansvarlige er ikke en del av vårt prosjekt.

1.4. Definisjoner

Arbeidstilsynet har følgende definisjoner av vold, trusler og trakassering: ¹

- **Vold og trusler:** hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydning trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.²
- **Trakassering:** handlinger, unnlater eller ytringer. Disse har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.³

¹ <https://www.arbeidstilsynet.no/tema/vold-og-trusler/>

² <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/vold-og-trusler/>

³ <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/trakassering/> Dette følger også av aml § 4-3 (3)

2. Metode

Forvaltningsrevisjon utført av Viken kommunerevisjon IKS gjennomføres, dokumenteres, kvalitetssikres og rapporteres i samsvar med kommuneloven og god kommunal revisjonsskikk ⁴.

Prosjektet er gjennomført av revisjonens egne ansatte på bakgrunn av kravene som stilles til gjennomføring av forvaltningsrevisjon som prosjekt. Det vil si at gjennomgangen er basert på "RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon" ⁵ som er vedtatt av Norges Kommunerevisorforbund (NKRF). Samtlige revisorer som har deltatt i prosjektet er løpende vurdert å være uavhengige, habile og objektive, jf. RSK 001 punkt 3.

Informasjonen som er presentert i dette prosjektet, er hentet inn gjennom dokumentanalyse, intervju, spørreundersøkelse og statistikk. Vi viser kapittel 1.3 for eventuelle avgrensinger i prosjektets omfang.

2.1.1. Dokumentanalyse

Dokumentene som er analysert er knyttet til kommunens arbeid for å forebygge, håndtere og følge opp i etterkant av hendelse knyttet til vold, trusler og trakassering av ansatte. Dette består av overordnede rutiner, maler, avviksrapporter, risikovurderinger, tiltak knyttet til informasjon, opplæring og øvelse. For å undersøke i hvilken grad rutineene er implementert ned i organisasjonen er det også innhentet dokumentasjon fra de to utvalgte enhetene Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap, samt avdeling Hjerterommet på Benterud skole. Kommunen har delt dokumentene med revisjonen gjennom opplasting til egen mappe på OneDrive.

Styrkene ved dokumentanalyse er at informasjonen er skriftlig, og i mange tilfeller har flere personer vært involvert i utarbeidelsen av den. Ettersom dokumentasjonen er utarbeidet av revidert enhet kan den antas å ha stor grad av pålitelighet. Svakheten er at dokumentanalyse i seg selv bare fanger opp det som er skriftlig dokumentert. For å motvirke dette har vi benyttet dokumentanalyse i kombinasjon med intervju.

2.1.2. Intervju

Følgende intervjuer er gjennomført i prosjektet:

- Gruppeintervju med kvalitetssjef og HMS rådgiver
- Intervju med hovedverneombud
- Gruppeintervju med fungerende avdelingsleder og verneombud på Hjerterommet, Benterud skole.
- Gruppeintervju med avdelingsleder og verneombud ved Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap.
- Intervju med tillitsvalgt fra Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap

Intervjuene er gjennomført som semistrukturerte intervjuer. Det er utarbeidet en intervjuguide med temaer hvor alle problemstillingene berøres. Hvert tema er utdypet med momenter for å sikre at vi berører de aspekter som er relevant for undersøkelsen. På denne måten struktureres intervjuet slik at man snakker om et tema, men innenfor dette er det en frihet til å velge den rekkefølgen som faller intervjuobjektet mest naturlig.

Revisjonen har skrevet et referat fra hvert intervju. Intervjufelatene ble oversendt for verifisert i etterkant av intervjuene. Samtlige referater er justert av intervjuobjektene, og det er kun de endelige verifiserte referatene, som er benyttet som datagrunnlag for rapporten.

⁴ God kommunal revisjonsskikk i forvaltningsrevisjon og eierskapskontroll kommer til uttrykk først og fremst i RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon og RSK 002 Standard for eierskapskontroll. Gjeldende standarder er fastsatt av Norges Kommunerevisorforbunds styre høsten 2020. Standarden bygger på norsk regelverk og internasjonale prinsipper og standarder, fastsett av International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) og Institute of Internal Auditors (IIA).

⁵ [RSK 001](#)

Data innhentet fra mennesker gjennom intervjuer og spørreundersøkelser vil være kvalitative og subjektive av natur. For eksempel kan respondentenes svar være påvirket av deres egne forutinntatte meninger, og de kan gi unøyaktige eller ufullstendige svar. Det er også mulig at respondentene systematisk gir for positive svar på revisjonens spørsmål fordi de ønsker å gi et positivt inntrykk av sitt arbeid eller sin arbeidsplass.

I tillegg kan intervjueren ha forutinntatte holdninger, som kan både påvirke hvordan spørsmålene stilles og tolkningen av svarene. Det er også en risiko for at respondentene gir svar som de tror intervjueren ønsker å høre, i stedet for å gi ærlige svar. For å motvirke dette søker revisjonen å ha en balansert framtoning, og i størst mulig grad stille åpne (ikke lukkede spørsmål). Revisjonen vurderer også skriftlig dokumentasjon, som mer valid enn informasjon mottatt av mennesker gjennom intervju eller spørreundersøkelse ved motstrid.

2.1.3. Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelse ble sendt til alle ansatte i Ringerike kommune den 14.januar 2025, totalt 2269 respondenter. Revisjonen sendte tre påminnelser til de som ikke hadde svart. Disse ble sendt henholdsvis 27.01.25, 03.02.25 og 04.02.25. Svarprosenten ble 47 %. Se vedlegg 3 for detaljert oversikt. Vi benyttet verktøyet Questback⁶ til å gjennomføre spørreundersøkelsen.

Vi har valgt å inkludere de med lav stillingsprosent. For ansatte som har flere stillinger i kommunen er det stillingen med høyest stillingsprosent som inngår i utvalget. Eksempelvis kan en hovedstilling ligge på skolen, selv om vedkommende også har stilling på SFO. Fastleger og fysioterapeuter som har en stillingsprosent på kommunens virksomheter, slik som sykehjemslege er med i utvalget. Privatpraktiserende fastleger, fysioterapeuter og folkevalgte er ikke inkludert i utvalget. Det er heller ikke ansatte som ikke har oppført epostadresse.

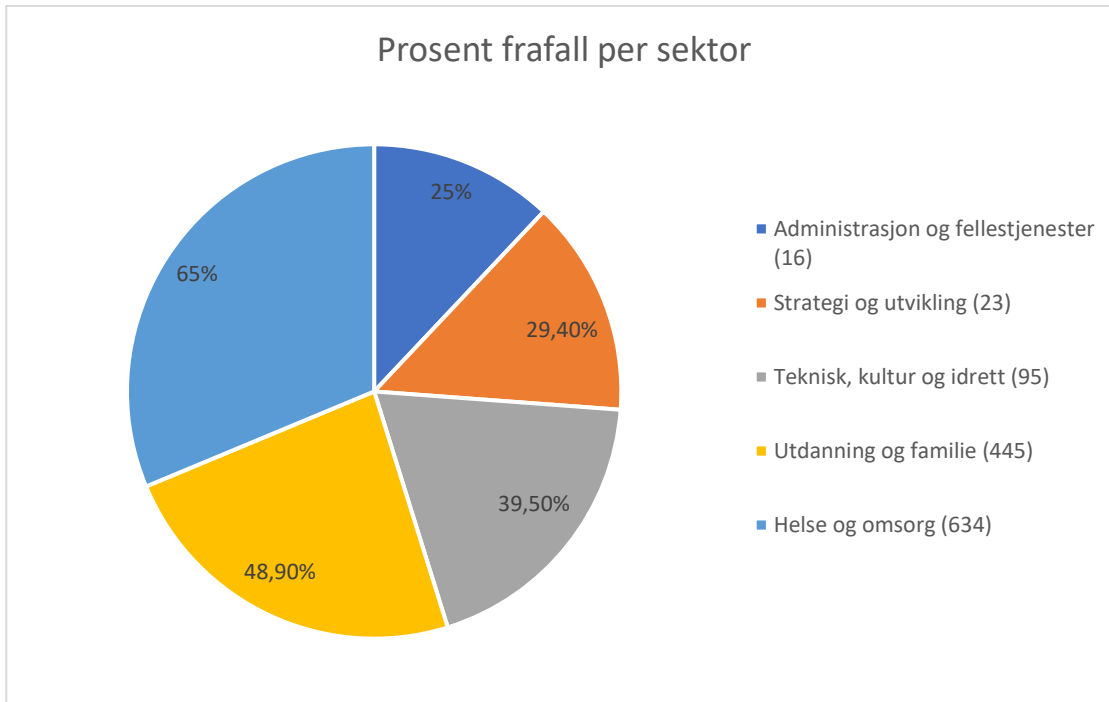
Respondentene ble bedt om å svare med utgangspunkt i sine erfaringer og opplysninger. Dersom spørsmålene ikke passet, ble de bedt om å svare «vet ikke/ikke aktuelt» på spørsmålet. Respondenter som jobber ved flere avdelinger, ble bedt om å svare med utgangspunkt i erfaringer fra den avdelingen respondenten jobber mest for tiden. Det var også mulighet til å hoppe over enkelte spørsmål, som forklarer ulikt antall svar per spørsmål (n).

Det er presisert at undersøkelsen ser på tilfeller hvor det er brukere eller innbyggere som står bak. Vold, trusler og trakassering ble definert innledningsvis og det ble brukt samme definisjon som vi har lagt til grunn i denne rapporten.

Den samlede svarprosenten på 47 % er etter revisjonens vurdering et godt resultat og tilstrekkelig for å presentere funn fra undersøkelsen. Andel ikke-svar fordeler seg relativt likt per sektor, med høyest frafall i helse og omsorg og oppvekst og utdanning. I disse sektorene er det imidlertid mange ansatte som gir et høyt antall svar fra disse sektorene, selv om det er en høyere risiko for at svarene ikke er representativt. Lav svarprosent innen særlig helsesektor er erfaringsmessige lave og følger i tråd med forventning også i denne revisjonen.

⁶ www.questback.com/no/

Figur 1 Oversikt over frafall spørreundersøkelse



Mulige årsaker til at respondenter ikke svarte kan være at de syntes spørreundersøkelsen var for lag, vanskelig eller at den var uinteressant/ikke aktuell i for deres arbeid. Videre kan det også skyldes at de ikke har hatt tid, motivasjon eller tilgang til undersøkelsen (for eksempel som følge av ferie eller sykefravær), eller at de ikke ønsket å delta av andre grunner. Det er mulig at de som ikke svarte har andre erfaringer, holdninger eller meninger enn de som svarte, noe som kan skape en skjevhet i datamaterialet.

Utkast til spørreundersøkelse ble oversendt kommunen og hovedverneombud for innspill. For å redusere faren for skjevheter søker revisjonen å triangulere eventuelle funn. Det vil si at funn belyses både gjennom spørreundersøkelse, intervjuer, dokumentanalyse og saksgjennomgang om mulig.

I tillegg til at spørreundersøkelsen ble sendt alle ansatte på epost, ble det ble hengt opp QR-koder hvor ansatte kunne logge inn med epostadresse på mobiltelefonen for å besvare. Informasjonsskriv ble sendt ut til avdelingsledere som formidlet til sine ansatte, med oppfordring om å svare. En svakhet med QR koder er en mulighet for at ansatte kan logge seg inn og besvare undersøkelsen for andre. I analysen av dataene er derfor disse besvarelsene fjernet, totalt 16. Vi har også valgt å ikke inkludere kommunedirektørs besvarelse.

2.1.4. Bruk av KI

Revisjonen har laget sammendrag på større tekstmengder fra spørreundersøkelsen ved hjelp av programmet Co-pilot. I etterkant har resultatene så blitt kvalitetssikret av revisjonen. Viken kommunerevisjon bruker KI-modeller som tilbys gjennom selskapets eksisterende leverandør av programvare, Microsoft, som følgelig er underlagt avtaler om databehandling.

2.1.5. Validitet og pålitelighet i denne revisjonen

Revisjonen mener at denne revisjonen møter de krav satt til pålitelighet og validitet. Ved å bruke metodetriangulering, i dette tilfellet dokumentanalyse, intervjuer og spørreundersøkelse er funn og

vurderinger gjort fra flere kilder. Svarprosenten til spørreundersøkelsen er høy nok til at svarene må ansees som valide.

2.1.6. Høring/kontradiksjon

Et utkast til rapport er blitt oversendt kommunedirektør til uttalelse. Kommunedirektørens uttalelse av 10.6.2025 er vedlagt rapporten.

Vi har også sendt et utkast til rapport til kontradiksjon og rettelser til fakta til kontaktperson før den ordinære høringsuttalelsen til kommunedirektør (faktahøring). Ingen merknader til fakta ble gitt.

Vi mener det er samlet inn et tilstrekkelig faktagrunnlag til å belyse problemstillingene og revisjonskriteriene.

3. Revisjonskriterier

Som kilder for revisjonskriteriene ⁷ har vi i hovedsak benyttet ⁸

- Kommuneloven
- Arbeidsmiljøloven
- Internkontrollforskriften
- Forskrift om utførelse av arbeid
- Veiledninger fra arbeidstilsynet
- Kommunens planverk og rutiner på området

Kommunedirektøren er ifølge kommuneloven § 25-1 ansvarlig for kommunens internkontroll. Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Videre skal internkontrollen ha nødvendige rutiner og prosedyrer, avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik, samt være dokumentert i den formen og det omfanget som er nødvendig.⁹

Arbeidsmiljøloven setter et generelt krav om at arbeidsmiljøet skal være fullt forsvarlig, aml § 4-1 (1). I tillegg spesifiserer loven i § 4-3 krav til psykososiale forhold: En arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering, eller annen utilbørlig opptreden. Arbeidstaker skal også beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger fra «andre». Dette kan typisk være brukere, klienter, pasienter mm. Arbeidsgiver skal «kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, arbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen», aml § 3-1.

Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften) viser også til krav for å sikre et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø. Forskriften krever blant annet at virksomheter skal ha systemer og rutiner på plass for å identifisere, vurdere og håndtere risikoer knyttet til vold og trusler. Arbeidsgivere må blant annet kartlegge farer og problemer, inkludert risiko for vold og trusler, utarbeide planer og tiltak for å redusere disse risikoene og sørge for at ansatte har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter

⁷ Revisjonskriterier er en samlebetegnelse for krav og forventninger som benyttes for å vurdere kommunens virksomhet, økonomi, produktivitet, måloppnåelse, regeletterlevelse osv. Sammenholdt med faktabeskrivelsen danner revisjonskriteriene basis for de analyser og vurderinger som foretas, de konklusjoner som trekkes, og de er et viktig grunnlag for å kunne dokumentere avvik eller svakheter.

⁸ Oversikt over lover, forskrifter og andre kilder som er benyttet til å utlede revisjonskriterier finnes i "Referanser" bak i rapporten.

⁹ Kommuneloven § 25-1. Internkontroll i kommunen og fylkeskommunen.

til å håndtere slike situasjoner. I tillegg til at kartlegging og risikovurdering er en del av det systematiske HMS arbeidet er det også presisert i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1 at arbeidsgiver skal kartlegge og risikovurdere fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold.

Ansatte som kan oppleve vold og trusler skal etter forskrift om utførelse av arbeid § 23 A-2 ha nødvendig opplæring og øvelse, samt ha informasjon om rutiner for varsling og rapportering av vold og trussel om vold, § 23 A-3.

Videre skal arbeidstakere som har blitt utsatt for vold og trusler få nødvendig oppfølging, både med hensyn til den fysiske og psykiske belastningen hendelsen kan ha medført, forskrift om utførelse av arbeid § 23 A-5.

Arbeidstilsynet utdypet kravene satt i lov og forskrift med en rekke tiltak som kan bidra med å forebygge og sikre god håndtering av hendelser med vold og trusler. For en fullstendig utledning av revisjonskriteriene, se vedlegg 4.

På bakgrunn av problemstillingene og relevante krav i kildene, har vi utledet følgende revisjonskriterier¹⁰ for vår gjennomgang av vold, trusler og trakassering i Ringerike kommune. Kriteriene er ikke nødvendigvis uttømmende for ethvert krav som stilles til alle sider av temaet vold trusler og trakassering i Ringerike kommune. Kriteriene er oppstilt etter revisjonens vurdering av hva som er det sentrale, basert på en vurdering av virksomhetens egenart og regelverket den forvalter.

3.1.1. Forebygge

Den første problemstillingen er:

Har Ringerike kommune etablert rutiner for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte?

Her har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen bør ha etablerte og kjente rutiner for arbeidet med vold, trusler og trakassering mot ansatte
- Kommunen skal gjennomføre systematiske risikovurderinger av faren for at ansatte blir utsatt for vold, trusler og trakassering
- Ansatte som kan oppleve vold, trusler og trakassering bør få opplæring og praktisk øvelse i hvordan man forebygger og håndterer slike situasjoner

3.1.2. Følge opp

Den andre problemstillingen er:

Har Ringerike kommune rutiner som sikrer god oppfølging av ansatte som opplever vold, trusler og trakassering?

Her har vi utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal sikre at ansatte melder ifra hvis de opplever vold, trusler og trakassering
- Kommunen bør ha et system for å følge opp ansatte som har behov på grunn av vold, trusler og trakassering

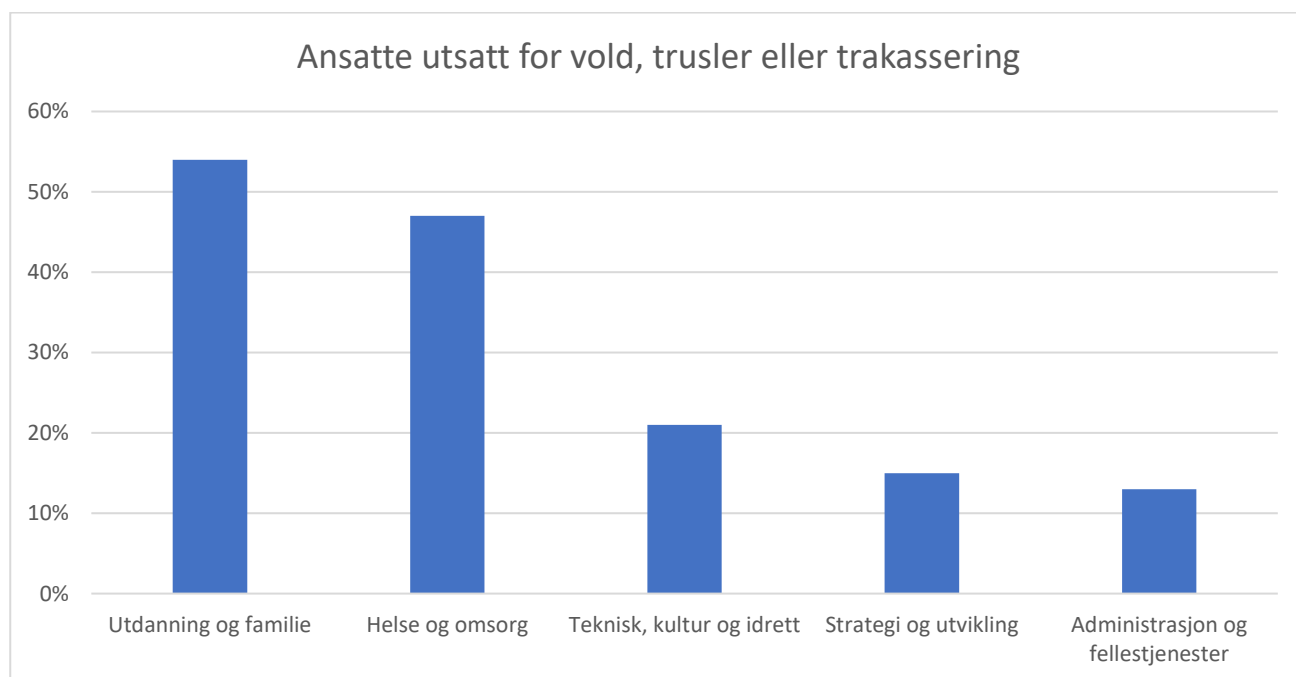
¹⁰ Vedlegg 4 – Utledning av revisjonskriterier

4. Data fra spørreundersøkelse

I det følgende avsnittet presenterer vi data fra den gjennomførte spørreundersøkelsen. Dette er data som ikke direkte besvarer problemstillingene, men som bør oppgis.

Spørreundersøkelsen viser at 43 prosent av kommunens ansatte oppgir at de har blitt utsatt for vold, trusler eller trakassering i forbindelse med jobb, de siste tre årene. Den største andelen er ansatte i sektorene Utdanning og familie (54%), deretter Helse og omsorg (47 %) og Teknisk, kultur og idrett (21 %).¹¹

Figur 2 Resultat spørreundersøkelse utsatt for vold, trusler eller trakassering de siste tre årene (n=1055)



Tabellene nedenfor viser forekomsten av vold, trusler og trakassering i de fem sektorene:

Tabell 1 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Utdanning og familie

Tjenesteområder i sektor Utdanning og familie (n=465)	Ansatte utsatt for vold, trusler eller trakassering
Avlastning barn og unge	87 % (n=23)
Barnehage	25 % (n=89)
Barnevern	43 % (n=21)
Forebyggende helsetjenester for barn og unge	16 % (n=19)
Læringscenteret for voksne	11 % (n=19)
Skole	72 % (n=257)
Spesialpedagogiske tjenester	25 % (n=28)
Stab utdanning og familie, andre	22 % (n=9)

¹¹ Har du blitt utsatt for vold, trusler eller trakassering i forbindelse med jobb, de siste 3 årene? (Spm 12)

Tabell 2 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Helse og omsorg

Tjenesteområder i sektor Helse og omsorg (n=342)	Ansatte utsatt for vold, trusler eller trakassering
Forebyggende hverdagsmestring	17 % (n=6)
Helse og boligforvaltning	18 % (n=17)
Helse og omsorg stab	11 % (n=9)
Hjemmetjeneste	40 % (n=40)
Institusjon	60 % (n=58)
Integrerte tjenester	37 % (n=43)
Interkommunale tjenester	71 % (n=35)
Mestringsenheten	63 % (n=35)
NAV	40 % (n=5)
Tilrettelagte tjenester	48 % (n=80)
Andre	14% (n=14)

Tabell 3 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Teknisk, kultur og idrett

Tjenesteområder i sektor Teknisk, kultur og idrett (n=145)	Ansatte utsatt for vold, trusler eller trakassering
Brann og redning	14 % (n=35)
Eiendom	17 % (n=42)
Kultur	13 % (n=24)
Utbygging	11 % (n=9)
Vann, avløp og rens	22 % (n=18)
Vei, park, idrett og parkering	67 % (n=15)
Andre	0 % (n=2)

Tabell 4 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Strategi og utvikling

Tjenesteområder i sektor Strategi og utvikling (n=55)	Ansatte utsatt for vold, trusler eller trakassering
Arealforvaltning	22 % (n=32)
Digitalisering	0 % (n=4)
IT	14 % (n=7)
Klima og miljø, andre	0 % (n= 6)
Samfunn og næring	0 % (n=6)

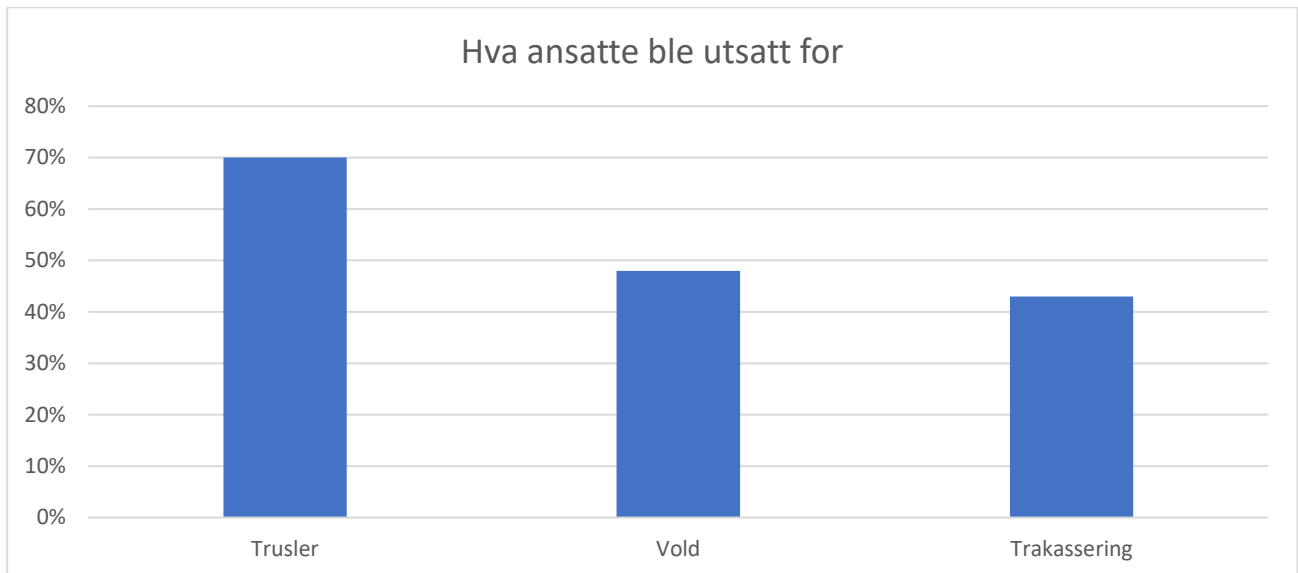
Tabell 5 Spørreundersøkelse forekomst i sektor Administrasjon og fellestjenester

Tjenesteområder i sektor Administrasjon og fellestjenester (n=48)	Ansatte utsatt for vold, trusler eller trakassering
Hovedtillitsvalgte	33 % (n=6)
HR	0 % (n=9)
Kommuneadvokat og andre	0 % (n=3)
Service og dokumentcenter	30 % (n=10)
Økonomi og innkjøp	6 % (n=16)
Andre	0 % (n=4)

- I sektoren Utdanning og familie er det en høyest andel i tjenesteområdene avlastning barn og unge (87 %), skole (72 %) barnevern (43 %).
- For sektor Helse og omsorg det høyest andel i tjenesteområdene Interkommunale tjenester (71%), Institusjon (60 %), Hjemmetjeneste (40 %), Mestringsenheten (63%), Tilrettelagte tjenester (48%), NAV (40 %) og Integreerte tjenester (37 %).
- Sektor Teknisk, kultur og idrett har høyest forekomst av vold, trusler og trakassering i tjenesteområdene Vann, avløp og rens (22 %), samt Vei, park, idrett og parkering (67 %).
- I sektor Strategi og utvikling er det tjenesteområdet Arealforvaltning som har høyst andel (22 %).
- I administrasjon og fellestjenester er det høyest for tjenesteområdet hovedtillitsvalgte (33 %) og Service og dokumentsenter (30 %).

Det er flest som oppgir at de har opplevd trusler (70 %), deretter vold (48 %) og trakassering (43%).¹² Dette er illustrert i tabellen nedenfor.

Figur 3 Resultat spørreundersøkelse utsatt for (flere valg mulig n=477)



De aller fleste (90 %) oppgir at det var bruker/pasient/elev/innbygger som utsatte dem for vold, trusler eller trakassering, men det er også enkelte som oppgir at det er utført av pårørende (15 %).

7 % av de ansatte oppgir at de har vært sykemeldt fra jobb på grunn av vold, trusler eller trakassering på arbeidsplassen i løpet av de siste tre årene.¹³

¹² Hva ble du utsatt for? (Spm 13)

¹³ Har du vært sykemeldt fra jobb på grunn av vold, trusler eller trakassering på arbeidsplassen de siste tre årene? (Spm 22)

5. Forebygge vold, trusler og trakassering

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- Har Ringerike kommune etablert rutiner for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte

Til denne problemstillingen har vi i kapittel 3 utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen bør ha etablerte og kjente rutiner for arbeidet med vold, trusler og trakassering mot ansatte
- Kommunen skal gjennomføre systematiske risikovurderinger av faren for at ansatte blir utsatt for vold, trusler og trakassering
- Ansatte som kan oppleve vold, trusler og trakassering bør få opplæring og praktisk øvelse i hvordan man forebygger og håndterer slike situasjoner

5.1. Mål og system for HMS-arbeid

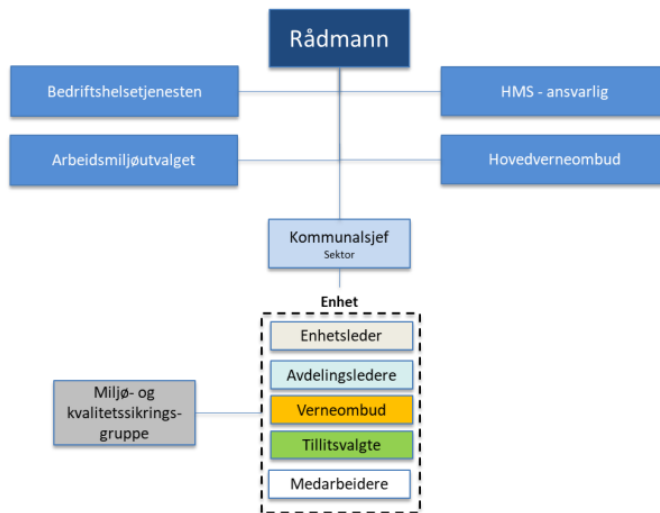
Kommunen har utarbeidet overordnet mål for HMS arbeidet, samt strategi for hvordan målsettingen skal oppnås. Dette er illustrert i figuren nedenfor.

Figur 4 Målsetting og strategi for kommunens HMS arbeid (Systematisk HMS arbeid i Ringerike kommune- dokument)



Basert på overordnet mål og strategi er det etablert indikatorer for HMS arbeidet med tilhørende resultatmål. Resultatmålene evalueres og revideres årlig, i forbindelse med ledelsens gjennomgang av HMS- arbeidet. HMS- mål, med tilhørende tiltaksplan, utarbeides på sektor og enhetsnivå med bakgrunn i status på eget HMS- arbeid.

Figuren nedenfor illustrerer hvordan kommunen har organisert arbeidet med HMS. Roller og ansvar er nærmere beskrevet i dokumentet/rutinen «Systematisk HMS arbeid i Ringerike kommune».

Figur 5 Organisering av HMS arbeide t¹⁴

5.2. Nåværende rutiner på området

Rutine for vold og trusler

Kommunen har utarbeidet en overordnet rutine for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusler mot ansatte.¹⁵ Rutinen er utarbeidet i mars 2022 og revidert i mars 2024. Det foregår et arbeid med ny rutine, revisjonen har mottatt kopi av utkastet.

Rutinen for vold og trusler skal så langt det er mulig forebygge vold og trusler, men også være et hjelpemiddel for leder, verneombud og ansatte i håndtering og oppfølging av hendelser hvis vold og trusler forekommer. Rutinen avklarer roller og ansvar i arbeidet. Rutinen er bygd opp med 5 sjekklister for både arbeidsgiver og den som har blitt utsatt for vold og trusler, se eksempler under.

Figur 6 Utdrag fra sjekkliste om organisatoriske og fysiske tiltak for å forebygge vold og trusler

Organisatoriske og fysiske tiltak for å forebygge vold og trusler

Sjekkliste 1

- Sørge for tilstrekkelig med arenaer for erfaringsutveksling og organisatorisk læring.
- Legge til rette for et godt yringsklima på arbeidsplassen med aksept for individuelle forskjeller i reaksjonsmåter.
- Jevnlige risikovurderinger.
- Informasjon om risikoforhold.
- Opplæring, øvelse og kompetanse.
- Rutiner for varsling og rapportering av hendelser.
- Et fungerende avvikssystem, samt bruke avvikene i risikovurderingen (vurdering av sannsynlighet).
- Beredskapsplaner som dekker relevante hendelser iht vold og trusler på arbeidsplassen

¹⁴ Systematisk HMS arbeid i Ringerike kommune- dokument

¹⁵ Forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler mot ansatte

Figur 7 Sjekkliste for trusler over telefon eller i ekspedisjonen

Den/de som blir utsatt for trusler over telefon eller i ekspedisjonen

Sjekkliste 5

- Hold forbindelsen – ikke legg på
- Hvor er trusselutøver: _____
- Når vil trusselen være her: _____
- Hva slags trussel er det: _____
- Hvorfor gjør du dette: _____
- Hvis du ser trusselutøver: Hvordan ser trussel utøver ut: _____

Nøyaktig ordlyd av trusselen: _____

Dato: _____ Kl.: _____ Telefonnummer: _____
Hvilke telefon mottok du samtalen på? _____
Din vurdering: _____
Melders kjønn: _____ Alder: _____ Språk: _____
Melders stemme: _____
_____ (sint, rolig, sakte, svak osv)

Beruset? _____ Noe kjent med stemmen? _____
Bakgrunns lyder: _____ (gatelyd, motor, maskiner, stemmer, musikk osv.)
Hvem rapporterte du videre til? _____
Dato: _____ Kl.: _____
Rapportskrivers navn: _____

Retningslinje for vold og trusler (under arbeid)

Revisjonen har også mottatt utkast til ny revidert retningslinje for vold, trusler og trakassering.¹⁶ Her er flere av oppgavene ytterligere spesifisert og konkretisert. I utkastet fremgår det blant annet:

Kartlegging av risiko:

- Det vises til maler og ulike veiledere for arbeidet med risikovurderinger av vold og trusler
- Det skal oppfordres til å melde avvik

Kompetanse, opplæring og øvelse er i større grad spesifisert:

- Spesifikk kompetanse- og øvelsesplan for den enkelte sektor (som enhetene/avdelingene må følge)
- Ansatte skal gjøres kjent med risikoen for vold og trusler på den enkelte arbeidsplass

Organisering av arbeidet som må vurderes som faktorer:

- Tilstrekkelig og relevant bemanning (kompetanse og erfaring)
- Alenearbeid
- Informasjons- og erfaringsdeling mellom medarbeiderne.

Styrende dokumentasjon:

- Det skal utarbeides relevante rutiner, retningslinjer og sjekklister knyttet til vold og trusler. Disse skal gjøres kjent på arbeidsplassen. Der det er hensiktsmessig skal man søke å ha felles styrende dokumentasjon på tvers av sektorer og/eller tjenestoområder.

¹⁶ Utkast til revidert retningslinje – Forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler i Ringerike kommune

- Den enkelte arbeidsplass skal utarbeide en beredskapsplan for alvorlige hendelser med vold og trusler og sikre at alle ansatte er kjent med denne.

Veileder for håndtering av netthets

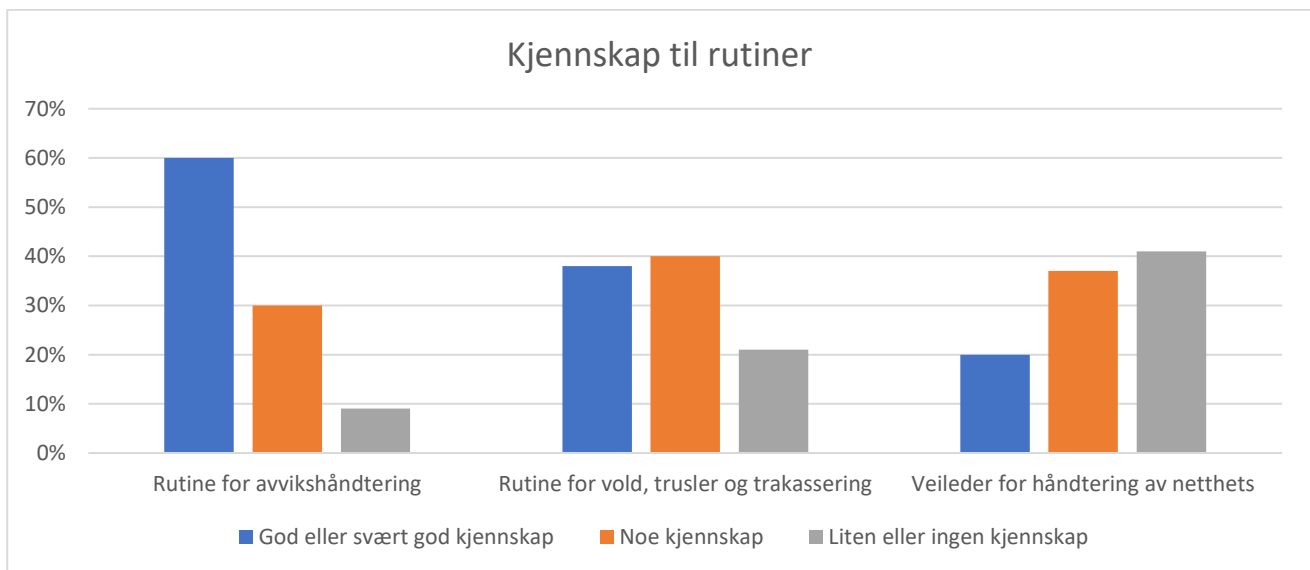
Kommunen har også utarbeidet en veileder for håndtering av netthets.¹⁷ Denne skal danne et rammeverk for hvordan netthets skal håndteres. Veilederen skal bidra til at ansatte og ledere vet hva de skal gjøre, samt støtte i å foreta en vurdering i den enkelte sak. Også her er det utarbeidet rutiner med konkrete aktiviteter for ledere og ansatte når situasjonen oppstår og videre oppfølging.

5.3. Kjennskap til rutiner

I spørreundersøkelsen ble ansatte spurt om i hvilken grad de kjente til de gjeldende rutinene. Et mindretall av de ansatte svarer at de er godt eller svært godt kjent med *rutinen for vold, trusler og trakassering*. Sektorene helse og omsorg, utdanning og familie og administrasjon og fellestjenester er de områdene som oppgir best kunnskap til rutinen.

Veileder for håndtering av netthets er lite kjent blant de ansatte. Administrasjon og fellestjenester er det området som oppgir best kunnskap til rutinen.

Figur 8 Resultat spørreundersøkelse kjennskap til rutiner (n=1055)



5.3.1. Rutiner for vold og trusler i utvalgte enheter

Hallingby hjemmetjenester og bofellesskap har utarbeidet en egen rutine for vold og trusler.¹⁸ Rutinen beskriver viktige tiltak ved kjent risiko for vold og trusler eller nyoppdaget risiko. Nedenfor vises et utdrag fra rutinen.

Figur 9 Rutine for vold og trusler ved Hallingby hjemmetjenester og bofellesskap

¹⁷ Veileder for håndtering av netthets

¹⁸ Rutiner ved risiko for vold og trusler ved Hallingby hjemmetjenester og bofellesskap

Aktivitet/beskrivelse

«Melde fra om risiko:

All nyoppstått eller ved endringer hvor det vurderes som fare for vold og trusler må meldes til kollegaer ved rapport i vaktskifte. Det må også dokumenteres i journal slik at det følges opp videre.

Vurderinger om å være 2 personale ved og behov for ytterligere bistand fra vektore/politi ved besøk:

Der det ikke fra før er lagt inn i tiltaksplan at man skal være 2 personale ved besøk må dette vurderes fortløpende. Hvis man ser et langvarig behov pga risiko for vold og trusler må det settes inn i tiltaksplanen til bruker.

Hvis risiko er høy og man opplever det som utrygt å gi helsehjelp til bruker må politi kontaktes for å vurdere behov for bistand.

Bruk av trygghetsalarm for ansatte:

Det er tilgjengelig trygghetsalarm på hver base (Nes og Hallingby) som kan brukes av personalet.

Viktig å følge opp at denne til enhver tid er ladet.

Kan brukes som sikkerhet på 2 måter:

1. man kan ha den på seg og trykke på alarm ved behov og uforutsette situasjoner
2. man kan koble på alarmsentralen i forkant av besøk ved kjent risiko. Da avtaler man med sentralen at de er tilkoblet uten å si noe og at de lytter til situasjonen. De kan da iverksette tiltak hvis det høres det er behov for det.

Informasjon på sms ved kjent informasjon om risiko for vold og trusler:

Hvis det rapporteres om eller oppstår alvorlige situasjoner som utløser høy risiko for vold og trusler mot personalet vil viktig informasjon bli delt så raskt som mulig på felles sms fra leder. Det er da viktig at alle ansatte setter seg inn i denne informasjonen og eventuelle tiltak i forkant av besøk.»

Hjerterommet har ikke utarbeidet egne rutiner for vold og trusler, men viser til overordnet rutine for vold og trusler som ligger tilgjengelig i Compilo. Denne ligger også tilgjengelig på Teams for alle ansatte. Avdelingen har også rutinebeskrivelse av skjerming og ledsagertjeneste i taxi, Miljøregler og FAK analyser (foranledning, adferd og konsekvens). Det benyttes også pedagogisk analyseskjema og målrettet miljøarbeid

5.4. Analyser av risiko for vold, trusler og trakassering

5.4.1. System for risikovurderinger

Ringerike kommune har utarbeidet et overordnet rammeverk for kontinuerlig kartlegging, vurdering og håndtering av risiko, kalt «Overordnet risikostyringsprosess». Helse, miljø og sikkerhet er blant områdene det som et minimum skal gjennomføres risikostyring. Det vises også til at det innenfor tjenester med spesiell risikoeksponering, slik som vold og trusler, kan være krav til gjennomføring av detaljerte ROS analyser for visse temaer.

Figur 10 Risikostyringsprosessen (Compilo)



Gjennom rutinen «Forebygging, håndtering og oppfølging av vold og trusler mot ansatte» er det etablert rutiner for risikovurdering av vold og trusler mot ansatte:

«Det skal foretas regelmessige og systematiske kartlegginger av farer knyttet til hvor og i hvilke typer arbeidssituasjoner arbeidstakerne kan bli utsatt for vold og trusler. Risiko ved farene skal vurderes opp mot sannsynlighet for å bli utsatt for vold og trusler samt hvilke konsekvenser det kan få.

Det skal utarbeides en handlingsplan og tiltakene skal prioriteres og iverksettes for å redusere risikoen. Arbeidet skal følges opp og evalueres. Leder har ansvaret og arbeidet gjøres sammen med verneombudet og medarbeiderne involveres.»

ROS vold og trusler er innlemmet som mål i alle enhetenes virksomhetsplan for 2025. Det er også satt som mål i AMU.¹⁹

Risiko og sårbarhetsvurderingene av vold og trusler utarbeides i samarbeid med en Miljø og kvalitetssikringsgruppe, MSK-gruppe.²⁰ Dette innebærer at både arbeidsplassens ledelse, verneombud og tillitsvalgte skal være representert, og aktivt bistå inn i arbeidet med å kartlegge risiko, identifisere nødvendige tiltak, og følge opp gjennomføring av tiltak

Alle gjennomførte risiko og sårbarhetsvurderinger, bortsett fra de med sensitiv informasjon, skal publiseres i dokumentbiblioteket i Compilo slik at de er åpne og tilgjengelig.²¹

Kommunen har også etablert et tverrsektorielt team for arbeidet med vold og trusler som skal koordinere den overordnede satsningen på det systematiske arbeidet med temaet.²² Blant annet revidere rutiner, utarbeide kompetanseplaner og videreutvikle maler for risikovurderinger.

Stab Helse og omsorg og Stab Utdanning og familie har også igangsatt et arbeid med enhetene og skolene, sammen med HMS rådgiver, for å identifisere forbedringsområder på systemnivå innenfor temaet vold og trusler.

Det fremkommer av dokumentasjon og i intervju at det er gjort flere tiltak for å øke kompetansen og lette arbeidet med risikovurderinger i kommunen. Bedriftshelsetjenesten har gjennomført kurs for ledere i risikovurdering av vold og trusler. Det tilbys bistand til å gjennomføre risikovurderinger, inkludert støtte fra bedriftshelsetjenesten. Vold og trusler har også vært eget tema på Vernedagene i 2023 og 2024, samt hovedtema under temamåned for Kvalitet og HMS i 2024.

¹⁹ Intervju med kvalitetssjef og HMS rådgiver

²⁰ MSK-grupper er lokale underutvalg til Arbeidsmiljøutvalget (AMU). Disse gruppene består av verneombud, tillitsvalgte, miljøfyrtårnansvarlig og leder. MSK-gruppene behandler saker som angår arbeidsmiljøet innenfor helse, miljø og sikkerhet, samt det systematiske arbeidet med kvalitet og HMS. (Miljø og kvalitetssikringsgrupper i Ringerike kommune)

²¹ Overordnede beskrivelser – mottatt dokument fra Ringerike kommune.

²² Avviksrapport 2024. Ringerike kommune.

Videre er det utarbeidet en mal for risikovurderinger av vold og trusler (inkludert trakassering). Malen har vært tilgjengelig siden 2022 og ligger i kvalitetssystemet Compilo. Den enkelte virksomhet kan benytte malen for å lette arbeidet med å kartlegge relevant risiko. I malen ligger det kartlegging av arbeidets organisering og utforming, samt arbeidssituasjoner med fare for vold og trusler. Dette kan være i egne lokaler, på tur/hjemme hos bruker og sosiale medier, internett/telefon. Emosjonelle belastninger over tid er også tatt inn i malen. Kvalitetssjef og HMS rådgiver viser til forbedringspunkter i malen ved at den må justeres og oppdateres, slik at den er mer tilpasset enkelte tjenesteområder. Blant annet har KS' nye veileder innen temaet igangsatt et arbeid for å tilpasse malen til skoler og SFO.²³

5.4.2. Kjennskap og informasjon om risikovurderinger

I spørreundersøkelsen ble både ansatte og ledere spurt om de er kjent med om det er gjennomført ROS-analyser ved sin enhet. Andelen ledere med personalansvar som oppgir at det er utført risikovurdering av vold, trusler og trakassering på arbeidsplassen er høy, 79 %. Imidlertid viser spørreundersøkelsen at andre ansatte i mindre grad er kjent med risikovurderingene (38 %).²⁴

Blant ansatte (uten ledere) som er kjent med at det er gjennomført risikovurdering av vold, trusler og trakassering på deres arbeidsplass, mener de mange av disse (67%) at de også kjenner til tiltakene som er laget ut ifra denne vurderingen.²⁵

Ulik kjennskap om ROS blant leder og ansatte går også igjen på sektornivå. Ansatte i sektor Utdanning og familie er i liten grad kjent med at det er utført risikovurdering, men det er en stor andel som er kjent med at det er gjennomført tiltak. Blant ansatte i sektor Helse og omsorg er det halvparten som har kunnskap om ROS, og det er relativt mange som har kjennskap til tiltak.

Figur 11 Resultat spørreundersøkelse kjennskap risikovurdering

Sektor	Ledere kjent med risikovurdering (n=138)	Ansatte kjent med risikovurdering (n=917)
Utdanning og familie	78 %	35 %
Helse og omsorg	88 %	50 %
Teknisk, kultur og idrett	65 %	25 %
Administrasjon og fellestjeneste	83 %	29 %
Strategi og utvikling	78 %	33 %
Totalt kommunen	79 %	38 %

En sentral del av risikovurderingsprosessen er også at de ansatte får nødvendig informasjon om risiko og eventuelle iverksatte tiltak i deres arbeidshverdag. HMS rådgiver og kvalitetssjef forteller i intervjuene et forbedringspotensial på dette området. Det blir av flere pekt på at informasjonsflyten i en del tilfeller kan se ut til å stoppe i MSK gruppene og at det ikke flyter så godt videre til de ansatte. Videre understrekes viktigheten av at de ansatte er bevisste på sin medvirkningsplikt. Hovedverneombud viser til at ROS kan gi ansatte mer eierskap til avvikene, og mange avvik kan føre til en ny ROS-analyse og tilhørende tiltak.

²³ Overordnede beskrivelser – mottatt dokument fra Ringerike kommune.

²⁴ Er du kjent med om det er utført egne risikovurderinger for vold, trusler og trakassering på din arbeidsplass? (Spm 4)

²⁵ Er du kjent med om det er gjennomført bestemte tiltak som følge av risikovurderingen? (Spm 5)

Registrerte risikovurderinger i Compilo (kvalitetssystem)

Kommunen oppgir at risiko og sårbarhetsanalyser både har vært og er et prioritert område, spesielt innenfor Helse, miljø og sikkerhet. I rutinebeskrivelsene (se side 14) er det presisert en forventning om risikovurderinger i alle enheter.

Kommunens egne kartlegginger og kontroller viser likevel at det fortsatt er svært varierende og mangelfullt innenfor flere områder.²⁶ I intervjuer med kvalitetssjef og HMS rådgiver pekes på det en generell mangel på modenhet når det gjelder systematisk arbeid med risikovurderinger.

Dette er i tråd med revisjonens observasjoner knyttet til publiserte risikovurderinger av vold og trusler i Compilo. Våre søk viser totalt 15 slike særskilte risikovurderinger for alle de fem sektorene. 5 av disse er utarbeidet første kvartal 2025. I intervju fremkom det også informasjon om at risikovurdering av vold og trusler kan være implementert som en del av overordnet ROS og at risikovurdering kan være lastet opp i Compilo, men at den ikke er synlig for andre/revisjonen.

Figur 12 ROS vold og trusler dokumentert i Compilo pr. april 2025

Sektor	Særskilte ROS av vold og trusler
Teknisk, kultur og idrett	<ul style="list-style-type: none"> Fossveien 7-9 (2019) Enhetene utbygging, miljø og areal og plan og strategi Eiendom (2019) ROS vold og trusler brøytemannskap (Mars 2025) ROS vold og trusler trafikkbetjent (April 2025)
Helse og omsorg	<ul style="list-style-type: none"> Hvelven omsorgssenter (2022) Fossetorget bofellesskap (2022) Psykisk helse og rus (2022) Slettåkerveien (2022) Heradsbygda omsorgssenter (2023) Tyribo institusjon og Tyriland hjemmetjeneste (2023) Nes institusjon (februar 2025) Sokna institusjon (mars 2025)
Utdanning og familie	<ul style="list-style-type: none"> Barnevernet (2023) (Virksomhetsnivå) Spespedteamet (2023) (avdelingsnivå) Ambulerende miljøtjeneste sentrum (mars 2025)
Strategi og utvikling	<ul style="list-style-type: none"> Ikke dokumentert
Administrasjon og fellestjenester	<ul style="list-style-type: none"> Ikke dokumentert

5.4.3. Oppgitt om risikovurderinger i utvalgte enheter

Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap har dokumentert særskilt risikovurdering av vold og trusler²⁷, samt gjennomfører risikovurdering på enkeltpersoner ved behov. Alle brukere har også tiltaksplaner som oppdateres ved behov. Det blir vist til at tiltaksplanene også kan ses som en form for risikovurdering, og det er

²⁶ Overordnede beskrivelser – mottatt dokument fra Ringerike kommune.

²⁷ Vold og trusler på arbeidsplassen – Hallingby hjemmetjenester og bofellesskap

disse som er mest fremme i hverdagen. Risikovurderinger tas opp i MKS gruppe på møter og ved behov som dukker opp. Ved behov for ROS ved nyoppstått risiko snakker de om dette på møteplasser de har i hverdagen, rapporter, brukermøter o.l. De ansatte får også informasjon om risiko knyttet til vold, trusler og trakassering gjennom daglig rapport, ukentlige brukermøter og gjennom samhandling eller bistand fra andre instanser.²⁸

Både avdelingsleder og verneombud peker på et behov for å jobbe jevnligere med risikovurderinger og sette det bedre i system. Det gis uttrykk for en god kultur for å si ifra dersom ansatte føler seg utrygge og at utfordringer drøftes fortløpende.²⁹

Hjerterommet har gjort risikovurderinger som en del av skolens overordnede ROS analyse, men ikke særskilt risikovurdering av vold og trusler, eller egen på avdeling Hjerterommet. Revisjonen har ikke mottatt en kopi av den overordnede ROS-analysen. Det er også utført en del individuelle risikovurderinger for elever med utfordrende adferd, men i mange tilfeller er dette erfaringsbasert og ikke satt i system.³⁰

De ansatte får informasjon om risiko gjennom ukentlige møter på avdelingen og månedlige SFO møter. Videre finnes det rutinebeskrivelser, miljøregler og prosedyrer knyttet til utagering. Som utfordringer for å gjøre risikofaktorer kjent for ansatte pekes det på lite plantid og ikke felles planleggingsmulighet. Dette gjør at man ikke får samsnakket seg og implementert tiltak så godt som det kunne vært.³¹

5.5. Opplæring og øvelse

5.5.1. System for opplæring

Kvalitetssjef og HMS rådgiver oppgir at det er opprettet en tverrsektoriell arbeidsgruppe som jobber med å få på plass en felles overordnet kompetanseplan, for eksempel e-læringskurs, vergeteknikk, konfliktdeмпing, rutiner og retningslinjer. I tillegg må hver sektor definere sitt spesifikke behov.³²

Kommunen oppgir at det i samarbeid med bedriftshelsetjenesten er gjennomført kurs på sektornivå innen temaet vold og trusler i 2023:³³

- Kurs i vold og trusler for ansatte i Helse og omsorg. (Risikovurdering, konfliktdeмпende kommunikasjon, forebyggende tiltak, fysiske, kompetanse, organisatoriske tiltak, hva er det lov til, hva kan man gjøre, debriefing, psykososial påvirkning, caser og praktisk øvelse/rollespill).
- Tematisering på vernedagene (samme som over) inkludert med gruppearbeid med 120 ledere med tema «emosjonelt arbeid».³⁴
- Økt kompetanse innen vold og trusler. Alle skoler og barnehager har fått kurs i risikovurdering av vold og trusler på generelt grunnlag.
- Felles kurs for ansatte i regi av bedriftshelsetjenesten om hvordan arbeidet kan være helsefremmende, til tross for krevende arbeidsdager. Kurset omhandlet blant annet risikoer som vanskelige brukersituasjoner, spesielt vold og trusler, høye emosjonelle krav, innspill til praksis for debriefing og kollegaveiledning/støtte.

²⁸ Beskrivelse av Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskaps arbeid med vold og trusler, dokument

²⁹ Beskrivelse av Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskaps arbeid med vold og trusler, dokument

³⁰ Intervju fungerende avdelingsleder Hjerterommet og verneombud

³¹ Beskrivelse av Hjerterommets arbeid med vold og trusler, dokument

³² Intervju kvalitetssjef og HMS rådgiver

³³ Overordnede beskrivelser – mottatt dokument fra Ringerike kommune.

³⁴ Presentasjon resultat gruppearbeid på vernedagene i regi av AMU 2023

- Kurs i risikovurdering av vold og trusler for ledere i fem runder gjennom perioden 2022/2023. Kurset omhandlet blant annet forståelse for hva vold og trusler er, bevisstgjøring, lovverket og rutine/fokusområder på arbeidsplassen, håndtering og strategier samt suksessfaktorer for gjennomføring.

Vold og trusler var i mars 2024 hovedtema under temamåned for kvalitet og HMS. Det var fokus på bevisstgjøring, samt hvordan kommunen og de ulike tjenesteområdene med denne problematikken både kan risikovurdere, gi opplæring, agere og følge opp slike hendelser. Sektorene følger opp problematikken med egne arbeidsgrupper, og det er opprettet et eget samhandlingsteam på tvers av sektorene for å arbeide med temaet.³⁵

Under vernedagene i regi av AMU 2024 var også emosjonelle faktorer og vold og trusler egne punkter på agendaen. Blant annet risikostyring, konfliktdeмпing og håndtering av utfordrende adferd, vergeteknikk samt VR som verktøy.³⁶

Alle ledere skal også gjennomføres grunnkurs arbeidsmiljø i regi av bedriftshelsetjenesten.³⁷

I intervju oppgir hovedverneombud at det gjennomføres kurs med verneombudene og tilbys vergekurs gjennom bedriftshelsetjenesten. Per nå er VR briller et tiltak i helsesektoren, samt det gjennomføres en rekke andre aktiviteter for opplæring og øvelse.

Kvalitetssjef og HMS-rådgiver oppgir i intervjuene at det per i dag ikke finnes noe standardisering rundt opplæring. Det er heller ikke alle ledere som er kjent med hvilke verktøy som finnes for opplæring. Hovedverneombud oppgir at det er behov for å trene på hendelser.

5.5.2. Forebyggende opplæring

Samlet er det 42 % av alle kommunens ansatte som oppgir at de har deltatt i opplæring om forebygging av vold, trusler og trakassering. Det er høyest andel innen Helse og omsorg, lavest innen Teknisk, kultur og idrett.³⁸

Samlet for alle sektorer er andelen ledere som har deltatt i forebyggende opplæring (53 %) jevnt over noe høyere enn andelen øvrige ansatte (40 %). Dette er illustrert i figuren nedenfor.

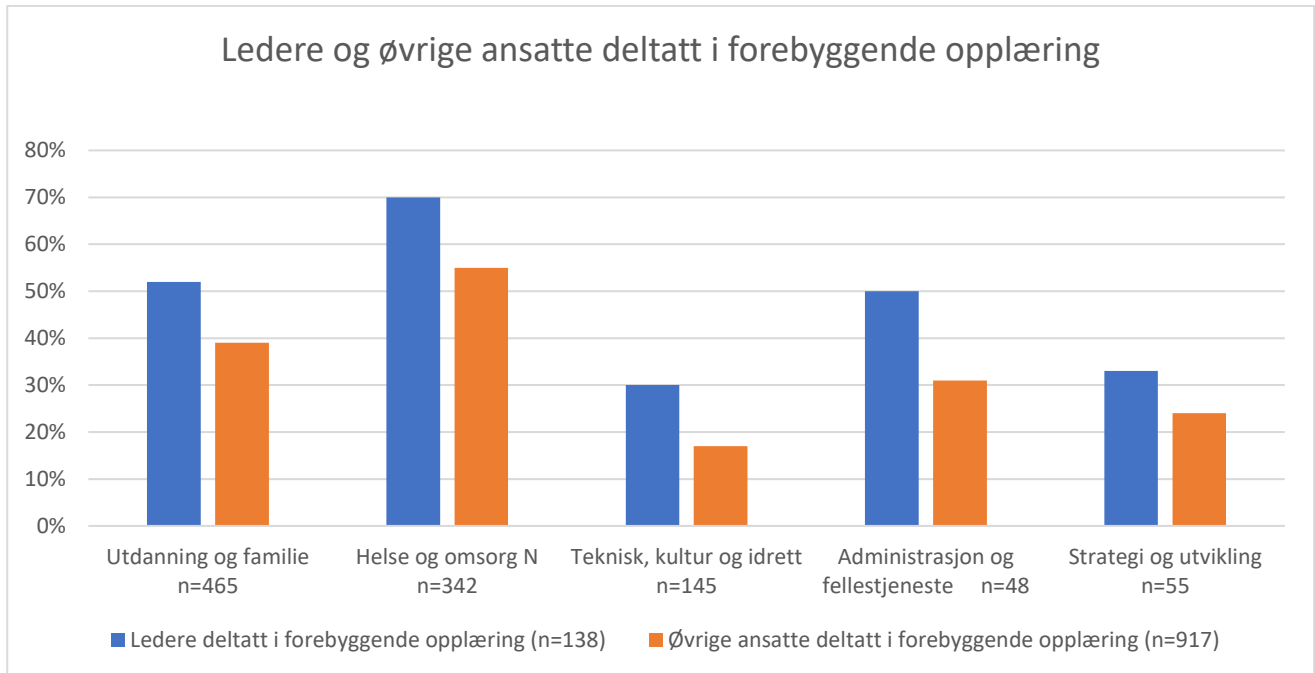
³⁵ Avviksrapportering januar til august 2024. Ringerike kommune.

³⁶ Program vernedager i regi av AMU november 2024

³⁷ Intervju kvalitetssjef og HMS ansvarlig

³⁸ Har du deltatt i opplæring om forebygging av vold, trusler og trakassering? (Spm 24)

Figur 13 Resultat spørreundersøkelse deltatt i forebyggende opplæring (n=1050)



Internt i sektor Utdanning og familie er det store variasjoner mellom de enkelte tjenesteområdene hvis vi ser på ansatte, uten ledere. Enkelte områder trekker gjennomsnittet opp, slik som Avlastning for barn og unge og Stab utdanning og familie, mens Barnevern, Forebyggende helsetjenester for barn og unge, samt Spesialpedagogiske tjenester ligger lang under gjennomsnittet (39 %)

Figur 14 Resultat spørreundersøkelse sektor Utdanning deltatt i forebyggende opplæring (n=402)

Tjenesteområder i sektor Utdanning	Ansatte deltatt i forebyggende opplæring
Avlastning barn og unge	60 % (n=20)
Barnehage	39 % (n=70)
Barnevern	21 % (n=19)
Forebyggende helsetjenester for barn og unge	13 % (n=16)
Læringscenteret for voksne	31 % (n=16)
Skole	41 % (n=229)
Spesialpedagogiske tjenester	24 % (n=25)
Stab utdanning og familie	86 % (n=7)

I sektor Helse og omsorg er det også variasjoner. Andelen ansatte (uten ledere) som har mottatt forebyggende opplæring ligger for de fleste tjenesteområdene rundt gjennomsnitt av sektoren (55 %). Integreerte tjenester peker seg ut med en betydelig høyere andel (82 %) som har mottatt slik opplæring.

Figur 15 Resultat spørreundersøkelse sektor Helse og omsorg deltatt i forebyggende opplæring (n=302)

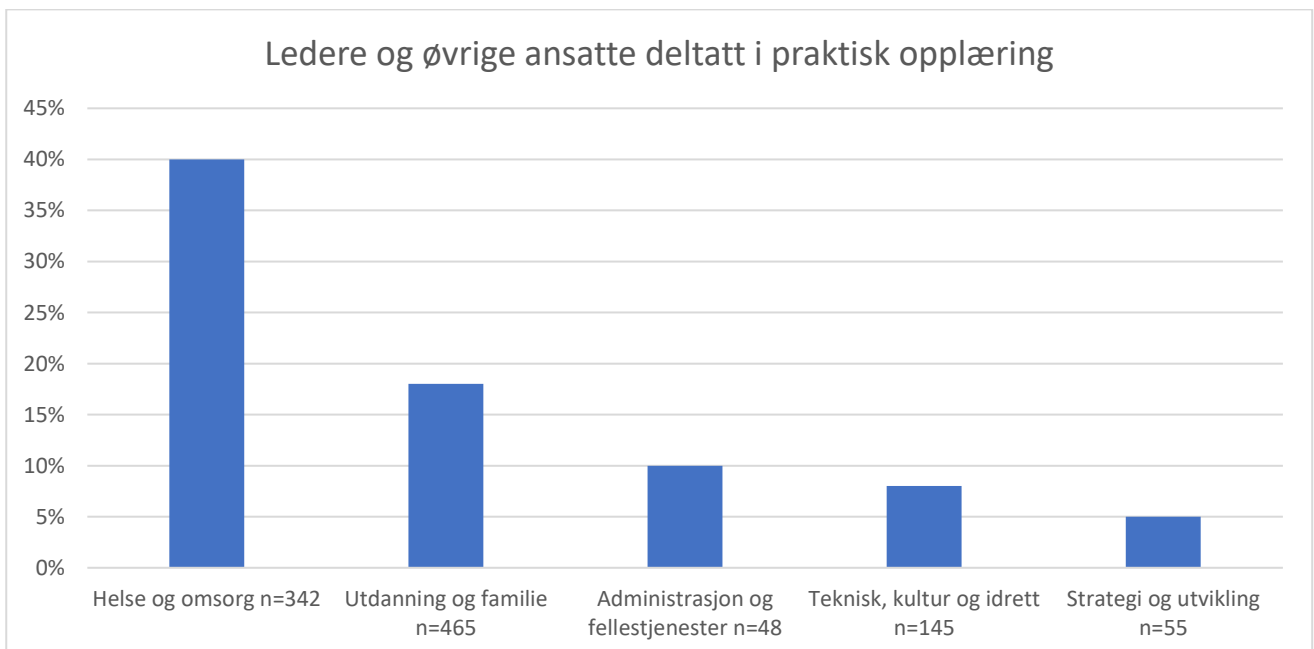
Tjenesteområder i sektor Helse og omsorg	Ansatte deltatt i forebyggende opplæring
Forebyggende hverdagsmestring	80 % (n=5)
Helse og boligforvaltning	47 % (n=15)
Helse og omsorg stab	38 % (n=8)
Hjemmetjeneste	56 % (n=36)
Institusjon	43 % (n=51)
Integrerte tjenester	82 % (n=38)
Interkommunale tjenester	52 % (n=31)
Mestringsenheten	67 % (n=33)
NAV	67 % (n=3)
Tilrettelagte tjenester	54 % (n=72)
Andre	0% (n=10)

5.5.3. Praktisk øvelse

Ansatte i Ringerike kommune har i spørreundersøkelsen svart på om de har deltatt i praktisk øvelse i å håndtere situasjoner med vold, trusler og trakassering.³⁹ Resultatet viser at 23 % av kommunens ansatte har deltatt i slik fysisk øvelse. Det er liten forskjell mellom ledelse og andre ansatte.

Sektorene hvor flest oppgir at de har mottatt praktisk øvelse er helse og omsorg (40 %), deretter utdanning og familie (18 %). Teknisk sektor er blant de laveste med 8 %.

Figur 16 Resultat spørreundersøkelse ansatte deltatt i praktisk øvelse (n=1055).



³⁹ Har du deltatt i praktisk opplæring i å håndtere situasjoner med vold, trusler og trakassering (med praktisk mener vi fysisk øvelse)? (Spm 25)

I sektor Utdanning og familie er andelen ansatte (inkludert ledere) som har deltatt i praktisk opplæring i vold, trusler og trakassering slik:

Figur 17 Resultat spørreundersøkelse sektor Utdanning deltatt i praktisk opplæring (n=465)

Tjenesteområder i sektor Utdanning	Ansatte deltatt i forebyggende opplæring
Avlastning barn og unge	52 % (n=23)
Barnehage	4 % (n=89)
Barnevern	19 % (n=21)
Forebyggende helsetjenester for barn og unge	0 % (n=19)
Læringscenteret for voksne	26 % (n=19)
Skole	21 % (n=257)
Spesialpedagogiske tjenester	11 % (n=28)
Stab utdanning og familie	38 % (n= 8)

I sektor Helse og omsorg er andelen ansatte (inkludert ledere) som har deltatt i praktisk opplæring i vold, trusler og trakassering slik:

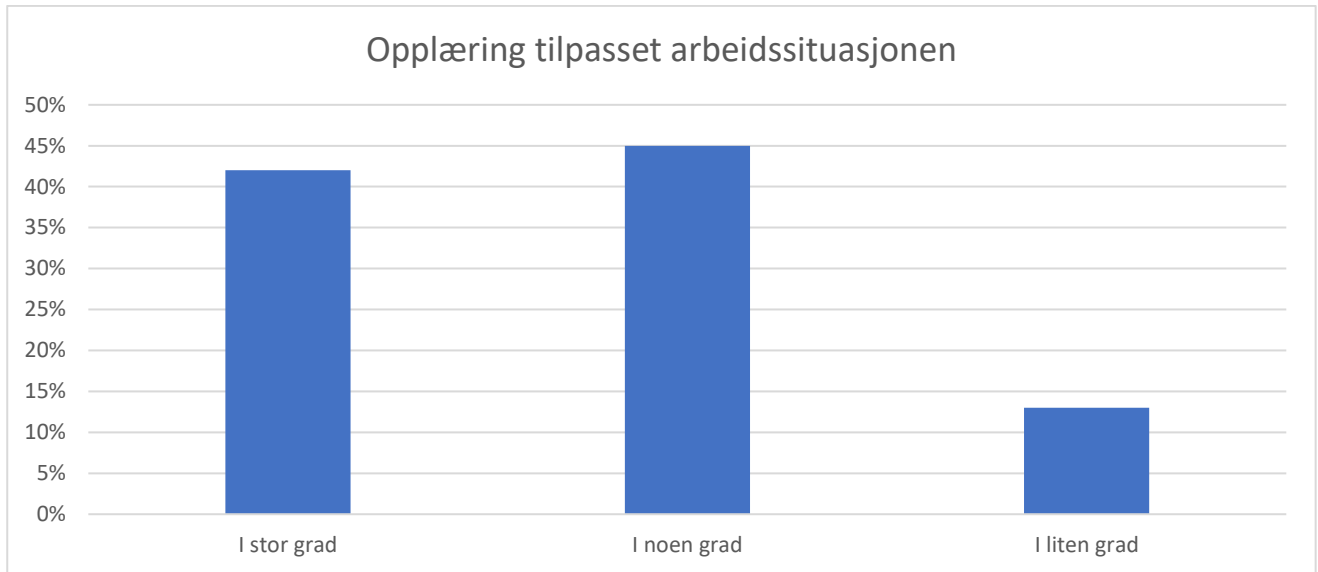
Figur 18 Resultat spørreundersøkelse sektor Helse og omsorg deltatt i praktisk opplæring (n=342)

Tjenesteområder i sektor Helse og omsorg	Ansatte deltatt i forebyggende opplæring
Forebyggende hverdagsmestring	67 % (n=6)
Helse og boligforvaltning	12 % (n=17)
Helse og omsorg stab	4 % (n=9)
Hjemmetjenesten	50 % (n=40)
Institusjon	36 % (n= 58)
Integrerte tjenester	26 % (n=43)
Interkommunale tjenester	34 % (n= 35)
Mestringsenheten	37 % (n=35)
NAV	80 % (n=5)
Tilrettelagte tjenester	56 % (n=80)
Andre	0 % (n=13)

Ansatte har også blitt spurt om de opplevde at opplæringen var tilpasset deres arbeidssituasjon.⁴⁰ Ser vi samlet for alle sektorene svarer 42 % av de som har mottatt opplæring at den i stor eller svært stor grad var tilpasset deres arbeidssituasjon, 45 % oppgir i noen grad, mens 13 % oppgir i liten eller svært liten grad. Dette er illustrert i figuren nedenfor. Det er ingen store forskjeller mellom de ulike sektorene, men det er noe ulikheter mellom tjenesteområdene.

⁴⁰ Opplever du at opplæringen er tilpasset din arbeidssituasjon? (Spm 26)

Figur 19 Resultat spørreundersøkelse opplæring tilpasset arbeidssituasjon (n=476)



I spørreundersøkelsen ble det også spurt i et fritekstspørsmål «Hva var det ved opplæringen du opplever som mangelfull?». Det som ble trukket frem av de som svarte var:

- **Relevans til arbeidsplass**

Det er flere som oppgir at de ikke mener at opplæringen de har fått var relevant for nåværende arbeidsplass. Det pekes blant annet på at opplæringen var knyttet til rus og psykiatri i stedet for eldreomsorg eller hjemmetjeneste. Flere oppgir også at opplæringen ikke er tilpasset brukergruppen de jobber med.

- **Innhold øvelser**

Ansatte peker på mangel på praktisk opplæring og konkrete tiltak for håndtering av vold og trakassering når det faktisk skjer. Andre viser til at opplæringen var for generell og ikke tilpasset spesifikke yrkesgrupper eller arbeidsoppgaver. Det vises blant annet til at opplæringen tok utgangspunkt at de var alene med 1 person, og ikke tilpasset at de har ansvar for opptil 20 personer/ elever samtidig som de håndterer en situasjon.

Mange oppgir at de ønsker seg vergeteknikk-kurs, praktiske selvforsvarsteknikker og håndtering av vold.

- **Frekvens og kontinuitet**

Ansatte i Ringerike oppgir at det er et behov for jevnlig oppfriskning av opplæringen og mer regelmessige kurs. Det er ønske om mer systematisk og kontinuerlig trening i vergeteknikker og konflikthåndtering.

I kommentarfeltet til spørreundersøkelsen er det et tydelig overtall av tilbakemeldinger fra ansatte i skole, som forteller om krevende situasjoner med vold og trusler i sitt arbeid. Mange av disse viser til at de ønsker seg mer opplæring og kompetanse på alle nivåer, fra risikovurderinger, kunnskap til hva som er avvik, teknikker i konkrete situasjoner med utagerende elever, samt et bedre system for å begrense og stoppe de elever som oppleves utagerende og truende på skolen.

Et utvalg av kommentarene utdyper behovet;

<i>Fysiske opplæringsarenaer med praktiske øvelser og med påminnelse om hva man ikke bør tåle. Og hvordan man kan håndtere situasjoner slik at de forhåpentligvis ikke eskalerer.</i>
<i>Jeg har fått god opplæring som leder, men ønsker at det som kommer meg til gode i større grad også skal komme mine ansatte til gode.</i>
<i>Først og fremst kreves det klare retningslinjer i forhold til hvordan man kan reagere, og ikke minst tydelige konsekvenser for de som utøver vold (elever). Trusler og trakassering av ansatte foregår daglig uten konsekvenser for voldsutøvere, og ansatte opplever avmakt og tør ikke reagere.</i>
<i>Opplever en økning av utagering hos elever. Det er vold, verbal trakassering av både medelever og ansatte og truende atferd. Opplever at skolen ikke har tilstrekkelig kompetanse eller ressurser til å kunne håndtere alle situasjonene som oppstår. Vi har elever med store sammensatte vansker, det er krevende å finne personer med riktig kompetanse og personlighet til å kunne håndtere enkelte elever.</i>

5.5.4. Oppgitt om opplæring og øvelse i utvalgte enheter

Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap har ifølge kompetanseplan 2024 og årshjul for kompetanseheving hatt kurs i vold og trusler gjennom e-læringskurs, gjennom kommunen, VR-brillekurs og deltakende kurs via bedriftshelsetjenesten. VR-kurset omfatter også praktisk øving i flere moduler.⁴¹

I intervjuene opplyses det i tillegg om kurs i kroppshåndteringsteknikk, basiskurs og instruktørkurs, samt opplæring alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK). Det er også fokus på forebyggende og tillitsskapende tiltak, for eksempel i form av videreutdanning hvor kompetanse formidles til andre.

På spørsmål om det er noe som mangler i opplæringen oppgir ansatte at det i så fall handler om uklare rutiner og retningslinjer i den enkelte situasjonen/rundt den enkelte bruker.⁴²

På Benterud skole, avdeling Hjerterommet er det også et mindretall som svarer at de har deltatt i praktisk opplæring (33 % n=9). Fungerende avdelingsleder og verneombud oppgir at de ansatte lærer av hverandre, men opplæring i vold og trusler er per i dag ikke satt i system. Det pekes på flere mulige ulike årsaker til dette, blant annet manglende kapasitet hos ledelse, generelt høy arbeidsbelastning og at det kan være utfordrende å få gitt opplæring til vikarer. Avdelingsleder og stabilitet i denne rollen pekes på som suksesskriterier for å kunne gi nok opplæring. Det har vært stor gjennomtrekk på ledelsessiden, noe som kan ha skapt en trøtthet i personalet på Hjerterommet.

Det ble utført vergekurs i 2022, men dette har ikke blitt fulgt opp videre i ettertid. Det er også utført opplæring i alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK GRID 3) og satt i gang et arbeid med opplæring gjennom bedriftshelsetjenesten.

⁴¹ Beskrivelse av Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskaps arbeid med vold og trusler, dokument, Årshjul for kompetanseheving Hallingby hjemmetjeneste 2024 samt kompetanseplan for Integreerte Tjenester 2024.

⁴² Intervju ansatte

5.6. Revisjonens vurdering forebyggende tiltak

Det etterlatte inntrykket er at Ringerike kommune over tid har jobbet aktivt med temaet vold, trusler og trakassering, og at dette også er et pågående arbeid som gis oppmerksomhet. Dette er etter revisjonens vurderinger positivt. Det er imidlertid et gjennomgående funn at ansatte i varierende grad mottar informasjon, kunnskap og opplæring på temaet.

Ringerike kommune har utarbeidet rutiner for vold, trusler og trakassering mot ansatte. Rutinene inkluderer konkrete sjekklister med aktiviteter for ledere og ansatte i gitte situasjoner. Det foregår også et arbeid med en ny rutine med ytterligere konkretiseringer av tiltakene for å forebygge vold, trusler og trakassering mot ansatte. Det er variasjoner i hvilken grad rutinene er kjent for de ansatte, særlig rutiner av nyere datoer. Det er etter revisjonens mening viktig at ansatte er kjent med rutinene, og at det sikres at de nye rutinene som nå utarbeides blir godt opplyst om i hele organisasjonen.

Vedrørende utarbeidelse av risikovurderinger for vold og trusler finner revisjonen at Ringerike kommune har et system på plass på overordnet nivå. Dette systemet samler data, vurderer tiltak og evaluerer fortløpende. Temaet risikovurderinger er godt integrert i tverrsektorielle grupper og vernetjenestens arbeid. Revisjonen mener at Ringerike kommune utviser god praksis for systematiske risikovurderinger på et overordnet nivå, noe som gir tydelige føringer og gir et godt overblikk over omfang og utfordringer knyttet til vold, trusler og trakassering.

Det er imidlertid større utfordringer og mangler på enhets- og avdelingsnivå i gjennomføring av risikovurderinger. Revisjonen har funnet få gjennomførte risikovurderinger særskilt på temaene vold og trusler dokumentert i kommunens kvalitetssystem og ser variasjoner i praksis på området i de ulike enhetene. Det fremheves at gode risikovurderinger krever kompetanse, tid og ressurser, hvilket varierer betydelig mellom enhetene.

Det er også en tydelig forskjell mellom ledernes kjennskap til risikovurderinger og hvordan ansatte opplever å være kjent med disse. Revisjonen konkluderer med at selv om det er tydelige mål og ambisjoner om å øke bruken av risikovurderinger, er ikke arbeidet fullført. Revisjonen anbefaler at kommunen setter ledere i stand til å gjennomføre vurderinger av faktorer som kan true ansattes sikkerhet og finne passende tiltak for å dempe disse faktorene. Videre er det essensielt at ansatte involveres i å vurdere egen arbeidssituasjon og er kjent med tiltakene som utarbeides.

Revisjonen har sett på i hvilken grad leder og ansatte har mottatt forebyggende opplæring og praktiske øvelser på temaet vold, trusler og trakassering. Revisjonen finner at det er gjennomført kompetanseheving på sektornivå, men at det er variasjoner i hva ansatte har mottatt i de ulike enhetene. Revisjonen vil trekke frem skolesektoren, hvor nærmere 70 % av de ansatte har opplevd vold, trusler og trakassering, men hvor 41% oppgir å ha fått forebyggende opplæring og bare 21 % oppgir at de har mottatt praktisk opplæring på slike hendelser.

Ansatte i Ringerike oppgir i spørreundersøkelsen et ønske om mer opplæring og øvelser, at disse er tilpasset arbeidsplassen og reelle situasjoner og at det gjennomføres regelmessig. Revisjonen mener at Ringerike kommune i større grad bør tilby forebyggende opplæring og øvelser for ansatte som står i fare for å oppleve dette. Dette er viktig for å styrke ivaretagelsen av ansatte som står i krevende situasjoner, og bidrar også til en bedre ivaretagelse av tjenestemottager. Opplæring har også sterke forebyggende effekter.

6. Følge opp hendelser

Dette kapittelet fokuserer på følgende problemstilling:

- Har Ringerike kommune rutiner som sikrer god oppfølging av ansatte som opplever vold, trusler og trakassering?

Til denne problemstillingen har vi i kapittel 3 utledet følgende revisjonskriterier:

- Kommunen skal sikre at ansatte melder ifra hvis de opplever vold, trusler og trakassering
- Kommunen skal ha et system for å følge opp ansatte som har behov på grunn av vold, trusler og trakassering

6.1. Rutiner og praksis for å melde om vold og trusler

6.1.1. Avvikssystem og rutiner

Ringerike kommune har etablert et avvikssystem for registrering av hendelser med vold, trusler og trakassering. Til dette benyttes avvikssystemet som er en del av kvalitetssystemet Compilo.

Det er utarbeidet en egen felles rutine for avvik og avvikshåndtering.⁴³ Rutinen er revidert i mai 2024. Det er også egne veiledere for å melde inn, videresende og behandle avvik. Rutinen med tilhørende veiledninger er tilgjengelig i Compilo.

Ansatte skal ifølge rutinen for vold og trusler, samt veileder for håndtering av netthets melde ifra til nærmeste leder om vold og trusler. I rutinen for netthets og utkast til ny rutine for vold og trusler fremgår det at medarbeider skal rapportere avvik dersom det oppstår hendelser med vold og trusler. Dagens rutine for vold og trusler angir at arbeidsgiver skal registrere hendelsen i avvikssystemet.

Det er egne varslingsrutiner for trakassering, som behandles av kommunens varslingssekretariat.⁴⁴

Avvikssituasjonen overordnet rapporteres Arbeidsmiljøutvalget (AMU) og Kommunedirektørens ledergruppe kvartalsvis, samt i en årsrapport. Alle rapporter tilgjengeliggjøres i Compilo. På sektornivå skal de enkelte stabene følge opp avvikssituasjonen i egen sektor og/eller innenfor spesifikke tjenesteområder og iverksette relevante tiltak på systemnivå. På enhets- og avdelings-nivå skal avvikssituasjonen, herunder vold og trusler, gjennomgås på MKS- møter, og ansatte skal informeres om situasjonen og planlagte tiltak.⁴⁵

Kommunens avviksrapportering om vold, trusler og trakassering

I 2024 ble det registrert 1282 avvik knyttet til HMS og 51 % av disse var kategorisert med vold og trusler. Historisk sett har vold og trusler mot ansatte vært kommunens største avvikstype innenfor HMS, og nest største totalt sett. Det har vært en betydelig økning fra 2021 (670), 2022 (864) og 2023 (977).⁴⁶

I 2024 ble det rapportert 182 avviksmeldinger innenfor psykososialt arbeidsmiljø. Av disse var 14,6 % kategorisert som trakassering (inkludert seksuell). Dette er tilsvarende nivå som i 2022 og 2023.

⁴³ Rutine for avvikshåndtering (Ringerike kommune)

⁴⁴ Retningslinjer for varsling i Ringerike kommune

⁴⁵ Overordnede beskrivelser – mottatt dokument fra Ringerike kommune.

⁴⁶ Avviksrapport 2024 (Ringerike kommune)

I avviksrapporteringen fra 2023 pekes det på at det ikke er mulig å fastslå om økningen i avviksrapportering skyldes en økt mengde reelle hendelser, eller om de ansatte er flinkere til å rapportere enn tidligere. Det er også grunn til å tro at det fortsatt er en underrapportering av slike uønskede hendelser. (Blant annet på skolenes ikke forsterkede enheter). Det som er rapportert er;

«De tre siste årene har vold og trusler vært et tema som er viet ekstra oppmerksomhet, og det er gjennomført flere konkrete tiltak. Bedriftshelsetjenesten har gjennomført kurs for ledere i risikovurdering av temaet, og det er utarbeidet og tatt i bruk en egen mal til bruk i risiko- og sårbarhetsvurderinger innen vold og trusler. Vold og trusler, samt emosjonelle belastninger, har også vært eget tema på Verne dagene i 2023 og 2024. Formålet med tiltakene har vært å øke bevisstheten blant ledere, verneombud og tillitsvalgte, og sette de i stand til å legge til rette for en bedre forebygging og håndtering av tilfeller med vold og trusler på egen arbeidsplass».⁴⁷

Opplæring i avvikssystemet

Kommunen opplyser at alle ansatte og ledere gjennomgått grunnleggende opplæring i bruk av avvikssystemet ved innføring av nytt kvalitetssystem. Avvik og avvikssystemet er også en del av nyansattkurset (e-læring). Det er i tillegg utarbeidet og tilgjengeliggjort brukerveiledninger (skriftlig og per video) slik at ansatte på en enkel måte skal kunne vite både hvordan man logger inn i Compilo, og hvordan/når/hvorfor man skal melde avvik. For å lette rapporteringen er det innført ferdig utfylte skjemaer for vold og trusler i avvikssystemet Compilo. På bestilling gjennomføres det også enhets- og/eller avdelings- spesifikk opplæring i avvik.

Alle ledere skal gjennom sin introduksjonsplan få spesiell opplæring innen Compilo - deriblant avvikssystemet for å sikre at innkomne avvik behandles og håndteres ihht avviksrutinen.

De fleste av kommunens ansatte oppgir at de er kjent med hvordan avvik skal meldes inn i kvalitetssystemet.⁴⁸

Figur 20 Resultat spørreundersøkelse kjent med hvordan det skal meldes avvik (n=1055)

Ansatte kjent med hvordan det skal meldes avvik	Prosentandel
Kjent med hvordan det skal meldes avvik	89 %
Ikke kjent med hvordan avvik skal meldes inn	11 %

Sektorene som oppgir best kjennskap er helse og omsorg, administrasjon og fellestjenester samt utdanning og familie. Det er imidlertid noe variasjon mellom sektorene, høyest kjennskap er det i sektor Administrasjon og fellestjenester (94%) og lavest i sektor Strategi og utvikling (75%). Det er lite forskjell mellom ledere og øvrige ansatte.

I spørreundersøkelsen ble ansatte spurt om rutinen for avvikshåndtering er kjent.⁴⁹ 60 % oppgir at de har god eller svært god kjennskap til rutinen, 30 % har noe kunnskap, mens det er 8 % som har lite eller ingen kjennskap til rutinen. Områdene som oppgir best kjennskap er helse og omsorg, administrasjon og fellestjenester samt utdanning og familie.

Kultur for å melde avvik

Kvalitetssjef og HMS rådgiver forteller at Ringerike kommune de siste årene har gjennomført et stort arbeid i organisasjonen for å øke bevisstheten rundt avviksrapportering. Sammen med innføringen av Compilo har dette ført til at en langt flere tjenesteområder og enheter nå rapporterer reelle avvik. Det antas fortsatt å være

⁴⁷ Avviksrapport 2023 (Ringerike kommune)

⁴⁸ Er du kjent med hvordan avvik meldes inn i kvalitetssystemet (Compilo)? (Spm 9)

⁴⁹ Hvor godt kjent er du med kommunens retningslinje for avvikshåndtering (Spm 3)

mørketall innen ulike tjenesteområder og avvikskategorier, men disse anses som lavere enn tidligere. Arbeidet har også omfattet en felles forståelse av hva som defineres som vold, trusler og trakassering. Et eksempel på dette arbeidet er temamånedens HMS.⁵⁰

Avvikskulturen blir i intervjuene generelt omtalt som god, men med variasjoner mellom sektorer og tjenesteområder. Skole fremheves som et område med spesielt god avvikskultur, mens teknisk sektor nevnes som et område som generelt melder lite avvik selv om de også har en del hendelser.

Kvalitetssjef og HMS rådgiver peker også på andre mulige ulike årsaker til at ansatte ikke melder avvik. Blant dem er manglende kompetanse om avvik, tidspress og praktiske hensyn. I noen sektorer kan det å melde avvik bli oppfattet som «angiveri», noe som også kan bidra til underrapportering. Det blir også vist til at pasientrettigheter i enkelte sektorer har gått foran arbeidsmiljøloven og at dette kan påvirke om det meldes avvik på hendelser med vold, trusler og trakassering.

Hovedverneombud viser også til manglende IT-ferdigheter eller at ansatte ikke har tilgang til jobb-pc. Videre at det er ulik modenhet i organisasjonen om tersklene for å melde avvik, enkelte tåler kanskje for mye. Eksempelvis ble det ikke meldt ifra om vold og trusler fra barn under skolealder tidligere, fortsatt er det lite fra barnehager, men det meldes mye avvik fra skoler. Det er behov for et ytterligere holdningsarbeid knyttet til bevisstheten av hva man skal «tåle», samt hva det gjør med den enkelte over tid.

Hovedandelen av kommunens ansatte oppgir at kulturen for å snakke om vold, trusler og trakassering er god eller svært god (68 %). Det er få som oppgir at kulturen er dårlig eller svært dårlig. Det er ingen store variasjoner mellom sektorene, men ledere anser kulturen som bedre enn andre ansatte.⁵¹

Figur 21 Resultat spørreundersøkelse vold, trusler eller trakassering mot dem som ansatt (n=1055)

Ansatte som har drøftet hva som er vold, trusler eller trakassering mot dem som ansatt	Prosentandel
Ja	58 %
Nei	37 %
Ikke aktuell	5 %

Litt over halvparten av alle ansatte i kommunen oppgir at de har vært med på å drøfte hva som er vold, trusler eller trakassering mot dem som ansatt. Det er betydelig flere ledere enn ansatte ellers som oppgir at de har drøftet dette.⁵²

Sektorene hvor flest ansatte oppgir å ha drøftet hva som er vold og trusler er Helse og omsorg (67 %) og Utdanning og familie (59 %). Teknisk sektor har den laveste andelen (40 %).

Innenfor sektor Utdanning og familie er det en lav andel fra Forebyggende helsetjenester som har drøftet hva som er vold, trusler og trakassering (26 %). Tabellen under viser andelen ansatte som oppgir at de har vært med på å drøfte når det skal meldes avvik for vold, trusler og trakassering.

⁵⁰ Intervju HMS rådgiver og kvalitetssjef

⁵¹ Kultur for å snakke om vold, trusler og trakassering (Spm 6)

⁵² Har du vært med på å drøfte hva som er vold, trussel eller trakassering mot deg som ansatt? (Spm 7)

Figur 22 Resultat spørreundersøkelse terskel for avvik (n=1055)

Ansatte som har drøftet når det skal meldes avvik for vold, trusler og trakassering	Prosentandel
Ja	66 %
Nei	30 %
Ikke aktuell	4 %

En stor andel av de ansatte (66 %) oppgir at de har vært med på å drøfte når det skal meldes avvik for vold, trusler og trakassering. Også her er det betydelig flere ledere enn ansatte som oppgir at de har vært med på å drøfte dette.

Det er relativt store variasjoner mellom sektorene. I Helse og omsorg, samt Utdanning og familie er det over 70 %, mens i Teknisk, kultur og idrett er det under halvparten (46 %).⁵³

Av de som oppgir at de har blitt utsatt for vold, trusler eller trakassering i løpet av de tre siste årene er det en stor andel som meldte ifra om hendelsen (74 %). Det er imidlertid store variasjoner mellom sektorene. For Utdanning og familie og Helse og omsorg er det over 75 %, i de resterende sektorene er det halvparten eller mindre som har meldt ifra.⁵⁴

Figur 23 Resultat spørreundersøkelse meldt fra om hendelse (n=473)

Andelen ansatte som meldte ifra om hendelse med vold, trusler eller trakassering	Prosentandel
Ja	74 %
Nei	26 %

En stor andel av ansatte meldte ifra om hendelsen til leder eller i avvikssystemet Compilo (over 70 %). En del meldte også ifra til kollega, samt noen til verneombud.⁵⁵

Revisjonen har spurt ansatte om bakgrunnen til hvorfor det ikke ble meldt ifra om hendelse med vold, trusler og trakassering. Flest oppgir at hendelsen ikke opplevdes alvorlig nok eller tjenestemottaker har et sykdomsbilde som gjør at det må forventes at slik adferd kan forekomme. En del opplever ikke at det fører til endring og noen oppgir at situasjonen kunne blitt håndtert annerledes.⁵⁶ Dette er illustrert i figuren nedenfor.

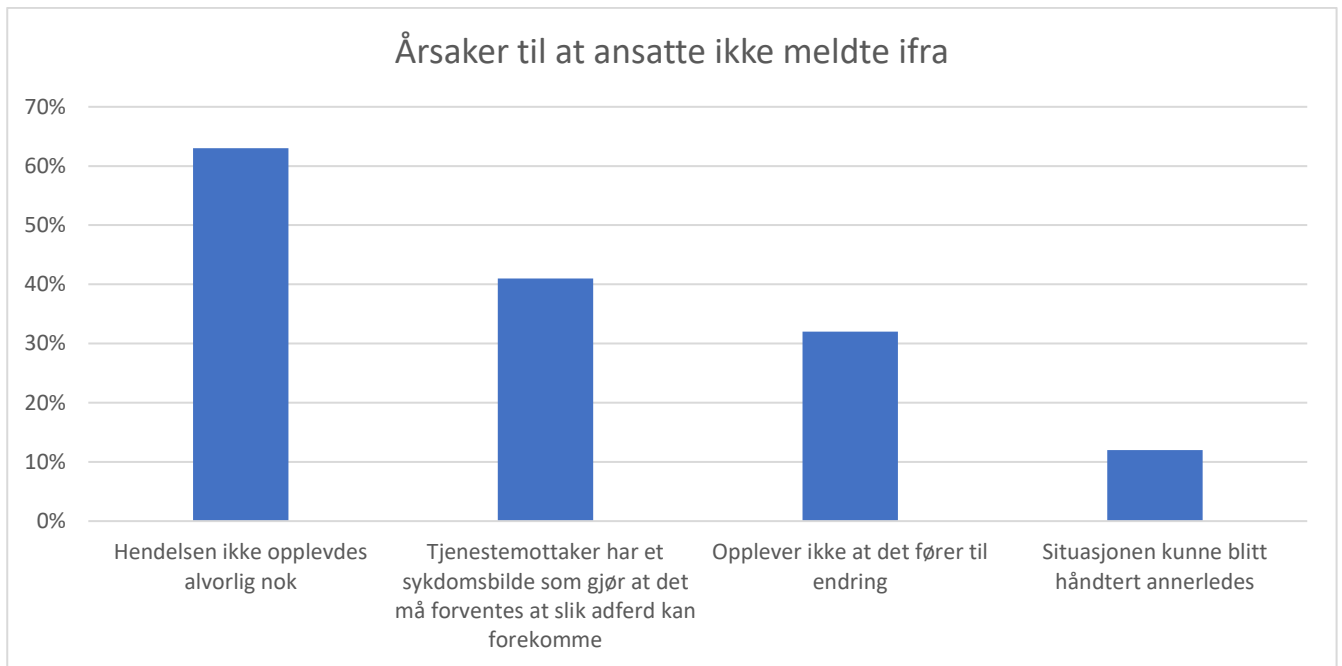
⁵³ Har dere drøftet når man skal melde avvik for vold, trusler og trakassering? (Spm 8)

⁵⁴ Meldte du ifra om hendelsen? (Spm 15)

⁵⁵ Hvordan meldte du ifra? (Spm 16)

⁵⁶ Hva var grunnen til at du ikke meldte ifra? (Flere valg mulig Spm 17)

Figur 24 Resultat spørreundersøkelse årsaker til ikke meldt ifra (n=130)



I kommentarfeltet til spørreundersøkelsen er det mange respondenter som skriver at det er for lite ressurser og bevissthet om når det bør skrives avvik og at det faktisk skrives avvik. Det fremstår som en særlig overvekt av respondenter tilknyttet skole. Et utvalg av respondentene skriver;

Figur 25 Utvalg kommentarer

Det er helt nødvendig at avvikssystemet forenkles og tilpasses de som jobber i skolen. Det burde vært en app hvor man enkelt kunne gå inn og krysse av avvik i forhold som omhandler vold/trakassering mellom elever og mellom elev voksen. Det er i dag så tungvint og tidkrevende at det underrapporteres, ansatte og spesielt vikarer/assistenter melder ikke inn saker som i høyeste grad burde vært meldt inn, Det er veldig store mørketall på avvik i skolen knyttet til dette temaet

Vikarer og midlertidig ansatte må få mulighet til å skrive avvik. Pr i dag er dette ikke mulig, Ringerike kommune.

mange skriver ikke avvik, finner ikke tid i arbeidshverdagen. Stor underrapportering i skolen!

At det blir rettet mer fokus på det, at det faktisk er ganske vanlig å bli utsatt for dette og at det er opp til hver enkelt og bedømme om man føler man er utsatt for dette eller ikke.

Tilrettelegge for en kultur på de små avdelingene der man ikke skal "tåle", men snakke om det. Vi må snakke om hva vold, trusler og trakassering er.

Vi må avklare hvor grensen går for hva man skal "tåle" Når er det avvik?

Rutinene vi har må bli enklere å finne i Compilo og må bli kjent for de ansatte.

6.1.2. Oppgitt praksis om avvik i utvalgte enheter

Ledelse, verneombud og ansatte i Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap opplever at det er god kultur for å snakke om og melde ifra om vold, trusler og trakassering. Det tas opp jevnlig og er lav terskel for å diskutere. Dette kan være i form av faste brukermøter eller daglige møter.⁵⁷

⁵⁷ Intervjuer med avdelingsleder, verneombud og ansatte i Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap

De ansatte på Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap har fått gjennomgang av hvordan avvik skal meldes i Compilo på personalmøter. Gruppen er også flinke til å hjelpe hverandre ved behov. Det minnes om viktigheten av å melde avvik jevnlig, samt informeres om på personalmøter.⁵⁸ Likevel føres det ikke alltid avvik. Ofte er årsaken at det ikke er tid, men enkelte mangler også kunnskap om avvik eller teknisk kompetanse. Det kan også oppleves tungvint å journalføre i fagsystemet Gerica og deretter føre avvik i Compilo.⁵⁹

Fungerende avdelingsleder på Hjerterommet og verneombud oppgir i intervju at de er godt kjent med utfordringene knyttet til vold, trusler og trakassering på Hjerterommet og at de ansatte skriver avvik på dette. Hovedandelen av avvik fra Benterud skole kommer fra Hjerterommet. Det er gitt mye informasjon til de ansatte for å øke bevisstheten om viktigheten av å skrive avvik. Likevel peker både verneombud og rektor på at selv om det skrives mye avvik gjenspeiler ikke dette realiteten. Dette er også noe de ansatte selv oppgir til ledelse og verneombud.

Som mulige årsaker nevnes at ansatte har en usikkerhet knyttet til hva et avvik er usikkerhet på om terskelen på Hjerterommet bør være annerledes sammenlignet med andre ordinære klasser på skolen. Det blir også nevnt at tidligere kultur kan også spille inn, at i denne avdelingen må de ansatte «forvente en del». Videre vises det til generelt høy arbeidsbelastning som gjør at det kan være vanskelig å finne tid til å skrive avvik, samt mye vikarer som ikke er kjent med avvikssystemet eller når det skal skrives avvik.⁶⁰

I spørreundersøkelsen er det litt over halvparten av de ansatte på Hjerterommet (n=9) som opplever at det er en god kultur for å snakke om vold, trusler og trakassering.

På Hjerterommet har pedagogisk personal hatt opplæring i avvikssystemet med HR i desember 2024. Avdelingsleder behandler avvik med forslag til forbedringer og gir tilbakemelding til de ansatte månedlig. Det er også månedlige møter med MSK gruppen med avviksgjennomgang.⁶¹ Verneombud får informasjon om samlede avvik, samt involveres i de mest alvorlige enkeltsakene.

6.2. Oppfølging etter hendelser med vold, trusler og trakassering

6.2.1. Rutiner

I kommunes overordnede rutiner for vold og trusler, samt veileder i håndtering av netthets omtales håndtering og oppfølging av ansatte etter slike hendelser.

I rutinen for vold og trusler omtales arbeidsgivers plikter ved en hendelse. Det fremgår at nærmeste leder umiddelbart skal sørge for at saken håndteres, at både omsorgsplikt og aktivitetsplikt blir ivaretatt, og nødvendig rapportering og dokumentasjon. I rutinen er det blant annet utarbeidet en sjekkliste for arbeidsgivers plikter. Det fremkommer også hvordan ansatte skal håndtere situasjoner med vold og trusler, eksempelvis sjekkliste 3.

⁵⁸ Beskrivelse av Hallingbys hjemmetjeneste og bofellesskaps arbeid med vold og trusler, dokument

⁵⁹ Intervju med avdelingsleder og verneombud på Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap

⁶⁰ Intervju fungerende avdelingsleder og verneombud på Hjerterommet

⁶¹ Beskrivelse av Hjerterommets rutiner og hva som blir gjort

Figur 26 Sjekkliste for de som har blitt utsatt vold og trusler

Den eller de som har blitt utsatt for vold og trusler

Sjekkliste 3:

- Forsøk og lese signaler. Vurder om situasjonen innebærer risiko.
- Benytt konfliktdependende kommunikasjon.
- Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen og tilkall hjelp fra kolleger hvis mulig.
- Vurder om politiet skal kontaktes for å forhindre ytterligere vold.
- Det må vurderes om annet tilstedeværende personale skal ta hånd om den som utøver vold eller truslene hvis mulig.
- Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten/dørene.
- Sikre bevis, se sjekkliste 5.
- Varsle nærmeste leder om hendelsen.

Sjekkliste 4:

- Hvis du er alene, trekk deg umiddelbart ut av situasjonen.
- Det må vurderes om annet personale skal ta hånd om den som avgir truslene.
- Vurder om det er nødvendig å kontakte politiet for å forhindre skade.
- Hvis truslene ikke gjelder deg selv, må den/de det gjelder varsles umiddelbart.
- Vurder om det er nødvendig å stenge virksomheten/dørene.
- Varsle nærmeste leder om hendelsen

I rutinen for håndtering av netthets beskrives aktiviteter og handlingsalternativer ved netthets. Under punktet oppfølging fremgår det at nærmeste leder har ansvar for at det blir vurdert om bistand er nødvendig, hvilken bistand som er nødvendig og over hvor langt tidsrom. (Eksempler er bruk av bedriftshelsetjenesten, intern psykolog og fastlege).

I tillegg har kommunen «Retningslinje for leders oppfølging av ansatte i krise»⁶² som beskriver første kontakt med den ansatte, samt videre oppfølging. Det er beskrevet et beredt lederansvar for ansatte, uavhengig av situasjon. Dersom den ansatte blir sykemeldt gjelder kommunens sykefraværsrutiner.

Alle ledere skal gjennomføre grunnkurs arbeidsmiljø, samt at mange har deltatt på kurs som omhandler vold og trusler i regi av bedriftshelsetjenesten.⁶³

Kvalitetssjef og HMS rådgiver oppgir at det varierer hvilke tiltak som blir gjort når en ansatt blir utsatt for en hendelse med vold, trusler eller trakassering. I de veldig alvorlige sakene trår aktivitet og omsorgsplikten inn og kommunens rutine for ansatte i krise vil være aktuell. Det er kun disse sakene som registreres som avvik dersom rutinen ikke følges opp. For akkumulert belastning, de mer «hverdagslige» situasjonene og nivåene under sykemelding er det behov for bedre løsninger for å følge opp.

Kvalitetssjef og HMS rådgiver forteller også at debrief etter en hendelse har blitt løftet frem som et behov i 2023. Det vises til at leder ofte spør om den ansatte har behov for en samtale eller debrief, men at dette kanskje burde vært snudd og at leder sier «du skal ha en samtale». Dette er planlagt å klargjøre i ny overordnet rutine, samt eventuelle spesifikke rutiner.

⁶² Retningslinje for leders oppfølging av ansatte i krise i Ringerike kommune

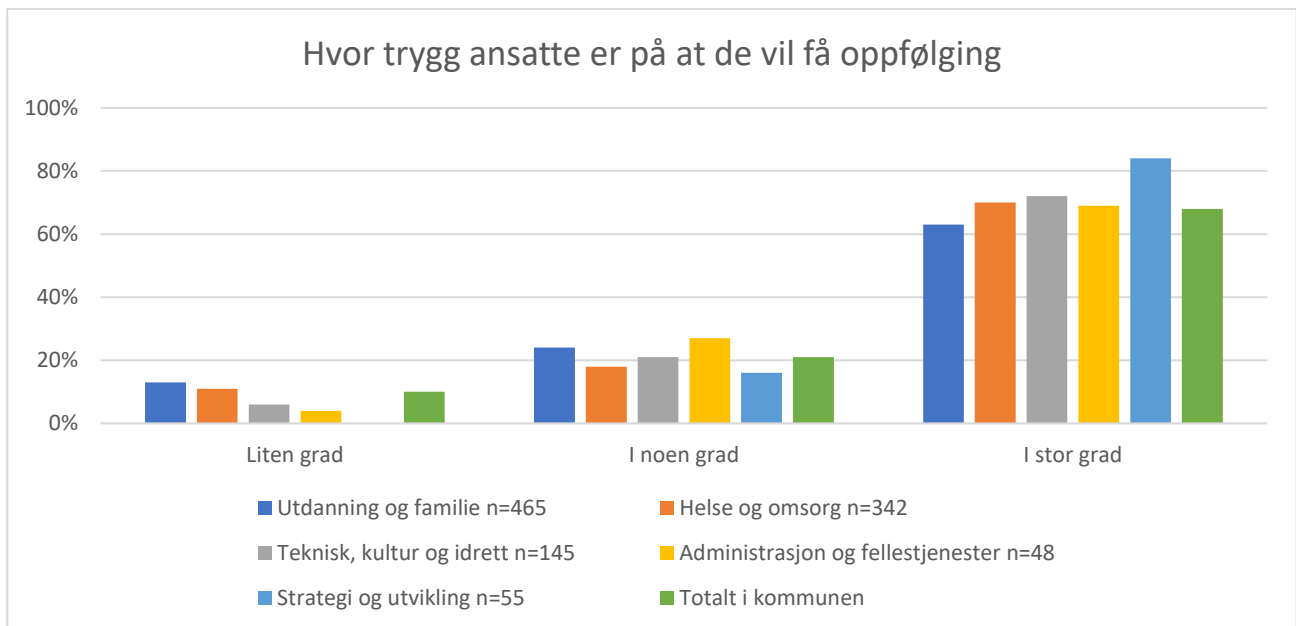
⁶³ Intervju med kvalitetssjef og HMS rådgiver

Det blir også pekt på at det er krevende for ledere å vurdere når den ansatte skal ha oppfølging i forhold til alvorlighetsgrad. Også alvorlighetsgrad er planlagt definert i ny retningslinje, hvor det skal legges føringer for hvilke oppfølgingsaktiviteter som er standard innen hver alvorlighetsgrad.

Hovedverneombud forteller at oppfølging etter en hendelse gjerne skjer som tilbud fra leder om samtale, eller via bedriftshelsetjenesten. I de alvorlige hendelsene er løpet fastsatt, men det har vært lite kunnskap om oppfølgingen av akkumulert belastning. Samlet omfang og sum av belastning for den enkelte og enheten må registreres for å bli kjent. Det er også behov for mer samtaler og mulighet til å dele erfaringer med andre kollegaer. Hovedverneombud peker også på et behov for mer spisset lederopplæring knyttet til oppfølging av ansatte i etterkant av hendelser.

En stor andel av alle ansatte i kommunen (68 %) oppgir at de i stor eller svært stor grad føler seg trygg på at arbeidsgiver vil følge opp dersom de blir utsatt for vold, trusler eller trakassering, og har behov for oppfølging. Det er 10 % som oppgir at de i liten eller svært liten grad føler seg trygg på dette.⁶⁴ Det er noe variasjoner mellom sektorene.

Figur 27 Spørreundersøkelse trygg på oppfølging. Totalt i kommunen og fordelt etter sektor (n=1055)

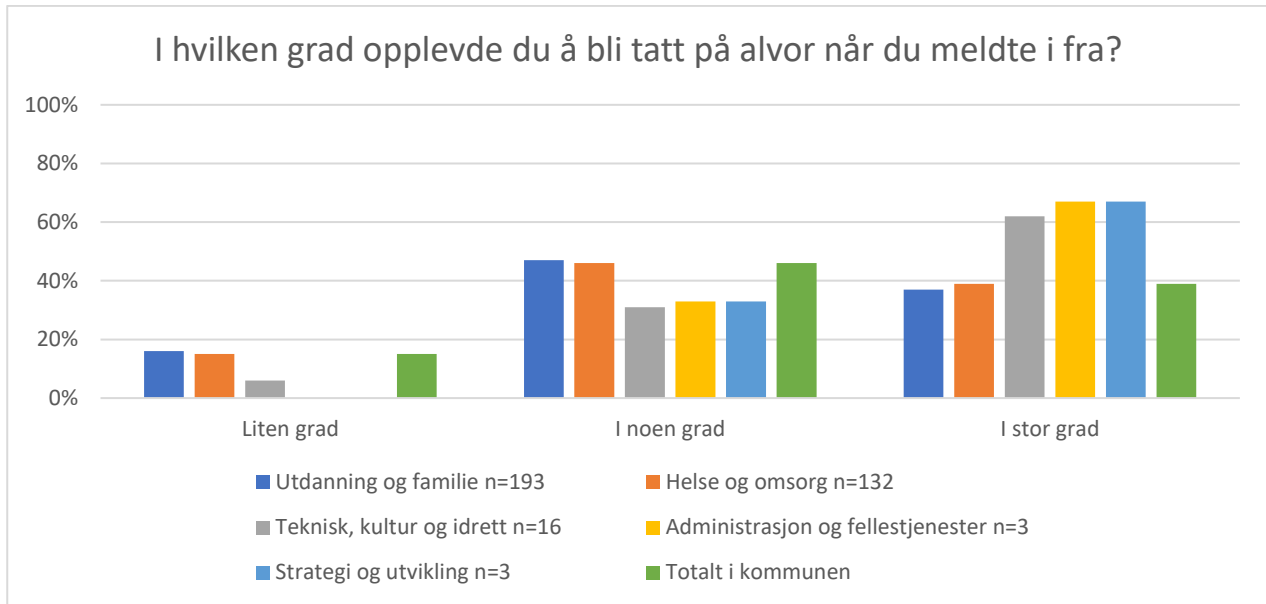


Blant ansatte som *har opplevd* en hendelse med vold, trusler eller trakassering er det et mindretall (39 %) som oppgir at de i stor grad opplevde å bli tatt på alvor da de meldte ifra. Omtrent halvparten opplevde at de i noen grad ble tatt på alvor. Det er store variasjoner mellom sektorene. I de største sektorene Helse og omsorg og Utdanning og familie er det 15-16 % som i liten grad opplevde å bli tatt på alvor.⁶⁵ Hovedandelen oppgir at de i noen grad opplevde å bli ivaretatt.

⁶⁴ Hvor trygg føler du deg på at arbeidsgiver vil følge opp dersom du, etter å ha blitt utsatt for vold, trusler eller trakassering, har behov for oppfølging? (Spm 23)

⁶⁵ I hvilken grad opplevde du å bli tatt på alvor da du meldte ifra? (Spm 18)

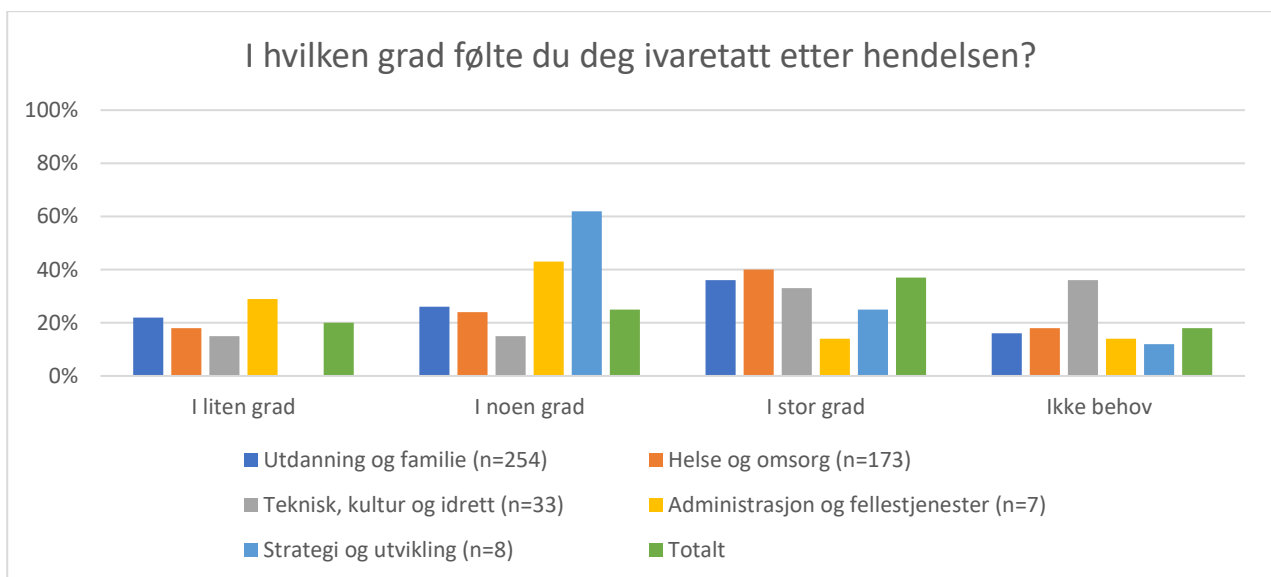
Figur 28 Spørreundersøkelse tatt på alvor ved hendelse. Totalt i kommunen og fordelt etter sektor (n=347)



Innen sektor Utdanning og familie er det avlastning barn og unge, barnehage og skole som i størst grad oppgir at de følte seg lite tatt på alvor da de meldte ifra. Innen sektor Helse og omsorg ser vi tilsvarende for Institusjon og Tilrettelagte tjenester.

I spørreundersøkelsen ble også ansatte som har opplevd en hendelse spurt i hvilken grad de følte seg ivaretatt rett etter hendelsen. Det er et mindretall som oppgir at de i stor grad følte seg ivaretatt rett etter en hendelse (37 %). Rett under halvparten oppgir at de i noen grad (25 %) eller liten grad (20 %) ble ivaretatt med en gang. Det er også en andel som oppgir at de ikke hadde behov for oppfølging (18%).⁶⁶ Det er noe variasjoner mellom sektorene. Dette er illustrert i figuren nedenfor.

Figur 29 Spørreundersøkelse ivaretagelse etter hendelse (n=475)

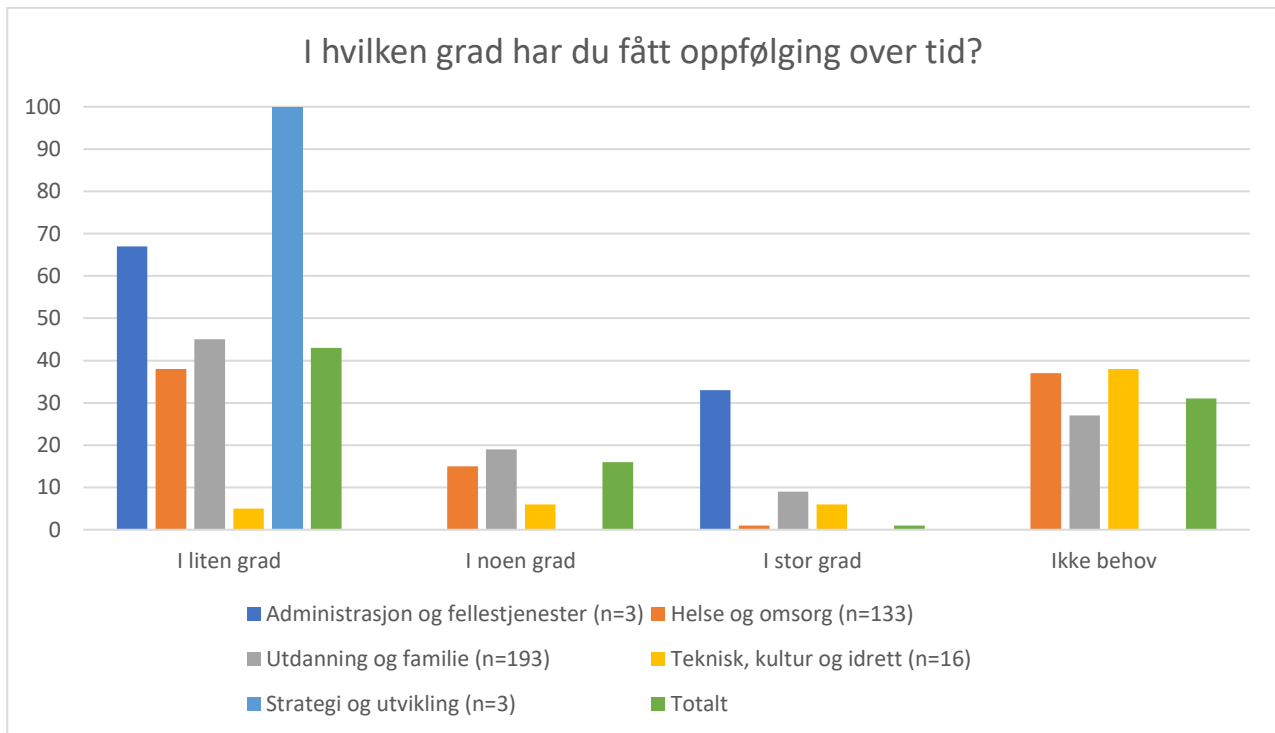


⁶⁶ I hvilken grad følte du deg ivaretatt rett etter hendelsen? (Spm 19)

Av de ansatte som har blitt utsatt for vold, trusler eller trakassering oppgir en liten andel at de har hatt behov for langvarig oppfølging (6 %).⁶⁷

Av ansatte som har oppgitt at de har meldt ifra om en hendelse er det 43 % som oppgir at de i liten grad har fått oppfølging over tid. Omtrent en tredjedel oppgir at de ikke hadde behov for oppfølging.⁶⁸ Dette er illustrert i figuren nedenfor.

Figur 30 Spørreundersøkelse oppfølging over tid (n=348)



I kommentarfeltet til spørreundersøkelsen er ansatte gitt anledning til å foreslå forbedringer i kommunens forebyggende og oppfølgende arbeid med vold, trusler og trakassering. Et utvalg av respondentene skriver:

Figur 31 Utvalg kommentarer

Ansatte må få kompetanse på å håndtere dette. Flere ansatte har jobber hvor de faktisk må stå i det. Vi bør få på plass debriefings arenaer og gode debriefingsmetoder som skal brukes. (ikke et valg for ansatte som har blitt utsatt)

Tydligere rutiner for ledelsen på skolen som de plikter å følge. Automatisk debriefing etter hendelser, dette blir helt tilfeldig utført i dag, og ofte er det kollegaer, og ikke ledelsen som debriefer. Vi har hatt alvorlige hendelser på skolen der ansatte har blitt både truet og utsatt for angrep, da er det for eksempel ingen automatikk at man blir tatt ut av undervisning og får debriefing. Dette mener jeg burde være et minstekrav til oppfølging. Det burde ikke være sånn at ledelsen bare spør om det går bra, og så går dagen videre som før, hvis man ikke selv ber om å bli fritatt for undervisning eller tar initiativ til å få en debrief/følges opp av helsepersonell.

Lik og felles opplæring for alle på enhetene, en enhetlig standard for hva man må tåle og bli utsatt for, samt mulighet for en pause / debrief etter at man har stått i krevende situasjoner. Å kunne takle og tåle

⁶⁷ Har du hatt behov for langvarig oppfølging i etterkant av en hendelse med vold, trusler og trakassering? (Spm 20)

⁶⁸ I hvilken grad har du fått oppfølging over tid etter hendelsen? (Spm 21)

en situasjon kan være greit, men når man utsettes for utagering (slag, spark og verbale trusler) ukentlig, om ikke daglig, blir det vanskelig å stå i over år. En hendelse er ikke "nok" til at man kontakter lege o.l., men summen av alt man utsettes for kan gi helsemessige utfordringer som er vanskelig å få registrert som arbeidsrelatert.

Tydligere retningslinjer for hva en skal gjøre etter å ha blitt utsatt for vold, trusler, trakassering. Avviksmelding hvor den som utfører handlingen er anonym holder ikke. Vanskelig å fange om omfanget av hva en bruker faktisk gjør.

Det bør også bli lettere å melde avvik, feks på tlf, der og da. Ofte sendes ikke avvik pga tid, en føler det er liten hensikt osv.

Det burde vært tydeligere konsekvenser for brukere som gjentatte ganger utfører vold o.l. Ingen burde ha en arbeidsplass hvor en daglig blir utsatt for trusler, slag, spark osv uten at det skjer noe som bedrer situasjonen.

I situasjoner der en ansatt har blitt utsatt for vold osv, bør det være en automatikk og kort responstid før hendelsen blir drøftet mellom leder/ansatt.

Tilstrekkelig nok ansatte til å kunne hindre vold, gjøre ansatte tryggere på jobb. Temaet bør også løftes opp på den enkelte arbeidsplass. Større synliggjøring av at dette er et reelt problem. Ansatte som er utsatt for vold o.l slipper å føle seg "alene" og at dette er noe som bare skjer meg.

6.2.2. Oppgitt praksis oppfølging ved utvalgte enheter

Avdelingsleder og verneombud ved Hallingby hjemmetjeneste og bofellesskap forteller at det generelt er rolig i hjemmetjenesten og bofellesskapet, men enkelte brukere kan være krevende. I perioder kan vold og trusler være en belastning for ansatte. Det har ikke vært noen alvorlige hendelser med behov for politianmeldelse eller liknende, de fleste hendelser er moderate. Inne i bofellesskapet er dette hovedsakelig knyttet til dytting, holde tak i ol. Ute i hjemmetjenesten har det vært noen tilfeller med truende adferd verbalt og hvor bruker har kommet mot den ansatte.

Når en hendelse oppstår, tar den ansatte kontakt med leder og det blir gjort aktuelle tiltak. Slike tiltak kan være at den ansatte ikke lenger besøker aktuell bruker, eller at man drar to. Det blir ofte drøftet i fellesskap hvilke tiltak som kan være aktuelle. Det gjennomføres samtaler/debrief mellom leder og ansatt, men bedriftshelsetjenesten har ikke vært involvert.

Personalgruppen har fokus på den mentale belastningen ved arbeidet og verneombud og leder opplever at ansatte er flinke til å snakke om at man ikke er alene om dette. Ansatte kjenner også hverandre godt og kan fange opp signaler knyttet til akkumulert belastning.

Ansatte vi har snakket med opplever å bli tatt på alvor når forhold knyttet til vold, trusler eller trakassering tas opp. Det oppgis også høy tilgjengelighet hos leder og at kollegaer støtter hverandre godt opp og bistår hverandre ved behov.⁶⁹

⁶⁹ Intervju ansatte

Fungerende avdelingsleder og verneombud ved Hjerterommet opplever at det generelt er en økende tendens av vold og trusler mot lærere i skolen. På Benterud skole er hovedandelen av hendelser med vold, trusler og trakassering meldt inn fra Hjerterommet.

Fungerende avdelingsleder ved Hjerterommet forteller at det gis en oppfølging i sykefraværsoppfølging i de helt klare sakene med vold og trusler, men den jevne belastningen er ikke satt i system, det blir mer tilfeldig. Det er også et samarbeid med bedriftshelsetjenesten, men de kan involveres i større grad i oppfølgingen. Fungerende avdelingsleder har kompetanse på å håndtere medarbeidersamtaler med traumer og debrifing, men ikke erfaring med elevgruppen og de konkrete utfordringene ansatte står i. Per nå er ikke debrief satt i system.

Verneombud oppgir at ansatte ønsker mer debrifing og oppfølging, mer enn en kort prat og over en lengre tid. Tilbudet må komme fra leder og ikke være avhengig at den ansatte selv spør om dette.

Hjerterommet har en krevende brukergruppe og sykefraværet er stabilt høyt. Det er likevel svært få som har oppgitt til leder eller verneombud at det er forhold på arbeidsplassen som gjør at vedkommende er sykemeldt. Begge gir likevel uttrykk for en bekymring knyttet til at dette kan gjelde flere.⁷⁰ Bakgrunnen er summen av erfaringer for den enkelte og belastningen ved å stå i dette over tid.

Fungerende avdelingsleder forteller at ansatte på Hjerterommet trolig er engstelig for at noe kan skje, fordi de opplever at de ikke strekker til. Dette henger sammen med lav bemanning og vikarer som ikke er like oppmerksomme på signaler. Verneombud tilføyer at det er en risiko for at de ansatte tåler mer enn de bør.

Det som oppgis for avdeling Hjerterommet og Benterud skole, synes å være utfordringer også ved andre skoler i Ringerike basert på tilbakemeldinger gitt i spørreundersøkelsen.

6.3. Revisjonens vurdering oppfølging

Ringerike kommune har etablert et avvikssystem for registrering av hendelser med vold, trusler og trakassering, og det er godt kjent hvordan og hvor ansatte skal melde avvik. Det er gjort et arbeid for å øke bevisstheten om hva som er avvik, men undersøkelsen viser at det fortsatt er utfordringer med å sikre at ansatte skriver avvik på slike hendelser. Revisjonen anbefaler at kommunen ser nærmere på disse faktorene og fortsetter dialogen rundt hva som er avvik med alle ansatte.

En stor andel av alle ansatte i kommunen oppgir at de i stor grad føler seg trygg på at arbeidsgiver vil følge opp dersom de blir utsatt for vold, trusler eller trakassering. Av de som har oppgitt at de *har* opplevd hendelser og har hatt behov for oppfølging, så oppgir en betydelig andel (45 %) at de i liten og noen grad følte seg ivaretatt rett etter hendelsen. Av de som har meldt ifra om hendelse med vold, trusler og trakassering oppgir flertallet (59 %) at de ikke fikk oppfølging over tid.

Rutinene for oppfølging av ansatte som opplever vold og trusler beskriver i all hovedsak hva ansatte skal gjøre under og rett etter en hendelse. Langvarig oppfølging synes å ha mindre klare beskrivelser. Revisjonen setter dette i sammenheng med funnet om at ansatte er trygge på å få oppfølging, men et mindretall mener å ha fått oppfølging over tid. Revisjonen mener at Ringerike kommune bør tydeliggjøre rutinene for oppfølging over tid, og gjøre disse kjent for ansatte og ledere.

Videre viser undersøkelsen at det er mindre planer og uttalte forventinger for oppfølging av ansatte som opplever mindre alvorlige hendelser, selv om dette skjer både mer og oftere for en noen yrkesgrupper.

⁷⁰ Intervju fungerende avdelingsleder og verneombud ved Hjerterommet

Ansatte oppgir et behov for systematisk veiledning og samtaler om temaet, også uten konkrete hendelser er et behov.

Ringerike kommune har som tiltak å sørge for tilstrekkelig med arenaer for erfaringsutveksling og organisatorisk læring. Revisjonen mener at dette tiltaket ikke gjennomføres i tilstrekkelig grad og ikke er satt i system hos alle enheter. Revisjonen anbefaler kommunen å sikre at ansatte får muligheten til å snakke om og veiledes på temaet vold, trusler og trakassering regelmessig. Dette er særlig viktig fordi hendelser som oppleves dagligdagse og av mindre alvorlig art av ansatte, også har en høyere terskel for å bli registrert som avvik og fanget opp på den måten. Den samlede belastningen kan allikevel bli høy over tid.

7. Konklusjon

Undersøkelsen viser at Ringerike har et system for å samle informasjon om omfanget av vold, trusler og trakassering, og har en oversikt over utfordringene knyttet til dette.

Samlet sett viser undersøkelsen at Ringerike over tid har arbeidet systematisk med temaet vold, trusler og trakassering. Ringerike har systemer på et overordnet nivå som skal bidra til ivaretagelse før, under og etter hendelser med vold, trusler og trakassering. Revisjonen finner at det er elementer med arbeidet som trenger fortsatt oppmerksomhet og videre tiltak.

Det er en samlet vurdering at det er store variasjoner i hvorvidt planlagte tiltak og rutiner følges nede i de ulike enhetene og avdelingene. Det er et gjennomgående funn at ledere har større kjennskap, kompetanse og opplæring på området enn øvrige ansatte.

8. Anbefalinger

Med bakgrunn i vår gjennomgang vil vi anbefale kommunedirektøren i Ringerike kommune følgende:

- Kommunen må sikre at alle enheter har vurdert risikoen for vold, trusler og trakassering for sine ansatte
- Kommunen må sikre at alle ansatte som har behov for det mottar tilstrekkelig og relevant opplæring
- Kommunen bør sørge for at det er tydelige retningslinjer for ansatte som har behov for oppfølging over tid, og at disse er kjent for alle ledere og ansatte
- Kommunen bør i større grad tilby ansatte arenaer for samtale og veiledning på temaet vold, trusler og trakassering

Drammen, den 11.06.2025

Hanne Ingeborg Tømte
Oppdragsansvarlig revisor

Anne-Lise Stender
Forvaltningsrevisor/prosjektleder

Referanser

Lover og forskrifter:

- LOV 2018-06-22 nr 83, Lov om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven)
- LOV 2005-06-17-62, Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- FOR 1996-12-06-1127, Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)
- FOR 2011-12-06-1357, Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav (forskrift om utførelse av arbeid)
- FOR 2011-12-06-1356, Forskrift om utforming og innretning av arbeidsplasser, arbeidslokaler og innkvartering (arbeidsplassforskriften)

Veiledere

- KS, «Kommunedirektørens internkontroll» - Orden i eget hus (2020)

Revisjonsstandarder:

- RSK 001 Standard for forvaltningsrevisjon, fastsatt av NKRFs styre 12.08.2020, https://www.nkrf.no/filarkiv/File/Publikasjoner/RSK_RevisjonsStandard_Kommune/RSK_001_Standard_for_forvaltningsrevisjon_200812.pdf

Internettsider:

- www.ringerike.kommune.no
- www.arbeidstilsynet.no
- www.ks.no

Vedlegg 1 – Uttalelse fra kommunedirektøren

Kommunedirektørens uttalelse til rapport, datert 10.06.2025



HR-avdelingen

Viken Kommunerevisjon IKS
Anne-Lise Stender
Postboks 4197
3005 Drammen

Unntatt offentlighet
Offl. § 5 andre ledd

Deres ref.:

Vår ref.:

25/22167 - 2

Dato:

10.06.2025

Kommunedirektørens uttalelse

I forbindelse med forvaltningsrevisjonen har det vært god dialog mellom kommunen og Viken Kommunerevisjon. Det har vært tilrettelagt for å medvirke til utforming av spørreundersøkelsen, samt mulighet til å gjøre avklaringer og gi tilbakemeldinger og presisering på funn gjort av revisjonen underveis både på overordnet nivå, og på enhetsnivå. Kommunedirektøren ønsker velkommen og mener det er positivt at det gjennomføres revisjoner innen ulike områder i kommunen. Dette gir kommunen et godt utgangspunkt for læring og forbedringsarbeid og samsvarer med kommunens arbeid med kontinuerlig forbedring som preger kvalitet og HMS arbeidet.

Vold, trusler og trakassering mot ansatte har i flere år vært et prioritert område for kommunen. Forebygging, håndtering og oppfølging av slike hendelser er viktig for å trygge ansatte i sitt daglige arbeid og sørge for god ivaretagelse når og etter at hendelser oppstår. Kommunen har lagt vekt på å øke bevisstheten rundt temaet blant ledere og medarbeidere, sikre rapportering og oppfølging av avviksmeldinger, og kartlegginger av risiko. Organisasjonen har hatt en helhetlig og systematisk tilnærming til arbeidet med helse, miljø og sikkerhet, herunder vold, trusler og trakassering.

Vi ser positivt på at kommunerevisjonen anerkjenner kommunens systematiske arbeid med temaet over lengre tid. Vi er samtidig enige med revisjonen om at det fortsatt er et stort forbedringspotensial, blant annet i å sikre at alle enheter gjennomfører risikokartlegging og relevant opplæring og øvelse ut ifra kartlagt risiko. De ulike tjenesteområdene viser stor variasjon i bevissthet, kunnskap og kompetanse på området. Vi ser også behovet for å legge til rette for å etablere gode rutiner og arenaer for arbeid med vold, trusler og trakassering. I 2024 ble det nedsatt en tverrsektoriell arbeidsgruppe i arbeidet med vold, trusler og trakassering. Gruppen arbeider for å utarbeide og implementere helhetlige rutiner, retningslinjer og kompetansetiltak, samt å støtte organisasjonen i å ta dette i bruk. Dette skal bidra til at den enkelte ansatte er kjent med risiko, har fått nødvendig opplæring, er kjent med hvordan man skal agere under hendelser, og at man er trygg på at man blir ivare tatt.

Kommunedirektøren kjenner seg igjen i og anerkjenner de funn og konklusjoner som fremstilles i denne rapporten. Dette er et omfattende og krevende område som forutsetter at det jobbes godt med over tid. Kommunedirektøren stiller seg bak anbefalingene som legges frem av kommunerevisjonen og vil følge opp disse.

Postboks 123, 3502 Hønefoss
Tlf: 32 11 74 00

postmottak@ringerike.kommune.no
www.ringerike.kommune.no

Rune Hallingstad
Kommunedirektør – Ringerike kommune

Med hilsen

Kristoffer Høyby Pedersen
rådgiver

Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ingen signatur

Vedlegg 3 – Metode – Svarprosent

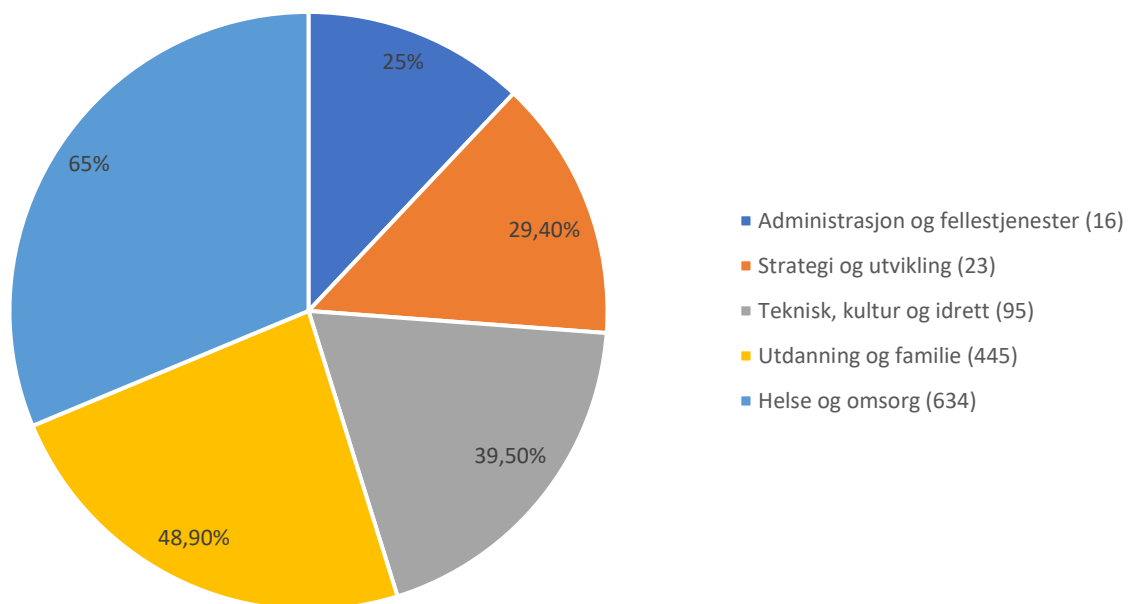
Sektor	Sendt	Svar	Svarprosent
Administrasjon og fellestjenester	64	48	75
Strategi og utvikling	78	55	70,51
Teknisk, kultur og idrett	240	145	60,42
Utdanning og familie	910	465	51,1
Helse og omsorg	976	342	35,04

Tjenesteområde	Sendt	Svar	Svarprosent
Kommunalsjef	6	6	100
Kommunelege	1	1	100
Regionkoordinator	1	1	100
Stab utdanning og familie	8	8	100
Teknisk, kultur og idrett stab	1	1	100
Utbygging	9	9	100
HR	10	9	90
Helse og omsorg stab	10	9	90
Arealforvaltning	37	32	86,49
Brann og redning	42	35	83,33
Klima og miljø	6	5	83,33
Spesialpedagogiske tjenester	34	28	82,35
Digitalisering	5	4	80
Økonomi og innkjøp	21	16	76,19
Hovedtillitsvalgte	8	6	75
Samfunn og næring	8	6	75
Interkommunale tjenester	50	35	70
Kultur	36	24	66,67
Service og dokumentcenter	15	10	66,67
Vann, avløp og rens	28	18	64,29
Vei, park, idrett og parkering	24	15	62,5
Kommuneadvokat	5	3	60
Skole	481	257	53,43
Læringscenter for voksne	37	19	51,35
Kommunikasjon	2	1	50
Miljørettet helsevern	2	1	50
Barnevern	43	21	48,84
Barnehage	191	89	46,6
Ringerikskjøkken	24	11	45,83
Forebyggende hverdagsmestring	14	6	42,86
Eiendom	99	42	42,42
Forebyggende helsetjenester barn og unge	48	19	39,58
Tilrettelagte tjenester	204	80	39,22

Helse og boligforvaltning	48	17	35,42
Avlastning Barn og Unge	67	23	34,33
Integrerte tjenester	127	43	33,86
IT	21	7	33,33
Mestringsenheten	105	35	33,33
Hjemmetjeneste	123	40	32,52
Institusjon	227	58	25,55
NAV	37	5	13,51
Legetjenester	3	0	0
Sum	2268	1055	47 %

Enheter	Sendt	Svar	Svarprosent
Benterud skole hjerterommet	16	9	56,25
Hallingby hjemmetjenester og bofelleskap	33	4	12,12

Prosent frafall per sektor



Vedlegg 4 – Utledning av revisjonskriterier

Undersøkelsen har følgende problemstillinger:

1. Har Ringerike kommune etablert rutiner for å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte?
2. Har Ringerike kommune rutiner som sikrer god oppfølging av ansatte som opplever vold, trusler og trakassering?

For disse problemstillingene har revisjonen utledet revisjonskriterier. Kriteriene er ikke nødvendigvis uttømmende for ethvert krav som stilles til alle sider av arbeidet innenfor temaet vold, trusler og trakassering av ansatte i Ringerike kommune. Kriteriene er oppstilt etter revisjonens vurdering av hva som er det sentrale, basert på en vurdering av virksomhetens egenart og regelverket den forvalter.

Prosjektet avgrenses til å undersøke vold, trusler og trakassering i de tilfellene hvor det er brukere/innbyggere som står bak. Tilfeller hvor ledelse eller kollegaer er ansvarlige er ikke en del av vårt prosjekt.

Rutiner for å forebygge vold trusler og trakassering

Kommunens arbeid med å forebygge vold, trusler og trakassering av ansatte er forankret i flere sentrale lover og forskrifter. I tillegg foreligger det føringer og forventninger til god praksis fra arbeidstilsynet.

Systematiske risikovurderinger

Arbeidsmiljøloven setter et generelt krav om at arbeidsmiljøet skal være *fullt forsvarlig*, aml § 4-1 første ledd. Kravet er av forebyggende art og det er summen av alle påvirkningsfaktorer det stilles krav til, ikke bare hver enkelt faktor for seg. I tillegg spesifiserer loven i § 4-3 tredje og fjerde ledd krav til det psykososiale arbeidsmiljøet: *En arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering, herunder seksuell trakassering, eller annen utilbørlig opptreden. Arbeidstaker skal også beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med «andre».* Dette kan typisk være brukere, klienter, pasienter mm.

Likestillings og diskrimineringsloven § 13 slår i tillegg fast at seksuell trakassering og trakassering på bakgrunn av kjønn, seksuell orientering alder, etnisitet, religion og livssyn er forbudt. Kommunen som arbeidsgiver skal forebygge og søke å hindre at trakassering skjer.

Kommunedirektøren er ifølge kommuneloven § 25-1 ansvarlig for kommunens internkontroll. Internkontrollen skal være systematisk og tilpasses virksomhetens størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Videre skal internkontrollen ha nødvendige rutiner og prosedyrer, avdekke og følge opp avvik og risiko for avvik, samt være dokumentert i den formen og det omfanget som er nødvendig.⁷¹ I en presisering fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet i 2022 fremheves betydningen av systematisk til å menes: «at arbeidet med internkontrollen ikke skal være tilfeldig, hendelsesbasert eller spontant».⁷²

For å sikre at hensynet til arbeidstakers helse, miljø og sikkerhet blir ivaretatt skal kommunen sørge for at det utføres systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid på alle plan i virksomheten, aml § 3-1. Arbeidsgiver skal «kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risikoforholdene i virksomheten, arbeide planer og iverksette tiltak for å redusere risikoen».

Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften) § 5 viser også til krav for å sikre et trygt og forsvarlig arbeidsmiljø. Forskriften krever blant annet at kommunen skal ha

⁷¹ Kommuneloven § 25-1. Internkontroll i kommunen og fylkeskommunen.

⁷² KS, «Kommunedirektørens internkontroll» - Orden i eget hus, 2020, kap. 4.1

systemer og rutiner på plass for å identifisere, vurdere og håndtere risikoer knyttet til vold og trusler. Kommunen må blant annet kartlegge farer og problemer, inkludert risiko for vold og trusler, utarbeide planer og tiltak for å redusere disse risikoene og sørge for at ansatte har tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter til å håndtere slike situasjoner. Internkontrollen skal dokumenteres i den form og det omfang som er nødvendig på bakgrunn av virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse.



Figur 32 Risikovurderingsprosessen⁷³

I tillegg til at kartlegging og risikovurdering er en del av det systematiske HMS arbeidet er det også presisert i forskrift om utførelse av arbeid § 23A-1 at arbeidsgiver skal kartlegge og risikovurdere fare for å bli utsatt for vold og trussel om vold. Arbeidstilsynet understreker viktigheten av å gjennomføre en systematisk kartlegging og risikovurdering for å identifisere både interne og eksterne risikofaktorer, samt håndtere eventuell risiko. Det er nødvendig å gjøre en konkret vurdering basert på virksomhetens natur og aktivitetene som utføres. Kartleggingen og risikovurderingen må dekke de enkelte risikofaktorene hver for seg, men også vurdere den samlede risikoen når flere faktorer opptrer samtidig. Listen over faktorer i bestemmelsen er basert på elementer som har vist seg å være viktige for risikobildet i alle typer virksomheter, og som derfor alltid bør inkluderes i risikovurderingen. Faktorer som risikovurderingen særlig skal ta hensyn til er:

- 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.

Arbeidstilsynet påpeker at måten arbeidet er organisert på har betydning for om en ansatt kan bli utsatt for vold og trusler. Faktorer som tidspress, arbeidstempo, beslutningskrav, rollekonflikt og manglende forutsigbarhet kan øke denne risikoen. Alenearbeid, øker sårbarheten. Risikoen kan også øke på bestemte tidspunkt på dagene eller natten og den kan påvirkes av arbeidstidens lengde, redusert arbeidstid med mer. Risikovurderingen må ta hensyn til antall ansatte på gitte arbeidstider, deres roller og kompetanse, som inkluderer erfaring, utdanning og opplæring.⁷⁴

⁷³ <https://www.arbeidstilsynet.no/hms/risikovurdering/>

⁷⁴ <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/4/23a/23a-1/>

Det er viktig at det foreligger et godt psykososialt arbeidsmiljø, god kutyme og holdninger på arbeidsplassen. Arbeidsgiver skal arbeide aktivt for å sikre et arbeidsmiljø der ansatte ikke blir utsatt for trakassering. Faktorer som utilfredsstillende arbeidsoppgaver, ulik kjønns sammensetning og ulikt kompetansenivå kan være faktorer som øker risikoen for trakassering. Som nevnt ovenfor skal en arbeidstaker ikke utsettes for trakassering, herunder seksuell trakassering, eller annen utilbørlig opptreden. Arbeidsgiver må derfor ha utarbeidet rutiner som sikrer et godt psykososialt arbeidsmiljø. En viktig faktor for å sikre dette er at arbeidsgiver jevnlig gjennomfører risikovurdering på området.

Ifølge Arbeidsplassforskriften § 2-1 (6) skal det ved utforming og innredning av arbeidsplasser og arbeidslokaler tas særlig hensyn til fare for vold og trussel om vold. Ved fare skal arbeidstaker raskt og på en sikker måte kunne evakueres ved å ha fri rømningsvei, § 2-21.

Melde ifra om hendelser

Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-3 stiller krav om at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakerne gis nødvendig informasjon om risikofaktorer knyttet til vold, trussel om vold, samt iverksatte tiltak og rutiner for å forebygge, håndtere og følge opp vold og trusselsituasjoner. Videre at arbeidstakerne skal gis mulighet for varsling og rapportering av vold og trussel om vold.

Hva som anses som «nødvendig» informasjon må ifølge Arbeidstilsynet være i tråd med hva som anses tilstrekkelig for å ivareta arbeidstakervern og et fullt forsvarlig arbeidsmiljø i hver enkelt virksomhet. Informasjonen må også gjentas regelmessig og tilpasses endringer i arbeidet.

Opplæring og øvelse

Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-2 stiller krav om at det skal gis nødvendig opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold og trusselsituasjoner, samt i bruk av eventuelt sikkerhetsutstyr. Opplæringen skal gjentas og tilpasses vesentlige endringer i risikovurderingen og ellers når det er nødvendig.

Arbeidstilsynet understreker at det er arbeidstakerne som kan bli utsatt for vold og trussel om vold i arbeidet som må få nødvendig opplæring og øvelse. Hvilke arbeidstakere dette gjelder må være basert på den foretatte kartleggingen og risikovurderingen. Opplæringen skal gi arbeidstakere i risikoutsatte stillinger kunnskap om vold og trusler, forebygging av risiko, og hvordan de skal håndtere slike situasjoner når de oppstår. Opplæringen må inkludere øvelser, tilpasses den spesifikke virksomheten og dens aktiviteter, og gjentas regelmessig.⁷⁵

Følgende revisjonskriterier er utledet:

- Kommunen bør ha etablerte og kjente rutiner for arbeidet med vold, trusler og trakassering mot ansatte
- Kommunen skal gjennomføre systematiske risikovurderinger av faren for at ansatte blir utsatt for vold, trusler og trakassering
- Ansatte som kan oppleve vold, trusler og trakassering bør få opplæring og praktisk øvelse i hvordan man forebygger og håndterer slike situasjoner

⁷⁵ <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/4/23a/23a-2/>

Rutiner for å følge opp etter vold, trusler og trakassering

Melde ifra om hendelser

Arbeidsgiver må etablere intern varslings- og meldeplikt i virksomheten, og registrerings- og rapporteringsrutiner i tråd med det systematiske helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet i arbeidsmiljøloven. Arbeidstaker har en medvirkningsplikt etter arbeidsmiljøloven § 2-3, dette inkluderer en plikt til å sørge for å varsle arbeidsgiver eller verneombud når arbeidstaker opplever vold, trusler eller trakassering arbeidsplassen.⁷⁶

Arbeidstilsynet fremhever at arbeidsgiver og arbeidstaker sammen må definere hva som er vold og trusler i arbeidet. En felles forståelse av begrepene er viktig for å fange opp alle de volds- og trussel relaterte belastningene som arbeidstakerne kan utsettes for i forbindelse med arbeidet. I bransjer der vold og trusler er en del av arbeidshverdagen kan arbeidstakere unnlate å rapportere til arbeidsgiver, fordi de erfarer at det å bli utsatt for vold og trusler er en del av arbeidet. Arbeidstakere kan også unnlate å rapportere på grunn av skyldfølelse fordi man ikke klarte å forhindre situasjonen. Det er derfor sentralt å skape en kultur for å registrere avvik, samt å være enige om hvilke hendelser som er et avvik og alltid skal registreres i avvikssystemet.⁷⁷

Forskrift om utførelse av arbeid § 23A-5 stiller krav om at arbeidsgiver skal sørge for at arbeidstakere som har blitt utsatt vold eller trussel om vold får nødvendig oppfølging. Dette med hensyn til både den fysiske og psykiske belastningen hendelsen kan ha medført.

Arbeidstilsynet understreker viktigheten av at arbeidsgiver, i samarbeid med arbeidstaker, vurderer hvilken oppfølging som er nødvendig i hvert enkelt tilfelle. Dette gjelder både større og mindre hendelser, for å lindre og forebygge negative fysiske og psykiske helseeffekter på kort og lang sikt. Oppfølgingen bør være proporsjonal med hendelsen, og det må vurderes hvor raskt hjelpen skal gis og hvor lenge oppfølgingen skal vare.

Dersom en ansatt blir utsatt for vold eller trusler bør arbeidsgiver sørge for:

1. Akutt oppfølging
2. Rapportering og dokumentasjon
3. Langsiktig oppfølging

Arbeidsgiver bør sørge for at arbeidstaker som er utsatt for vold eller trusler blir tatt vare på og får psykisk førstehjelp. Dette kan være av leder eller kollegaer. Det bør også vurderes å søke bistand fra kvalifisert helsepersonell og bedriftshelsetjenesten. Det er arbeidsgivers ansvar å sikre at den ansatte ikke er alene umiddelbart etter voldshendelsen.⁷⁸

Videre skal arbeidsgiver sørge for at alle hendelser med vold og trusler blir rapportert og dokumentert i virksomhetens avvikssystem. Dette gir arbeidsgiver oversikt over omfanget og typen hendelser, og gjør det mulig å iverksette nødvendige tiltak. Ved alvorlige hendelser er det en lovpålagt plikt å varsle Arbeidstilsynet og politiet, det bør også vurderes om hendelsen skal anmeldes, aml § 5-1.⁷⁹ Arbeidstilsynet fremhever at denne vurderingen ikke bør overlates til den voldsrammede.⁸⁰

⁷⁶ <https://www.arbeidstilsynet.no/regelverk/forskrifter/forskrift-om-utforelse-av-arbeid/4/23a/23a-3/>

⁷⁷ <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/vold-og-trusler/>

⁷⁸ <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/vold-og-trusler/>

⁷⁹ Arbeidsmiljøloven § 5-2 «arbeidsgivers varslings- og meldeplikt»

⁸⁰ <https://www.arbeidstilsynet.no/arbeidsmiljo/vold-og-trusler/>

Den som har blitt utsatt for vold eller trusler om vold bør også tilbys jevnlig oppfølging. Dette kan inkludere samtale med leder, kollegastøtte og bistand fra bedriftshelsetjenesten eller annet kvalifisert helsepersonell.⁸¹

Følgende revisjonskriterier er utledet:

- Kommunen skal sikre at ansatte melder ifra hvis de opplever vold, trusler og trakassering
- Kommunen skal ha et system for å følge opp ansatte som har behov på grunn av vold, trusler og trakassering

⁸¹ <https://www.ks.no/fagomrader/arbeidsgiverpolitikk/arbeidsmiljo-og-hms/vold-og-trusler-i-arbeidslivet/vold-og-trusler-i-arbeidslivet/>



Vi kan kommuner

Viken kommunerevisjon IKS

Org.nr.: 985 731 098 MVA

post@vkrevisjon.no | vkrevisjon.no

Hovedkontor - Drammen

Postadresse: Postboks 4197, 3005 Drammen

Besøksadresse: Øvre Eiker vei 14, 3048 Drammen

Avdelingskontor - Hønefoss

Postadresse: Postboks 123, Sentrum, 3502 Hønefoss

Besøksadresse: Osloveien 1, 3511 Hønefoss

Avdelingskontor - Follo

Postadresse: Postboks 173, 1401 Ski

Besøksadresse: Parkaksen 7, 1400 Ski

Avdelingskontor - Hallingdal

Besøksadresse: Alfarvegen 117, 3540 Nesbyen

